



20
24

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

Metro de Madrid

1

INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1. Principios de preparación	4
1.2. Gobernanza	7
1.3. Estrategia	17
1.4. Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	33

2

INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL	35
2.1. Cambio climático	36
2.2. Contaminación	46
2.3. Recursos hídricos y marinos	47
2.4. Biodiversidad y ecosistemas	47
2.5. Uso de los recursos y economía circular	48
2.6. Taxonomía 2024: elegibilidad y alineamiento de las actividades de Metro de Madrid	65

3

INFORMACIÓN SOCIAL	67
3.1. Personal propio	68
3.2. Trabajadores de la cadena de valor	85
3.3. Colectivos afectados	86
3.4. Consumidores y usuarios finales	89

4

INFORMACIÓN SOBRE GOBERNANZA	111
4.1. Conducta empresarial	112

ANEXO I	128
ANEXO II	188
ANEXO III	199

INFORMACIÓN GENERAL

1



1.1. PRINCIPIOS DE PREPARACIÓN

Base para la elaboración del Estado de Información no Financiera de Metro de Madrid

El Estado de Información No Financiera de Metro de Madrid correspondiente al ejercicio 2024 ha sido emitido por el Consejo de Administración de Metro de Madrid S.A. como parte del Informe de Gestión de dicho periodo, junto a las cuentas anuales, y de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad.

La información ha sido preparada en referencia a las Normas Europeas de Información de Sostenibilidad (NEIS) adoptadas por la Unión Europea en 2023 (Delegated Regulation – EU - 2023/2772 - EN – EUR –Lex, 2023). Se incluyen referencias a Global Reporting Initiative (GRI) para completar la información requerida por la Ley 11/2018 y facilitar, así, su cumplimiento.

El documento ha sido elaborado en base consolidada con el mismo perímetro que el estado financiero. Así, el perímetro considera la sociedad Metro de Madrid S.A. En los apartados de información general se tienen en cuenta las sociedades en las que Metro posee participaciones (TFM, MLM y Metrocall), mientras que en el resto de los apartados, en los que se incluye información detallada para dar respuesta a los requerimientos de divulgación de la Ley 11/2018, el grado de detalle depende del nivel de control operativo que tiene Metro de Madrid en cada una de ellas.

Metro de Madrid no ha omitido elementos de información sobre propiedad intelectual, know how o resultados de la innovación y no se ha acogido a ninguna exención de divulgación de acontecimientos inminentes o cuestiones en curso de negociación.

Para determinar el contenido del presente informe, Metro de Madrid ha revisado y actualizado los temas relevantes tanto para la organización como para sus grupos de interés a través de un estudio basado en el concepto de doble materialidad. Este análisis tiene un enfoque estratégico en clave de impactos, riesgos y oportunidades y sigue las pautas establecidas en el Global Reporting Initiative (GRI) y en la Directiva 2014/95/UE del Parlamento y del Consejo (ver [Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades](#)).

Información relativa a circunstancias específicas

Otros horizontes temporales de mediano o largo plazo distintos de los definidos en NEIS 1

En relación con la divulgación de información específica sobre sostenibilidad, los horizontes temporales usados por Metro de Madrid coinciden con el corto, medio y largo plazo que define la NEIS:

- Corto plazo: menos de un año, el año de referencia marcado por la empresa
- Medio plazo: entre uno y cinco años, tomando el año de referencia como año base
- Largo plazo: más de cinco años

Fuentes de estimación e incertidumbre de resultados

Cálculo de Huella de Carbono

La incertidumbre estimada de las emisiones es una combinación de las incertidumbres en los factores de emisión y las de los correspondientes datos de actividad.



Para llevar a cabo una estimación cualitativa de la incertidumbre, se ha asignado una valoración, tanto al dato de actividad como al factor de emisión, de cada una de las categorías incluidas en el inventario, en función del origen de estos.

- Incertidumbres asociadas con los factores de emisión extraídos de referencias publicadas.
- Los factores de emisión empleados para la realización del Inventario de GEI de Metro de Madrid se obtienen, casi en su totalidad, de fuentes oficiales y específicas para cada categoría de fuentes, a excepción del factor asociado al consumo de agua, así como al de los taxis de la ciudad de Madrid. La selección de estos factores de emisión se orienta para minimizar, en la medida de lo posible, la incertidumbre. Salvo que se disponga de claras evidencias en contrario, se supone que las funciones de densidad de probabilidad son normales.
- Incertidumbres asociadas con los datos de actividad.
- La incertidumbre asociada a los datos de actividad usados en la elaboración del inventario de GEI de Metro de Madrid se ha continuado abordando, como en ejercicios anteriores, desde un enfoque cualitativo.

Datos de la actividad		Factor de emisión	
Origen	Valoración	Origen	Valoración
Medición propia	0%	Específica fuente	0%
Factura	4%	Metro de Madrid	4%
Cálculo	7%	OECC/ OCCC	4%
Encuesta	5%	DEFRA	6%
Estimación	10%	IPCC	6%

- Inventario de Gases de Efecto Invernadero de Metro de Madrid 2023.
- La incertidumbre en 2023 se mantiene en unos niveles parecidos a los de 2022, al continuar siendo las mismas subcategorías aquellas en las que se concentran más del 80% de las emisiones y seguir obteniéndose a través de facturas y encuestas: emisiones directas a partir de combustión estacionaria (11,57%); emisiones fugitivas en sistemas de material móvil (10,72%); emisiones indirectas de transporte y distribución de energía (10,32%); commuting de empleados (21,73%) y emisiones de la cuna a la puerta de proveedores (28,57%).

Cambios en la preparación y presentación de la información de sostenibilidad en comparación con el período de reporte anterior

Plantilla total y asalariados

Siguiendo los requerimientos de información solicitados por la NEIS, se ha cambiado la forma de presentar los datos cuantitativos relativos a la plantilla, pasando de contar con la plantilla total para los cálculos a hablar únicamente de asalariados sometidos a convenio colectivo, excluyendo al personal directivo no sometido a convenio colectivo (cinco trabajadores que conforman la alta dirección) y al consejero delegado.

Por tanto, a la hora de comparar con los datos de ejercicios anteriores, se ha de tener en cuenta que la base del cálculo difiere ligeramente, siendo la plantilla total hasta 2023 y las personas asalariadas sometidas a convenio colectivo de 2024 en adelante.

Relación de remuneración total

Para el cálculo del año 2024, se han considerado las retribuciones salariales del trabajador mejor pagado en base al cálculo del registro retributivo, a diferencia de cómo se realizaba el cálculo en los años precedentes, en el que se consideraban las retribuciones salariales sin antigüedad del trabajador mejor pagado frente a la masa salarial certificada para el año de cálculo, sin considerar los beneficios sociales y otros gastos sociales y la antigüedad de la plantilla media equivalente del año de referencia.

Errores en el período anterior

Evolución de la presencia femenina en cargos de responsabilidad

La cifra publicada en el Estado de Información no Financiera de 2023 es incorrecta, el porcentaje de mujeres en cargos de responsabilidad en 2023 fue del 30%, no 25%.

[Anexo I. Tabla 045. Evolución de la presencia femenina en cargos de responsabilidad](#)

Número de viajes según operador y porcentaje con respecto al total de viajes

Se han corregido las cifras de demanda para 2023 en algunos de los medios de transporte incluidos en la tabla: Concesiones por carretera, Renfe Cercanías, ML1, ML2 y ML3.

[Anexo I. Tabla 004. Número de viajes según operador y porcentaje con respecto al total de viajes](#)

Coste de circulación de trenes

Se ha corregido la cifra relativa a coches x kilómetro del año 2023.

[Anexo I. Tabla 007. Coste de circulación de trenes](#)

Impuesto sobre beneficio caja

Se ha corregido la cifra correspondiente a 2023.

[Anexo I. Tabla 002. Principales datos económicos](#)

Información derivada de otra legislación o de estándares y marcos de informes de sostenibilidad generalmente aceptados incluidos en la declaración de sostenibilidad

Además de la requerida por la NEIS, para completar los requerimientos de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, se incluyen referencias a indicadores de GRI, en concreto, los relativos a los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas ([ver Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor](#))

Se incluye también información sobre empleo, en concreto, indicadores clave de rendimiento (KPI) relacionados con el número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional ([ver Características de los asalariados de la empresa y Anexo I. Detalle de contenidos e indicadores operacionales, ambientales, sociales y de gobierno](#)).



1.2. GOBERNANZA

El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

La estructura organizativa de Metro de Madrid consta de dos órganos de gobierno: la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, y dos órganos de gestión, el Comité de Dirección y el Comité Ejecutivo de Contratación.

Además, cuenta con un Área de Auditoría y Control Interno y con el Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia. Ambos son departamentos que desarrollan funciones como comisiones específicas independientes y supervisan el proceso de gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de la compañía.

Estos dos órganos de supervisión se completan con:

- Comité de Sostenibilidad
- Comisión de Igualdad
- Comité de Seguridad y Salud
- Comité de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental

Los órganos de administración, dirección y supervisión cuentan con funciones de control, gestión y supervisión de las cuestiones de sostenibilidad que son materiales para Metro y sus miembros están sujetos a los valores y comportamientos que marcan el Código ético y otras políticas específicas de cumplimiento normativo, que regulan desde la toma de decisiones hasta las funciones de cada organismo o su composición.

Al igual que el resto de personal de la compañía, cada uno de sus integrantes debe cumplir con los más altos estándares de conducta y buen gobierno.

Junta general de accionistas

Órgano societario responsable de la aprobación de los estatutos, del nombramiento y destitución de los administradores de la sociedad, la censura de la gestión social, la aprobación de cuentas y la aplicación de resultados, la designación de auditores de cuentas, así como la transformación, fusión, escisión, disolución o prórroga de la duración de la sociedad. Está formada por el Gobierno de la Comunidad de Madrid, único accionista de la compañía desde diciembre de 2011. Rinde cuentas a los ciudadanos a través de las fórmulas que marca la ley para la Administración Pública.

La Junta General de Accionistas es responsable de la designación de los miembros del Consejo de Administración, entre los que se encuentran representantes de la Comunidad de Madrid y del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), que es el organismo público responsable de las competencias de transporte colectivo regular de viajeros y viajeras en la región.

Consejo de Administración

Es el máximo órgano de gobierno de la compañía y sus funciones están recogidas en los estatutos de Metro de Madrid, así como en el Reglamento de Régimen Interno ([ver Portal de Transparencia de Metro de Madrid](#)).

El Consejo de Administración analiza los temas clave para la compañía, supervisa la evolución de los principales planes de acción, los resultados económicos, las contrataciones o las políticas a aprobar. Es informado periódicamente de los aspectos más relevantes, incluyendo los temas económicos, ambientales y sociales.



El consejero delegado de Metro de Madrid dispone de poderes de gestión en todos los ámbitos susceptibles de delegación (económicos, ambientales y sociales, entre otros) y rinde cuentas de dicha gestión al Consejo de Administración, que le otorga esos poderes.

El Consejo de Administración delega facultades de contratación en la Comisión Ejecutiva de Contratación para contratos superiores a tres millones de euros y en el consejero delegado para contratos de menor cantidad. Esta, a su vez, otorga facultades de contratación a los responsables de área de la empresa en función de la cuantía de los contratos.

Comité de Dirección

Es el órgano responsable de establecer la estrategia de la compañía en el corto plazo, a través de objetivos corporativos y departamentales anuales, así como de gestionar los aspectos fundamentales de la actividad de la empresa como la estrategia, los planes y proyectos corporativos, del control del cumplimiento y presupuesto anual, el seguimiento y control de los riesgos corporativos y la evolución de la demanda y la calidad del servicio.

Es responsable, también, de la definición de la misión y valores de la compañía, de aprobar el Código ético y demás políticas corporativas que desarrollan los principios por los que se rigen el gobierno corporativo y la forma de actuar de sus consejeros y consejeras, la directiva y el personal empleado.

Además, controla y supervisa los riesgos de cumplimiento normativo y establece los mecanismos de vigilancia para prevenir infracciones; supervisa y aprueba el informe corporativo anual, que incluye el estado de información no financiera (EINF) y es responsable de aprobar la política sobre sostenibilidad de la compañía.

El Comité de Dirección se reúne de forma periódica, preferiblemente de forma quincenal.

Además de los miembros permanentes, en el Comité de Dirección participan responsables de los diferentes departamentos según los temas a tratar en cada reunión.

La estructura de la gestión directa de la empresa está representada por el organigrama que se publica actualizado en el [Portal de Transparencia de Metro de Madrid](#) (ver [Organigrama de Metro de Madrid](#) y [Anexo I. Tabla 075. Organigrama a cierre de 31 de diciembre de 2024](#)).

Comité Ejecutivo de Contratación

Analiza semanalmente las solicitudes de contratación para garantizar el cumplimiento de la normativa de contratación. Está compuesto por el consejero delegado y por miembros fijos, vinculados a los departamentos económicos, de contratación y de explotación, y variables, que pueden ser directores, responsables de División y/o responsables de Área que participan en las sesiones donde el orden del día incluye solicitudes de contratación que son de su competencia.

Área de Auditoría y Control Interno

El Área de Auditoría y Control Interno es un órgano de control y supervisión independiente con una dependencia orgánica y funcional directa del consejero delegado. Su función es monitorizar la efectividad de los procedimientos y contribuir a la mejora continua de la calidad y el cumplimiento con un enfoque transversal e integrado.

Anualmente, establece un programa de auditorías tras un estudio previo de los riesgos corporativos (y planes de acción asociados), los riesgos en materia de cumplimiento y el contexto de la organización y la estrategia corporativa, que incluyen:



- Auditoría combinada de los sistemas de gestión que optimiza los recursos y tiene un enfoque orientado a oportunidades y riesgos corporativos
- Auditorías operativas de procesos esenciales de la compañía
- Auditorías de control de los procesos de contratación
- Verificaciones acerca de la legalidad y regularidad del gasto declarado para la obtención de los Fondos Europeos FEDER y MRR -sistemas de gestión y control, integridad, exactitud y veracidad de las cuentas, entrega de bienes o prestación de servicios-

Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia

El Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia es el nexo de unión entre los órganos de administración y dirección y el sistema de cumplimiento normativo implementado por Metro como apuesta por el buen gobierno, el cumplimiento de los estándares éticos y legales y la transparencia.

Depende directamente del Consejo de Administración, lo que asegura la independencia y autonomía en el desarrollo de sus funciones.

Comité de sostenibilidad

El Comité de sostenibilidad tiene como finalidad la creación y adopción de las políticas, líneas de actuación, objetivos corporativos y/o departamentales, procedimientos, normas y demás actuaciones orientadas a favorecer la aportación de la compañía a la sostenibilidad, mejorar la gestión ética y responsable, y contribuir al desarrollo de la movilidad sostenible, para que Metro de Madrid alcance sus objetivos dentro del marco estatutario y legal que rige su actividad.

Entre sus funciones destacan la siguientes:

- Diseñar, para su posterior aprobación por parte del Comité de Dirección, la Estrategia de Sostenibilidad de Metro de Madrid y velar y garantizar que sus líneas de actuación responden a los aspectos materiales y contribuyen a mitigar los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno.
- Revisar periódicamente el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Estrategia de Sostenibilidad de Metro de Madrid reportando al Comité de Dirección los avances alcanzados en la materia y elevarle propuestas para la mejora del desempeño de la compañía en este ámbito.

Este Comité depende del Comité de Dirección, al que reporta tras sus sesiones.

Composición de los órganos de administración, dirección y supervisión y experiencia

Junta General de Accionistas a fecha de 31 de diciembre de 2024:

- Presidenta
[D.ª Isabel Díaz Ayuso](#), presidenta de la Comunidad de Madrid
- Consejeros y consejeras
[D. Miguel Ángel García Martín](#), consejero de Presidencia, Justicia y Administración Local
[D.ª Rocío Albert López-Ibor](#), consejera de Economía, Hacienda y Empleo
[D. Miguel López-Valverde Argüeso](#), consejero de Digitalización
[D. Emilio Viciano Duro](#), consejero de Educación, Ciencia y Universidades
[D. Jorge Rodrigo Domínguez](#), consejero de Vivienda, Transportes e Infraestructuras



D.^a Fátima Matute Teresa, consejera de Sanidad

D. Carlos Novillo Piris, consejero de Medio Ambiente, Agricultura e Interior

D.^a Ana Dávila-Ponce de León Muncio, consejera de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

D. Mariano de Paco Serrano, consejero de Cultura, Turismo y Deporte

- Secretaria

D.^a Alejandra Frías López, secretaria general del Consejo de Gobierno

Consejo de Administración a fecha de 31 de diciembre de 2024:

- Presidente: D. Jorge Rodrigo Domínguez, consejero de Vivienda, Transportes e Infraestructuras
- Vicepresidente: D. José María García Gómez, viceconsejero de Vivienda, Transportes e Infraestructuras
- Consejeros
 - D. Ignacio Vázquez Casavilla, consejero delegado de Metro de Madrid
 - D.^a María Teresa Barcons Marqués, secretaria general técnica de Vivienda, Transportes e Infraestructuras
 - D. Pablo Rodríguez Sardinero, director gerente del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid
 - D. Miguel Núñez Fernández, director general de Infraestructuras de Transportes
 - D. Luis Miguel Torres Hernández, director general de Transportes y Movilidad
 - D. José Antonio Sánchez Serrano, viceconsejero de Presidencia y Administración Local
 - D. Daniel Rodríguez Asensio, viceconsejero de Economía y Empleo
 - D. Juan Revuelta González, viceconsejero de Hacienda y Función Pública
- Secretario no consejero
 - D. Santiago Ruedas Arteaga, secretario general de Metro de Madrid

Comité de Dirección a fecha de 31 de diciembre de 2024 es:

D. Ignacio Vázquez Casavilla, consejero delegado de Metro de Madrid

D. Santiago Ruedas Arteaga, secretario general de Metro de Madrid

D. Miguel Oliver García, director de Cliente, Marca y Medios

D. Juan Tébar Molinero, director de Explotación Ferroviaria

D. Víctor Brocate Aparicio, director de Seguridad y Protección Civil

D. Antonio López Porto, director de Recursos Humanos y Contratación

- Miembros no ejecutivos

D. Pedro Pablo García de Ascanio, responsable del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia

D. Miguel Muñoz Cutuli, responsable del Área de Auditoría y Control Interno

Los miembros de estos órganos cuentan con experiencia¹ y formación diversa en relación con el sector transporte y la prestación del servicio público. El Comité de Dirección está formado por expertos en distintas materias como la explotación ferroviaria o la seguridad.

¹ Como altos cargos de la Comunidad de Madrid, puede encontrarse información de cada uno de los perfiles en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

Por su parte, el Comité de Sostenibilidad está formado por un representante de cada uno de los principales departamentos de la compañía vinculados directa o indirectamente a la sostenibilidad.

Durante 2025, los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección y responsables de Metro recibirán formación específica sobre sostenibilidad y la importancia de su función en la inclusión de los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) en la gestión y estrategia de la compañía.

Funciones y responsabilidades de los órganos de administración, dirección y supervisión en el proceso de gestión de las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa

Los órganos de administración, dirección y supervisión de la compañía participan en la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades (en adelante, IROs) materiales ([Ver Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa](#)) que dan lugar a procesos y procedimientos, así como a planes y proyectos orientados a su gestión, que son tenidos en cuenta en el diseño de la estrategia anual (cuya competencia recae en el Comité de Dirección) y de la estrategia de sostenibilidad (que es diseñada y supervisada en el seno del Comité de Sostenibilidad, quien tiene delegadas estas funciones).

El Comité de Sostenibilidad traslada al Comité de Dirección los avances en materia de sostenibilidad y el consejero delegado, en su caso, al Consejo de Administración. Se reúne en sesión ordinaria, como mínimo dos veces al año, y en sesiones extraordinarias puede hacerlo en tantas ocasiones como se considere necesario.

Así, los órganos de administración, dirección y supervisión participan en el establecimiento y seguimiento de metas relacionadas con impactos, riesgos y oportunidades a través de la aprobación y seguimiento de la estrategia de la compañía (objetivos estratégicos y departamentales) y de la aprobación y seguimiento de la estrategia de sostenibilidad.

Desde el Área de Auditoría y Control Interno se ofrece aseguramiento al órgano de gobierno de la organización y a la alta dirección sobre cómo aquella evalúa y gestiona los riesgos, y la eficiencia y eficacia con la que ejecuta los sistemas de control interno incluidos en el marco de cumplimiento, proporcionando valoraciones, recomendaciones, consejos e información relativos a las mismas.

Es el caso del procedimiento general de auditoría de control interno, que se activa de forma recurrente mediante el análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de medición y seguimiento asociados al proceso, la evaluación de su desempeño corporativo y la consecuente evaluación y propuesta de recomendaciones (riesgos y oportunidades) tendentes a garantizar su mejora continua.

Adicionalmente se aplica el procedimiento de Auditoría Interna de los Sistemas de Gestión para supervisar la eficacia y cumplimiento de los sistemas de control interno existentes respecto a los riesgos relevantes de la organización en el desarrollo de sus procesos y actividades.

Diversidad de los órganos de administración, dirección y supervisión

	Número de miembros	% de mujeres	% de miembros independientes	Nº de miembros ejecutivos	Nº de miembros no ejecutivos
Junta General de Accionistas	11	45%	0	0	0
Consejo de Administración	10	10%	0	3	7
Comité de Dirección	8	0%	N/A	6	2
Comité Ejecutivo de Contratación ²	-	-	N/A	N/A	N/A
Área de Auditoría y Control Interno	6	33%	N/A	N/A	N/A
Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia	5	40%	N/A	N/A	N/A
Comité de Sostenibilidad	11	45,50%	N/A	N/A	N/A
Comisión de Igualdad	22	63,63%	N/A	N/A	N/A
Comité de Seguridad y Salud	10	10%	0	3	7
Comité de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental	6	33%	N/A	N/A	N/A

Anexo I. Tabla 046. Diversidad por razón de sexo en órganos de administración, dirección y supervisión de Metro

Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos

A través del Comité de Sostenibilidad se reportan los avances en materia de sostenibilidad al Comité de Dirección y este al Consejo de Administración. Asimismo, el área que tiene asignadas las competencias en materia de estrategia participa en las reuniones del Comité de Dirección y reporta a sus miembros los avances en el cumplimiento de la estrategia general de la compañía y la de sostenibilidad.

Semestralmente y al cierre de cada ejercicio/anualidad, el Área de Auditoría y Control Interno elabora y presenta ante el consejero delegado el contenido del Informe Ejecutivo de Seguimiento de Auditoría Interna de Sistemas de Gestión.

Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos

No existen planes de incentivos y políticas retributivas ligadas a cuestiones de sostenibilidad para los miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión.

² No puede reportarse un porcentaje de diversidad ya que la composición del Comité Ejecutivo de Contratación es variable.

Declaración sobre la diligencia debida

Consciente del impacto que su actividad empresarial tiene tanto para sus empleados como para la comunidad en la que opera, Metro de Madrid tiene un compromiso de respeto, protección y promoción de los derechos humanos y laborales en sus operaciones.

En esta línea, la compañía cuenta con un proceso de diligencia debida para garantizar la armonización con las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, incluida la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de Derechos Humanos.

La identificación y evaluación de riesgos de impactos adversos es clave en la compañía, que cuenta con procesos que parten de un análisis y evaluación de riesgos, y que incluyen el ciclo Deming de mejora continua (PDCA) en su forma de desarrollo. En este sentido, todos los sistemas certificados cuentan con un análisis de riesgo, una auditoría anual y procesos de mejora, además de una priorización y actualización de las partes interesadas. Asimismo, a través del análisis de riesgos anuales de Cumplimiento se identifican, monitorizan, mitigan y reportan diversos riesgos con naturaleza ASG. Estos riesgos se gestionan de forma coordinada e integrada con los de los sistemas de Cumplimiento Normativo, de Calidad y de Riesgos Corporativos. Los riesgos y controles se evalúan periódicamente -cumpliendo los procedimientos y procesos de cada sistema de referencia- y son sometidos a monitorización continua.

Los riesgos ASG están divididos en ocho grupos según el ámbito en el que pueden desarrollarse: ambiental, capital humano, satisfacción del cliente, respeto a los derechos humanos y diversidad; ética e integridad, cadena de suministro, eficiencia y sostenibilidad financiera y transparencia y buen gobierno.

Además, Metro de Madrid, a través de su análisis de doble materialidad, ha identificado las incidencias negativas reales y potenciales sobre el medioambiente y las personas relacionadas con la actividad de la compañía ([ver Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa](#)) y ha puesto en marcha una serie de medidas para hacer frente a dichas incidencias ([ver Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio](#)).

En su obligación de actuar conforme a los estándares nacionales e internacionales en materia de Derechos Humanos y Derechos Laborales, Metro cuenta con un Sistema de Cumplimiento Normativo que va más allá del cumplimiento legal, se asienta en el Código ético y establece una serie de políticas y herramientas dirigidas a gestionar los principales riesgos asociados, incluidos los relacionados con los derechos humanos y laborales ([ver Conducta empresarial](#)). El sistema abarca, además, la identificación, evaluación, control (prevención y mitigación) y supervisión de los riesgos derivados de la vulneración de principios éticos y de conducta en las actuaciones, aquellos que puedan ocasionar un daño o un perjuicio a las personas usuarias, a terceros o generen algún tipo de responsabilidad por parte de la empresa, y los relacionados con la comisión de actos ilícitos por parte del personal y administradores de Metro que generen la responsabilidad penal de la empresa.

A través del Sistema de Cumplimiento Normativo, la compañía busca desarrollar, mantener y promover una cultura ética y de cumplimiento en todos los niveles de la organización, en la que prevalezcan criterios de tolerancia cero frente a incumplimientos normativos; impulsar actividades y acciones de prevención, detección, supervisión, formación y respuesta que



favorezcan el cumplimiento de la normativa aplicable; y promover prácticas, recomendaciones sectoriales y buenos usos en el ámbito departamental.

Para cumplir con esos objetivos, este sistema tiene tres funciones básicas: la identificación y evaluación de los riesgos que entren dentro del alcance de la función de Cumplimiento Normativo, la respuesta mediante el establecimiento de políticas, procedimientos y controles con la finalidad de prevenir y mitigar los riesgos, y la detección de incumplimientos de la normativa interna o externa así como la evaluación de la eficacia de los controles establecidos y del Sistema de Cumplimiento Normativo en general.

La gestión ética de Metro de Madrid se basa en una cultura y valores compartidos por toda la plantilla, en políticas anticorrupción (que abogan e impulsan el cumplimiento legal y de normativas internas) y en el Sistema de Cumplimiento Normativo ([ver Conducta empresarial](#)).

Metro de Madrid es miembro adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y cuenta con una [Política de Gestión Responsable y Sostenible](#) integrada en la estrategia de la compañía y articulada en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU, cuyo cumplimiento está sometido a control y seguimiento tanto en su relación con las personas que trabajan en la organización y en nombre de ella, como con los distintos colectivos con los que se relaciona. La compañía actúa, así, sobre la base de un compromiso firme con el respeto a los derechos humanos, haciendo hincapié en los derechos de la infancia y la juventud, como la supresión del trabajo infantil o forzado; el derecho de asociación, a la libertad sindical y a la negociación colectiva; y el derecho a unas condiciones laborales equitativas y satisfactorias.

En este sentido, la organización garantiza a todas las personas que forman parte de la plantilla la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como el derecho de afiliación a cualquier sindicato y la no discriminación debido a esta pertenencia. Reconoce los principios de igualdad y no discriminación e igualdad de trato por razón de sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, condición social, lengua, cultura o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, afiliación o no a un sindicato, condiciones personales o tipos de contratos o jornada. Además, este compromiso con los derechos humanos se hace extensivo a las empresas proveedoras y a sus plantillas a través de los [Principios de contratación responsable](#) ([ver Gestión de las relaciones con los proveedores](#)) que exigen que empresas proveedoras, contratistas y terceros cumplan con la legislación vigente, respeten los derechos humanos, ofrezcan empleo de calidad sin discriminación, promuevan la inclusión y paguen salarios justos. Igualmente deben garantizar la seguridad laboral, trabajar en equipo, tomar decisiones legales y éticas, y evitar conflictos de interés. También se espera que protejan el medioambiente, minimicen su impacto ambiental, promuevan la transparencia, rechacen la corrupción, respeten la competencia leal y los derechos de propiedad intelectual, y cumplan con las leyes de protección de datos y no discriminación en la selección de proveedores.

En concreto, el principal riesgo identificado por la empresa en temas de derechos humanos es el control de los proveedores fuera de España, que supone el 2% de su contratación. Sin embargo, este riesgo es mínimo, puesto que todos los contratos de Metro de Madrid, ya sea con proveedores nacionales o internacionales, incluyen el alineamiento de los firmantes con dichos principios de contratación.

Por otro lado, Metro Madrid cuenta con un buzón de denuncias confidencial para que sus empresas proveedoras comuniquen situaciones contrarias a los principios de contratación.



Durante el año 2024, más de 500 vigilantes de empresas proveedoras han sido formados en la resolución de conflictos, fundamentos sobre la igualdad de trato y la no discriminación, y prevención de acoso sexual y por razón de sexo.

Asimismo, y aunque Metro de Madrid ha monitorizado desde 2017 la existencia y capacidad de mitigación de riesgos de aquellas salvaguardas mínimas que garantizan el respeto a los derechos humanos y laborales en el seno de su actividad, en el año 2024, la compañía ha llevado a cabo un análisis de los principales derechos recogidos en convenciones y pactos europeos e internacionales para determinar, de cada uno de ellos, su alcance, una breve descripción y su caracterización, con el objetivo de analizar, desde una doble vertiente (hacia el interior y exterior de la compañía), qué acciones, herramientas y políticas tiene establecidas Metro de Madrid para contrarrestar y mitigar las amenazas de cada uno de estos derechos humanos fundamentales. De esta forma, además de observar la normativa europea e internacional en estas materias, desde la compañía se promueve la protección y defensa de los derechos fundamentales de las personas afectadas por sus operaciones, siempre en el marco de su capacidad de acción.

En este sentido, se han evaluado y establecido mecanismos para los siguientes derechos humanos:

- Derecho de acceso a los alimentos
- Derecho de acceso a la información
- Derecho de acceso al agua
- Derecho a un nivel de vida adecuado
- Derecho universal a una vivienda, digna y adecuada
- Derecho a la transparencia y la lucha contra la corrupción ([ver Conducta empresarial](#))
- Derecho a la educación
- Derecho a la paz y la convivencia pacífica
- Derecho a la igualdad y no discriminación
- Derecho de libre asociación
- Derecho de libre circulación
- Derecho a la libertad de expresión
- Derecho a la intimidad, la privacidad y el honor
- Derecho a la protección y asistencia familiar
- Derecho a la vida
- Derecho a un trabajo digno y un salario vital
- Derecho a la libre sindicación
- Derecho de los trabajadores inmigrantes y trabajadores mayores

Para identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos de la actividad o actividades vinculadas sobre los derechos humanos, Metro de Madrid cuenta con diversas herramientas, además de con canales para la presentación de reclamaciones o quejas sobre su actividad o comportamiento empresarial, incluidos los que tienen que ver con la vulneración de los derechos humanos ([ver Intereses y opiniones de las partes interesadas](#)):

Grupos de interés	Herramientas	Canales para canalizar reclamaciones/quejas
Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio colectivo • Protocolo contra el acoso • Código ético • Régimen sancionador • Política de Gestión Responsable y Sostenible • Formación relacionada con Derechos Humanos • Sistema de Cumplimiento Normativo • Auditorías internas 	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de denuncias • Sistema interno de Información
Personas usuarias	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestión Responsable y Sostenible • Código ético • Formación relacionada con Derechos Humanos • Centros de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de atención al cliente • Canales digitales • Web corporativa • Teléfono de atención al cliente • Sistema interno de Información
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Gestión Responsable y Sostenible • Código ético • Formación relacionada con Derechos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales digitales • Web corporativa • Teléfono de atención al cliente • Sistema interno de Información
Empresas proveedoras	<ul style="list-style-type: none"> • Manual interno de contratación • Principios de contratación responsable • Auditorías internas 	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de denuncias

Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad

La divulgación de la información sobre sostenibilidad en Metro de Madrid está basada en datos reales y verificables, obtenidos a través de un proceso transparente y riguroso que garantiza su calidad, integridad y comparabilidad.

La presente memoria es el resultado de un proceso de recopilación en el que se han utilizado métodos, fuentes de datos y procesos internos, con el objetivo de dar respuesta a los requisitos de divulgación contenidos en la Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad.

Los indicadores y métricas usados están documentados y pueden ser comprobados a través de las fuentes de información originales, como aplicaciones, registros internos, informes y otra documentación relacionada.

La información ha sido sometida a un proceso de validación interna en el que han participado departamentos clave de la empresa y los miembros del Comité de Dirección, lo que garantiza su alineamiento con la estrategia de la compañía.

Para garantizar su exactitud, la información ha sido finalmente verificada por una empresa externa independiente siguiendo los requisitos de divulgación establecidos en la Ley 11/2018.

En caso de que haya habido limitaciones para el reporte, modificaciones o errores en datos publicados con anterioridad, se han explicado claramente en el informe.

Metro de Madrid tiene un compromiso con la mejora continua también en materia de divulgación, por lo que revisará y solventará los posibles errores o inexactitudes que puedan detectarse en el presente documento y que pueden comunicarse a través de los siguientes correos electrónicos: estadosostenibilidad@metromadrid.es y responsabilidad.corporativa@metromadrid.es.

1.3. ESTRATEGIA

Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor

Metro de Madrid S.A. es una empresa pública integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM)³ y propiedad de la Comunidad de Madrid, administración de la que depende el marco estratégico, presupuestario y táctico de la compañía.

Su principal actividad económica⁴ es la gestión y explotación de las líneas de la red de Metro en funcionamiento: 12 líneas de ferrocarril suburbano y el Ramal Ópera-Príncipe Pío, además de la línea 9B –entre Puerta de Arganda y Arganda del Rey– a través de TFM, S.A., y de la línea de Metro Ligero ML1, que gestiona a través de MLM, S.A., empresa privada en la que Metro participa.

Además, sus estatutos⁵ recogen otras funciones como la planificación y mejora de la calidad del servicio de transporte y el mantenimiento y optimización de las instalaciones de la red del suburbano madrileño.

Llega a 12 municipios de la Comunidad de Madrid⁶, en los que más del 75% de la población tiene una estación a menos de 600 metros de su hogar. La empresa cuenta con 7.314 personas empleadas⁷.

Principales magnitudes del servicio prestado por Metro de Madrid en 2024

Kilómetros de red	293,91
Estaciones	302
Parque en explotación	2.083
Coches x km (millones/año) ⁸	190,58
Demanda (millones)	715,2
Plantilla	7.314

Anexo I. Tabla 001. Principales datos de actividad

³ El Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) es un organismo creado en 1986 para agrupar los esfuerzos de las instituciones públicas y privadas relacionadas con el transporte público con el fin de coordinar servicios, redes y tarifas, con el objetivo de ofrecer al usuario una mayor capacidad y mejor calidad de la oferta.

⁴ Registrada bajo el código CNAE 4931, NACE 49.31.

⁵ Estatutos de Metro de Madrid.

⁶ Madrid, Alcobendas, San Sebastián de los Reyes, Arganda del Rey, Rivas-Vaciamadrid, Leganés, Alcorcón, Móstoles, Getafe, Fuenlabrada, Coslada y San Fernando de Henares.

⁷ 7.308 personas asalariadas sometidas a convenio colectivo (en la plantilla total -7.314- se incluye el personal asalariado sometido a convenio, la alta dirección -5 asalariados no sometidos a convenio colectivo- y el consejero delegado).

⁸ Coches x kilómetro: cantidad de kilómetros recorridos por los coches. Cada tren está formado por varios coches (según su composición).

Principales magnitudes económicas

	2024	2023
INGRESOS (millones de euros)	1.154,37	1.092,66
GASTOS (millones de euros)	1.148,58	1.089,24
BENEFICIOS (millones de euros)	5,79	3,42
INVERSIONES (millones de euros)	354,80	507,25
IMPUESTO SOBRE BENEFICIO CAJA (euros)	0	0
SUBVENCIONES (miles de euros)	609	4.862

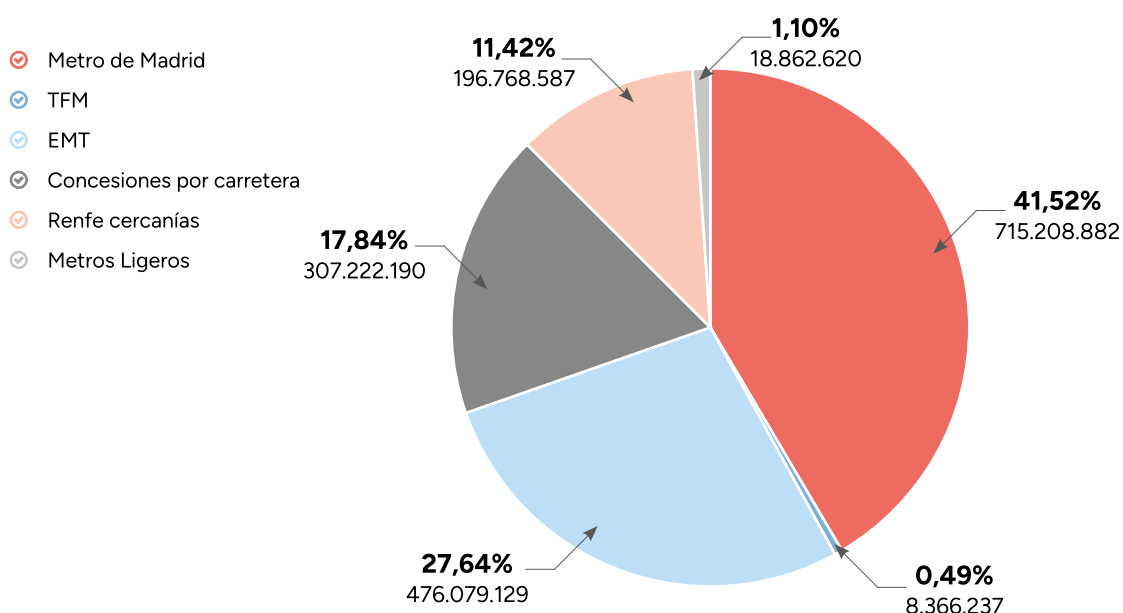
Anexo I. Tabla 002. Principales datos económicos

La actividad de Metro de Madrid se encuadra dentro del sector transportes y, por tanto, todos los ingresos que figuran en la cuenta de resultados se corresponden con el transporte de personas viajeras en su totalidad. Para ampliar información financiera de Metro durante el año fiscal 2024 ver [Informe de gestión y Cuentas anuales](#).

Entorno empresarial

En 2024, más del 41% de las personas que utilizaron medios de transporte público en la Comunidad de Madrid optaron por Metro (ver Anexo I. Tabla 004. Número de viajes según operador y porcentaje con respecto al total de viajes), cuyo servicio obtuvo una valoración global de 8 puntos (8,08 puntos en 2023) en la encuesta de satisfacción correspondiente al pasado año.

Cuota de mercado anual del sistema de transporte público de la Comunidad de Madrid



Anexo I. Tabla 004. Número de viajes según operador y porcentaje con respecto al total de viajes

El incremento de la demanda, las inversiones en infraestructura y tecnología, la apuesta por la automatización, la compra de nuevos trenes, la incorporación al sector logístico y el refuerzo de la plantilla han sido los principales aspectos que influyeron en la operación y el crecimiento de

la compañía durante 2024 y reflejan el compromiso de Metro de Madrid con la modernización, la sostenibilidad y la mejora continua de sus servicios, adaptándose a las necesidades de las personas usuarias y contribuyendo al desarrollo económico y social de la región.

Incremento en la demanda de transporte público

Durante 2024, Madrid registró un récord histórico en el uso del transporte público, con 1.722,5 millones de viajes realizados, superando el máximo anterior de 2007. Metro de Madrid desempeñó un papel fundamental en este aumento, alcanzando 715,2 millones de viajes ([ver Anexo I. Tabla 003. Evolución anual de la oferta frente a la demanda](#)). Este crecimiento se atribuye, en parte, a las bonificaciones en el precio de los billetes implementadas desde 2022.

- Inversiones significativas en infraestructura y tecnología. Metro de Madrid destinó 164 millones de euros en 2024 en infraestructuras y tecnología, a los que se añaden 190,8 para material móvil. El objetivo último es mejorar y reforzar la calidad del servicio de Metro.
- Adquisición de nuevos trenes. Durante el ejercicio 2024, Metro de Madrid ha formalizado con el fabricante de trenes Construcciones y Auxiliar de Ferrocarriles (CAF) dos contratos de suministro de 80 trenes por un total de 784 millones de euros. Estas nuevas unidades incorporarán tecnología avanzada en seguridad, confort, mantenimiento y eficiencia energética, y podrán operar de forma semiautomática y eventualmente sin conductor.
- Incorporación al sector logístico. En septiembre de 2024, Metro de Madrid puso en marcha el proyecto *“Última Milla”*, una iniciativa innovadora que busca testar la viabilidad del transporte de mercancías en la red de trenes subterráneos. Como parte de este proyecto, se llevaron a cabo dos pruebas piloto en colaboración con GLS Spain (Línea 12) y la empresa CityLogin (Línea 3). Estas pruebas demostraron la capacidad de transportar hasta mil paquetes diarios bajo tierra, contribuyendo a optimizar la distribución urbana de mercancías y reduciendo la congestión del tráfico en superficie. Este enfoque no solo mejora la eficiencia logística en la ciudad, sino que también representa un paso adelante en la sostenibilidad y la innovación en el transporte urbano.
- Refuerzo de la plantilla y automatización. Para mejorar la eficiencia operativa, se incorporaron 300 nuevos maquinistas a la plantilla de Metro de Madrid. Además, se planificó la automatización de las líneas 6 y 8 para 2030, con el objetivo de modernizar el servicio y aumentar su capacidad.

La estrategia de Metro

Metro de Madrid es una empresa centenaria cuya misión es ser la principal solución de movilidad en la región de Madrid, proporcionando un servicio público de calidad, eficiente y comprometido con el cliente, al tiempo que potencia la seguridad, la sostenibilidad y la innovación.

Los valores establecidos por la compañía son:

- Servicio público. Situar a los clientes, y a los ciudadanos en general, en el centro de las acciones y decisiones de la compañía.
- Profesionalidad. Responder de forma eficaz y eficiente, utilizando las habilidades profesionales y recursos disponibles para alcanzar los mejores resultados.
- Integridad. Actuar de forma honesta y transparente, conforme a estándares de ética profesional y al marco normativo aplicable.



Para definir la estrategia anual, la compañía identifica anualmente los impactos, riesgos y oportunidades para la compañía según el contexto interno y externo. En este análisis se incluyen aspectos políticos, económicos, tecnológicos y legales, así como sociales y ambientales y se analizan los resultados del diálogo con los grupos de interés. Con esta información, se establecen las líneas de trabajo a desarrollar durante el año, con el objetivo de fomentar las fortalezas y minimizar las debilidades. Siempre teniendo en cuenta los pilares estratégicos de la compañía, sobre los que se asienta su misión, y que tienen carácter estable.

La estrategia de Metro se estructura en:

- **Objetivos corporativos:** se definen anualmente a partir de los pilares estratégicos, tienen carácter transversal y concretan las prioridades a corto plazo. Reflejan los compromisos con la Administración y con los ciudadanos, adquiridos a través del contrato-programa entre el CRTM y Metro (ver Anexo I. Tabla 065. El Contrato- programa con el CRTM) y la Carta de Servicios (ver Anexo I. Tabla 067. Carta de servicios/compromisos).
- **Objetivos departamentales:** permiten desplegar los objetivos corporativos hasta el día a día de los distintos ámbitos funcionales y organizativos. Afectan a todos los colectivos que trabajan bajo el modelo de dirección por objetivos.
- **Objetivos de los sistemas de gestión:** los sistemas de gestión establecen sus propios objetivos en línea con el planteamiento estratégico corporativo.

Estrategia 2024

La estrategia de Metro para 2024 se definió en un contexto marcado por un escenario de estabilidad en el crecimiento de la demanda, con el mantenimiento de la bonificación en las tarifas y con un presupuesto ajustado a las necesidades de la compañía, además de una buena valoración del servicio por parte de las personas usuarias (8,08 en 2023).

Cabe destacar, por el contrario, que continuaba existiendo dificultad de acceso a algunos repuestos por la obsolescencia de los activos, así como altos niveles de absentismo dentro de la compañía.

En este contexto, se definieron los siguientes objetivos corporativos:

- Cumplir con el compromiso relativo al “tiempo de espera en andén” en día laborable
- Reducir el número de incidencias de alto impacto
- Mejorar la ratio deuda/ebitda
- Mejorar el coste por viaje
- Alcanzar la demanda estimada
- Mejorar la información y atención al cliente
- Mejorar el tiempo disponible de trabajo
- Mejorar la comunicación interna
- Avanzar en los proyectos clave:
 - » Definición de un plan corporativo para mejorar el absentismo
 - » Definición de un plan corporativo de eficiencia energética
 - » Compra del nuevo material móvil

En lo que se refiere a la fijación de objetivos departamentales, se siguió la misma metodología aplicada en el anterior ejercicio, definiendo diversas tipologías de objetivos: de negocio (indicadores), retos de transformación (proyectos) y eficiencia de costes.



Objetivos Corporativos 2024

ASEGURAR LA FIABILIDAD DEL VIAJE

1. Tiempo de Espera en andén (L-V)	85% / 95%	50%
2. Incidencias >20 min	370 / 275	50%

OCOR 1

GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD

1. Deuda / EBITDA	6,70 / 6,54	50%
2. Coste por viaje	1,442€ / 1,435€	50%

OCOR 2

MANTENER LA CONFIANZA DEL CLIENTE

1. Demanda	662,31 / 713,67	50%
2. Inf. y atención al cliente		
• % llamadas atendidas en interfonos	91% / 95%	25%
• Inf. ante incidencias	95% / 97%	25%

OCOR 3

FOMENTAR EL COMPROMISO DE LAS PERSONAS

1. Tiempo disponible de trabajo - Índice de absentismo	91,12% / 92%	50%
2. Valor global Com. Interna	6,30 / 6,48	50%

OCOR 4

AVANZA EN LOS PROYECTOS CLAVE

1. Definición de un plan corporativo relativo al absentismo		
• Realización del diagnóstico actual .. 01.09.2024		16,67%
• Definición de acciones	31.12.2024.	16,67%
2. Definición de un plan corporativo de eficiencia energética		
• Identificación de medidas de eficiencia energética	31.07.2024	16,67%
• Estimación de ahorros y priorización de acciones	31.12.2024.	16,67%
3. Nuevo material móvil		
• Firma del contrato de gálibo ancho	31.12.2024.	16,67%
• Firma del contrato de gálibo estrecho	31.12.2024.	16,67%

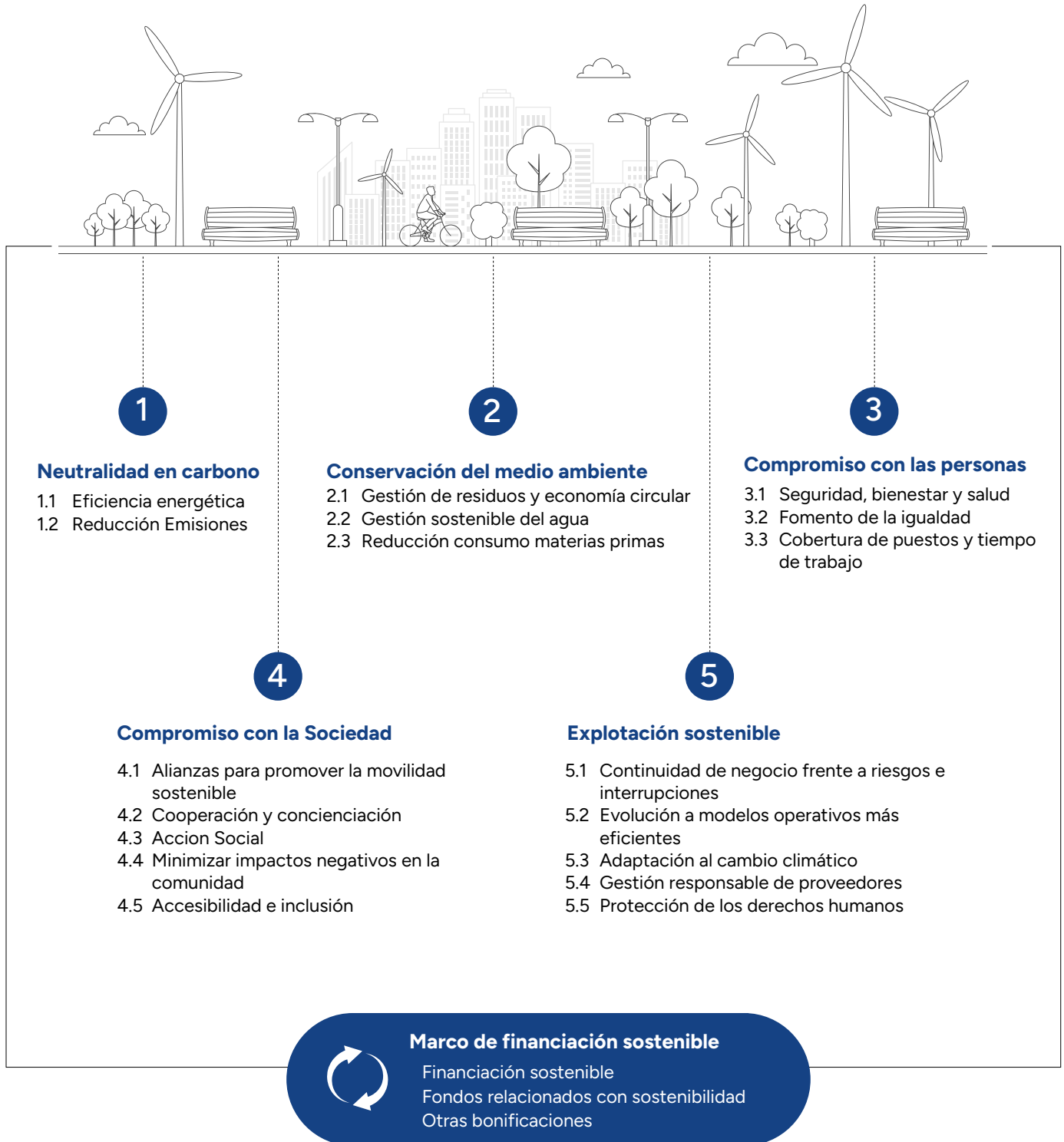
OCOR 5



Estrategia de sostenibilidad de Metro de Madrid

La estrategia de sostenibilidad de Metro de Madrid cubre ámbitos clave asociados a la sostenibilidad y que son materiales para Metro de Madrid.

Posicionamiento estratégico (Ámbito estratégico-Líneas actuación)



Está organizada en cinco ámbitos estratégicos y 19 líneas de acción. Para cada línea se han definido unos objetivos que se abordan a través de distintos proyectos y acciones.

En el ámbito de “neutralidad en carbono” las líneas de actuación se encaminan a reducir al máximo las emisiones a través de diversas iniciativas como la compra de energía limpia (mayor consumo realizado para poder dar servicio) y planes asociados a la reducción del consumo energético y emisiones GEI (plan de eficiencia energética 2025-2030).

El ámbito de “conservación del medioambiente” se engloban iniciativas orientadas a la mejora de la gestión de los residuos y la minimización de estos (reutilización de envases, segregación de residuos con papeleras en las estaciones, reducción de residuos peligrosos, etc.) además de la inclusión de requisitos de economía circular en los pliegos para la contratación. También abarca iniciativas para mejorar la gestión del agua (instalación de optimizadores y economizadores de agua, sensores de lluvia en zonas ajardinadas, etc.).

Por otro lado, se apuesta por la compra de nuevos trenes con un elevado porcentaje de materiales reciclables.

El “compromiso con las personas” abarca líneas de trabajo respecto a la mejora de las condiciones de salud (plan de desamiantado), igualdad (plan de igualdad), promoción y desarrollo de los empleados a través de herramientas de seguimiento profesional.

También incluye la implantación de procedimientos que garanticen la protección de los derechos humanos en toda la cadena de valor.

Además, abarca la implantación de un plan para mejorar el absentismo (objetivo corporativo 2024).

“Compromiso con la sociedad” incluye los proyectos y acciones dirigidos a favorecer e impulsar la movilidad sostenible e inclusiva favoreciendo a los colectivos más vulnerables (plan de accesibilidad).

El ámbito “explotación sostenible y buen gobierno” abarca todas las medidas relativas a la adaptación de Metro de Madrid al cambio climático (estudio de riesgos climáticos), en especial, al aumento de las temperaturas y lluvias torrenciales.

Se incluyen también proyectos orientados a la mejora de la eficiencia interna, en especial en el ámbito de la operación a través de la automatización. Además de la definición de planes de continuidad del servicio de todos los sistemas críticos ante riesgos e interrupciones.

Por último, se trabaja en la cadena de suministro, fomentando la sostenibilidad entre sus proveedores y favoreciendo la inclusión de aspectos ASG en sus compras y contrataciones.

Los principales objetivos establecidos para 2024 relacionados con la sostenibilidad y con la prestación del servicio público de transporte de personas viajeras, actividad principal de la compañía, fueron:

- Reducción del consumo de energía y uso de recursos renovables. Se ha planteado un objetivo corporativo que establece la definición de un plan corporativo de eficiencia energética.

En 2012 Metro de Madrid puso en marcha un Plan de Ahorro Energético (PAE) cuyas medidas todavía siguen siendo efectivas. Dicho plan surge como resultado de un análisis del consumo energético de la compañía, que en el ejercicio 2011 se situó en torno a 750 GWh, habiéndose reducido hasta 555 GWh (dato 2023).



Metro de Madrid sigue apostando por incrementar la eficiencia. En 2024 ha trabajado en un nuevo plan de eficiencia energética con un horizonte temporal amplio (2025-2030), ya que algunas de las medidas planteadas se implantarán a medio plazo, por lo que los ahorros generados se obtendrán a medio y largo plazo.

- Modernización y renovación de trenes. Para ello, Metro se marcó el reto de avanzar en la contratación del nuevo material móvil de gálibo ancho y estrecho que será más rápido, accesible y eficiente energéticamente y permitirá el incremento de la capacidad de transporte hasta un 17%.
- Mejora de aspectos clave del servicio. Metro se ha marcado el objetivo de garantizar el cumplimiento de los tiempos de espera, reducir las incidencias de alto impacto en el servicio y mejorar la información y atención al cliente a través de medios remotos.
- Capacidad financiera. La compañía se marcó el reto de garantizar la sostenibilidad económico-financiera, para ello, ha trabajado en la mejora de los ratios Deuda/EBITDA y en la reducción del coste por viaje ([ver Anexo I. Tabla 010. Coste de actividades y por viajero](#)).

Resultados 2024

El cumplimiento global de los Objetivos Corporativos (OCOR) del año 2024 ha sido del 88,26%.

El cumplimiento de los OCOR relativos a la fiabilidad del viaje alcanza un 100% por la mejora de un 2% en los tiempos de espera y la reducción de un 25% del número de incidencias especialmente a partir del segundo semestre del año.

En cuanto al OCOR 2, del ámbito económico-financiero, se alcanza el 100% de cumplimiento, gracias al buen comportamiento tanto del indicador de coste por viajero como el Deuda/EBITDA, a lo que ha contribuido la estrategia de contención de costes. El coste por cada viaje ha sido de 1,41 euros, lo que supone una reducción del 5,33% respecto al del ejercicio de 2023.

[Anexo I. Tabla 007. Coste de circulación de trenes](#)

[Tabla 008. Coste de gestión de estaciones](#)

[Tabla 009. Coste de administración](#)

[Tabla 010. Coste de actividades y por viajero](#)

En relación con el OCOR 3, de mantener la confianza del cliente, obtiene un cumplimiento del 91,30%. A pesar de haber alcanzado la meta sobre el aumento de la demanda y la información proporcionada ante incidencias, no se cumplió la meta referente a la atención por interfono, repercutiendo directamente en el resultado del objetivo.

En cuanto al OCOR 4, dirigido a fomentar el compromiso de las personas, no se ha conseguido cumplir el indicador de incremento del tiempo disponible de trabajo hasta el 92%, con un resultado en 2024 de 90,26%, inferior incluso a la referencia anterior, cuyo valor era de 91,12%. Sí se ha cumplido el objetivo de mejorar la comunicación interna, que ha alcanzado un máximo histórico con una nota de un 6,7 en 2024 (6,48 en 2023).

Por último, el cumplimiento del objetivo que engloba diversas iniciativas clave (cuyo cumplimiento ha sido del 100%), como la definición de un plan de mejora del absentismo, definición de un plan corporativo de eficiencia energética y la compra del nuevo material móvil.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos departamentales (ODEP) se ha alcanzado el 99,76%.

[Anexo I. Tabla 066. Cumplimiento global de objetivos corporativos](#)



Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución de la estrategia de Metro de Madrid

La evolución de la estrategia de Metro de Madrid puede verse condicionada por diversos factores y tendencias relacionadas con la sostenibilidad, el entorno urbano, social y económico, con las políticas públicas y la tecnología.

Entre estos factores, destacan los siguientes:

- Crecimiento continuo de la población y, por consiguiente, aumento de la demanda de transporte público, que pueden afectar a la planificación de nuevas líneas, a la ampliación de las existentes (como las líneas 5 y 11) o a una mayor inversión en la modernización y mejora de la accesibilidad, propiciada por el envejecimiento de la población.
- El uso de tecnologías avanzadas como la analítica de datos, la inteligencia artificial y el Internet de las Cosas (IoT), podrán impactar directamente en la optimización de la gestión de las líneas, horarios, frecuencias y en una mayor eficiencia del servicio, reforzada por la apuesta por la automatización y la digitalización de los procesos clave.
- La apuesta por la sostenibilidad y los cambios en la legislación, como la Ley de Movilidad sostenible, y los efectos del cambio climático podrán incidir en la mejora la eficiencia energética, en el impulso del uso de energías renovables y en la reducción del impacto ambiental, incluyendo planes para combatir los riesgos climáticos, así como en la incorporación de criterios ecológicos en toda la cadena de valor.
- Las políticas de precios y tarifas pueden seguir siendo una palanca estratégica para aumentar la demanda.
- La actual situación geopolítica propicia volatilidad en los factores económicos, que se unen a la crisis de la energía y de materias primas, que afectará a los costes y a los tiempos de suministro.
- El ciclo favorable de desarrollo económico en la Comunidad de Madrid, que propicia entre otros efectos, la movilidad por trabajo y también por ocio y turismo.

Descripción del modelo de negocio y cadena de valor

La titularidad jurídica de todas las infraestructuras de Metro corresponde a la Comunidad de Madrid, que es responsable de la construcción de las nuevas líneas, mientras que Metro de Madrid es responsable de planificar el servicio y de financiar el equipamiento, el material móvil, la operación y el mantenimiento, a través de los ingresos generados por la explotación del transporte de personas y del endeudamiento que consigue del mercado financiero.

También posee participaciones financieras en la empresa Metrocall, S.A., encargada de prestar cobertura de telefonía móvil a los distintos operadores dentro de la red de Metro.

Al no existir una normativa específica del sector del transporte ferroviario a escala autonómica, la normativa que regula la compañía es:

- Ley Reguladora de la Administración Institucional de la Comunidad de Madrid
- Ley de creación del Consorcio Regional de Transportes
- Estatutos de Metro de Madrid

La principal fuente de ingresos de la compañía procede del transporte de personas (90,88% - [Anexo I. Tabla 005. Distribución de los ingresos](#)), el resto de los ingresos proceden del alquiler



de espacios para uso comercial (tiendas, máquinas de vending o espacios publicitarios), de las labores de mantenimiento a trenes propiedad de otras sociedades y de la asesoría a otras redes y operadores de metro. Además, Metro de Madrid recibe ayudas financieras y subvenciones concedidas por las administraciones públicas.

Durante el ejercicio 2024, la compañía ha devengado subvenciones por valor de 609 miles de euros, que se han destinado principalmente a la formación (por importe de 455 miles de euros) y a proyectos de Investigación y Desarrollo (154 miles de euros):

Concepto	2024	2023
Subvenciones de capital (Recuperación, transformación y resiliencia)	-	4.000
Subvenciones de formación	455	633
Subvenciones I+D+i	154	227
Subvenciones bonificación gasóleo	-	2
Total	609	4.862

Anexo I. Tabla O12. Subvenciones y ayudas (miles de euros)

Además, Metro de Madrid está adherido a un contrato-programa con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) por el que se compromete a prestar un servicio establecido con una frecuencia y un grado de ocupación máximo para cada tren y a permitir el uso de la red a los portadores de títulos de transporte emitidos por el CRTM (ver Anexo I. Tabla O65. El contrato-programa con el CRTM).

Como contraprestación, el suburbano factura al Consorcio una tarifa de mercado equivalente al precio de un billete sencillo de uso exclusivo en la red de Metro de Madrid⁹ (independiente de los descuentos o bonificaciones otorgados a determinados colectivos, como jóvenes, mayores de 65 años o personas con discapacidad).

Cadena de valor

La cadena de valor incluye un conjunto de actividades interrelacionadas cuyo objetivo es ofrecer un servicio eficiente, seguro, accesible y, cada vez, más sostenible, mejorando la experiencia del viajero y optimizando los recursos disponibles.

- Estrategia y planificación. Engloba las actividades relacionadas con el conocimiento de las necesidades y expectativas de los consumidores reales y potenciales, así como la identificación de mejoras para el servicio. También las estrategias para atraer y mantener a las personas usuarias, la comunicación corporativa y la acción institucional.
- Explotación y soporte. Engloba tanto la gestión del equipo humano que hace posible el servicio como la propia explotación y la dotación de equipamiento, incluido el tecnológico; la mejora de las infraestructuras, la gestión del propio servicio y su mantenimiento, la implementación de mejoras tecnológicas, la automatización y la seguridad, la atención al usuario y acceso al servicio. También la gestión de los proveedores y la contratación de servicios externos.
- Evaluación y control. Incluye las actividades relacionadas con la mejora continua y el control interno.

⁹ Se incluye la explotación y el mantenimiento de la Línea TFM y de la línea de Metro Ligero ML1.

EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Estrategia

Planificación estratégica y sostenibilidad

Gestión de riesgos

Planificación financiera

Marca, comunicación y RRII



Explotación

Renovación y evolución de la red

Prestación de servicio

Mantenimiento de infraestructuras, instalaciones y material móvil

Gestión de la seguridad ferroviaria



Soporte

Seguridad

Gestión de la accesibilidad

Gestión de TI y Ciberseguridad

Gestión de personas y RRLL

Logística

Asesoramiento jurídico

Protección Civil

Gestión económico financiera

Contratación

Compras

Gestión medioambiental

Gestión energética

Seguridad y salud en el trabajo



Evaluación y control

Evaluación y gestión de la calidad

Cumplimiento normativo

Auditoría

Seguimiento estratégico

Control de gestión

SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Intereses y opiniones de las partes interesadas

Metro de Madrid ha actualizado el catálogo de grupos de interés a escala corporativa y de cada sistema de gestión. Como resultado, para 2024 se priorizaron los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO DE INTERÉS
CLIENTES	Viajeros (usuarios)
TRABAJADORES	Empleados
	Trabajadores externos
	Sindicatos
ACCIONISTAS Y SOCIOS	Comunidad de Madrid (y consejerías)
ADMINISTRACIONES	CRTM
	Administración estatal
	Otras administraciones (locales, estatales, europeas, mundiales)
PROVEEDORES	Proveedores de servicios, suministros y equipamiento
SOCIEDAD	Organizaciones de la sociedad
	Medios/canales de comunicación

Para Metro de Madrid, mantener unos canales de comunicación fluidos con los grupos de interés es clave para conocer sus expectativas y responder a sus necesidades y avanzar en el cumplimiento del propósito de la compañía.

Se detallan a continuación los canales y los responsables de gestionar la relación con los distintos grupos de interés durante 2024:

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	RELACIÓN CON GGII
CLIENTES	Viajeros (usuarios)	App oficial Metro de Madrid Sistema interno de información Centros de atención al cliente (CIAC y CAC) Estudios de opinión Informe de gestión y Cuentas Anuales Memoria de sostenibilidad (EINF) Medios de comunicación Elementos informativos de la red (pantallas, teleindicadores, megafonía y señalética) Comunicación y atención directa en estaciones (personal de estaciones e interfonos) Portal de Transparencia Redes sociales Teléfono de contacto específico Web corporativa www.metromadrid.es Portal de transparencia Relación con entidades sociales especializadas en discapacidad Comisión de accesibilidad de la Consejería de Transportes Benchmarking Reclamaciones y sugerencias	La relación con el grupo "Viajeros/ usuarios" es, principalmente, la División de Operación y, en concreto, el personal de atención directa al viajero. También el personal de Atención al cliente y de Canales digitales.



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	RELACIÓN CON GGII
TRABAJADORES	Empleados de Metro de Madrid	Andén Central Buzón de denuncias Comité de Empresa Comité de Seguridad y Salud Comités oficiales Estudios de opinión Informe de gestión y Cuentas Anuales Memoria de sostenibilidad (EINF) Netro, la App del empleado Oficina de atención al empleado Órganos de gobierno	La gestión de la relación con el grupo de interés "Empleados de Metro de Madrid" recae, principalmente, en las divisiones de Operación y RRHH
	Trabajadores externos	Oficina del trabajador social Programa de voluntariado corporativo "Juntos Sumamos" Comunicaciones internas Redes sociales Web corporativa www.metromadrid.es Evaluación de seguimiento profesional (empleados) Buzón de sugerencias (personal) Entrevistas personales (CIR) (personal) Barómetro experiencia empleado (BEX) (personal)	La gestión de la relación con el grupo de interés "Trabajadores externos" recae en la Dirección de RRHH y Contratación.
	Sindicatos	Encuesta CI (personal) Comisiones (permanente, formación, igualdad, seguridad...) (empleados) Plan de Formación (empleados) Actas de coordinación de actividades empresariales (personal externo) Seguimiento de protocolos de actuación de empresas contratadas (Personal externo) Mesas de negociación (sindicatos) Circulares sindicales (sindicatos) Comisiones de seguimiento (sindicatos)	La gestión de la relación con el grupo de interés "Sindicatos" recae en la División de RRHH.
ACCIONISTAS Y SOCIOS	Comunidad de Madrid (y consejerías)	Comunicaciones formales e informales Medios de comunicación Redes sociales Reuniones de coordinación y seguimiento Reuniones del Consejo de Administración Teléfonos de contacto específicos Web corporativa www.metromadrid.es Sistema interno de información Acuerdo de gobierno para la Comunidad de Madrid Política de Gestión Responsable y Sostenible Normativa legal autonómica	La gestión de la relación con este grupo recae en las direcciones de Cliente, Marca y Medios y Explotación Ferroviaria; de la División Económico-Financiera y de la Secretaría General.
ADMINISTRACIONES	CRTM	Comunidad de Madrid Consejero delegado de Metro de Madrid Participación en congresos, foros, eventos y grupos de trabajo Contrato-Programa (C-P) Comisión de Seguimiento del C-P	La relación se gestiona desde Secretaría General, el Área de Asesoría Jurídica y de la División Económico-Financiera.
	Otras administraciones (locales, estatales, europeas, mundiales) Administración estatal	Convenio de Comercialización de Títulos de Transporte (CCTP) Informes periódicos emitidos al CRTM Reuniones MdM-CRTM	La gestión se realiza, principalmente, desde Secretaría General, la División de RRHH y la Dirección de Cliente, Marca y Medios.

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	RELACIÓN CON GGII
PROVEEDORES	Proveedores de servicios, suministros y equipamiento	<p>Sistema interno de información Informe de gestión y Cuentas Anuales Memoria de sostenibilidad (EINF) Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube Reuniones de coordinación y seguimiento Teléfono de contacto específico Web corporativa: www.metromadrid.es Portal de transparencia Contratos y pliegos Facturas (periodo medio de pago) Coordinación de actividades empresariales Procedimiento homologación vehículos auxiliares Cursos formación a proveedores Planes de autoprotección Normativa de contratación Web Comunidad de Madrid Publicaciones de Transparencia Portal de licitaciones Seguimiento de contratos. Cláusulas de confidencialidad en contratos Convenios y contratos de arrendamiento Cuestionario RSC a proveedores</p>	<p>La gestión de la relación con este grupo se realiza desde la División Económico-Financiera y la Dirección de RRHH y Contratación.</p>
SOCIEDAD	Organizaciones de la sociedad	<p>Comunidad de Madrid Consejero delegado de Metro de Madrid Consortio Regional de Transportes. Participación en congresos, foros, eventos y grupos de trabajo Sistema interno de información Portal de transparencia Interlocución directa con el grupo de interés por el departamento responsable (RC, MA, Planificación...) Demandas transmitidas por las diferentes Consejerías de la CM Mail de atención al cliente disponible web corporativa Registro del sistema de gestión medio ambiental (SGMA) Acuerdos firmados de Participación en el foro (modalidad socio) Convocatorias / invitaciones recibidas Reuniones Modificaciones en la normativa y nuevas tendencias empresariales en materia de Sostenibilidad Registro demandas transmitidas desde el CIAC, correo público RC...</p>	<p>La gestión de la relación con el subgrupo se realiza, principalmente, desde la Dirección de Cliente, Marca y Medios, a través del Servicio de Responsabilidad corporativa (organizaciones de la sociedad) y desde el Área de Medios (medios/canales de comunicación)</p>

Anexo I. Tabla O68. Diálogo con los Grupos de Interés



Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Como consecuencia del análisis de doble materialidad, Metro de Madrid identificó un total de 136 IROs que podrían influir directa o indirectamente en la actividad de la compañía. De todos ellos, 21 han sido considerados de importancia relativa.

Traducido a las NEIS, esto significó que cinco de las diez temáticas NEIS eran materiales para la compañía: cambio climático, economía circular, personal propio, consumidores y usuarios finales y conducta empresarial.

A continuación, se detallan las temáticas NEIS correspondientes al listado de impactos, riesgos y oportunidades identificados como materiales y las medidas puestas en marcha para su gestión.

BLOQUE	TEMA	SUBTEMA (ASUNTO MATERIAL)	SUB-SUBTEMA	IROs MATERIALES
AMBIENTAL	Cambio climático	Adaptación		Interrupción del servicio por condiciones climáticas adversas (huracanes, ciclones, lluvias extremas, etc.)
				Daños en infraestructuras por eventos climáticos como inundaciones o tormentas
		Mitigación		Uso de energías renovables
				Implantación de medidas de eficiencia energética
		Energía		Consumo de electricidad de origen renovable
				Consumo de electricidad
	Economía circular	Entrada de recursos		Gestión de residuos con enfoque de circularidad
				Compra de productos reutilizados/reciclados
		Aumento del diseño circular de los productos		Reducción de residuos mediante el reciclaje y reutilización de materiales de construcción
		Tasa de uso circular de los materiales		
Abastecimiento y usos sostenibles de los recursos sostenibles				
Salida de los recursos				

BLOQUE	TEMA	SUBTEMA (ASUNTO MATERIAL)	SUB-SUBTEMA	IROs MATERIALES
AMBIENTAL	Economía circular	Gestión de residuos		Gestión de residuos con enfoque de circularidad Generación de residuos peligrosos y no peligrosos derivados de las actividades de la empresa
		Minimización de materias primas primarias		Compra de productos reutilizados/reciclados
		Personal propio	Condiciones de trabajo	Tiempo de trabajo
SOCIAL	Consumidores y usuarios finales	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales	Acceso a información de calidad	Accesibilidad a información de calidad
		Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	Acceso a productos y servicios	Extensión de la red y mayor interconectividad Asegurar accesibilidad en el servicio
		Seguridad personal de los consumidores o usuarios finales	Salud y seguridad	Obsolescencia de instalaciones, material móvil e infraestructura Dificultad para la adquisición de repuestos, especialmente en activos con una vida avanzada
			Satisfacción de usuarios	Percepción del servicio con alta valoración
GOBERNANZA	Conducta empresarial	Cultura corporativa	Cultura corporativa	Asegurar la comunicación bidireccional y transparente con los grupos de interés Fortalecimiento de la reputación y la marca corporativa
			Prácticas de marketing responsables	Proteger la reputación de la empresa
ESTRATEGIA, MODELO DE NEGOCIO Y CADENA DE VALOR			Capacidad financiera	Dependencia directa del gasto público y de los presupuestos de la Comunidad de Madrid

Metro de Madrid proporciona la información sobre la gestión de los IROs identificados materiales en cada NEIS temática correspondiente.

1.4 GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa

El proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades materiales realizado en 2024, ha incluido:

- Identificación y definición de los grupos de interés
- Priorización de los grupos de interés
- Análisis del contexto empresarial
- Análisis de la identificación y evaluación de impactos positivos y negativos asociados al proceso
- Análisis de los controles y los riesgos y oportunidades asociados a esos impactos teniendo en cuenta a las NEIS y la estrategia de la organización
- Encuestas a diversos grupos de interés

Se han tenido en cuenta las cuestiones de sostenibilidad contempladas en las NEIS temáticas (AR. 16 CSRD) y las circunstancias propias de la compañía.

El proceso para la evaluación, priorización y control de las incidencias potenciales y reales sobre las personas y el medioambiente se centra en la actividad de transporte suburbano de viajeros y viajeras, generadora del 90,88% de los ingresos de la compañía, y en el territorio de Comunidad de Madrid ([ver Anexo I. Tabla 005. Distribución de los ingresos](#)).

Se han realizado encuestas online a los grupos de interés prioritarios de Metro de Madrid ([ver Intereses y opiniones de las partes interesadas](#)) mediante la herramienta Forms, garantizando la confidencialidad de las respuestas. La metodología se ha completado con la realización de Focus Group y entrevistas siguiendo el mismo guion que en los cuestionarios.

Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa

La lista de requisitos de divulgación cumplidos a través del presente documento puede consultarse en el [Anexo II. Requisitos de divulgación cubiertos por el Estado de Información no Financiera](#).

Divulgación de temas evaluados como no materiales

A continuación, se explican brevemente las conclusiones de la evaluación de doble importancia relativa para justificar la omisión de los requisitos de divulgación establecidos en la NEIS y por la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad.

Metro no reportará información sobre determinados temas siguiendo las directrices de la NEIS ya que el análisis de doble materialidad realizado por la compañía ([ver Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa](#)) concluye que no existen IROs críticos vinculados a dichas cuestiones de sostenibilidad.

No obstante, sí se abordan estas cuestiones para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 11/2028 aportando información sobre políticas y actuaciones relacionadas, puesto que son asuntos que, en mayor o menor medida, son gestionados por Metro de Madrid.



Estándar	Explicación
E2 Contaminación	Ver Contaminación
E3 Recursos hídricos y marinos	Ver Recursos hídricos y marinos
E4 Biodiversidad y ecosistemas	Ver Biodiversidad y ecosistemas
S2 Trabajadores en la cadena de valor	Ver Trabajadores de la cadena de valor
S3 Colectivos afectados	Ver Colectivos afectados

INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

2



2.1. CAMBIO CLIMÁTICO

El análisis de los datos climáticos históricos y las proyecciones futuras indican que Metro de Madrid deberá adaptarse a un clima cada vez más variable y extremo, (aumento de las temperaturas medias, cambios en las precipitaciones y un incremento en la frecuencia e intensidad de eventos meteorológicos extremos). Es por ello que, desde la compañía, se han puesto en marcha medidas de mitigación y adaptación a este cambio climático.

Plan de transición para la mitigación del cambio climático

El 97% de la energía utilizada por Metro de Madrid es eléctrica (ver [Consumo y combinación energéticos](#)) y el 100% de esta cuenta con garantía de origen renovable (ver [Consumo de energía](#)). Asimismo, la compañía cuenta con una [Política Energética](#) y un Sistema de Gestión de la Energía (ver [Sistema de Gestión de la Energía](#)) basado en la norma internacional ISO 50001.

En 2024, Metro ha puesto en marcha el desarrollo de un Plan de Eficiencia Energética 2025-2030¹⁰. Asimismo, se han establecido las bases para la definición e implantación de un plan de reducción de emisiones no procedentes de la energía eléctrica.

Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

El cambio climático representa uno de los mayores retos para las grandes infraestructuras urbanas y Metro de Madrid no es una excepción. La región de Madrid, con su creciente población y expansión urbana, depende en gran medida de un sistema de transporte público eficiente y resiliente.

Los cambios en los patrones climáticos, incluyendo el aumento de temperaturas, la mayor frecuencia de eventos extremos como tormentas e inundaciones, y las alteraciones en las precipitaciones, pueden tener un impacto significativo en la integridad de la infraestructura de Metro de Madrid y, por ende, pueden comprometer la correcta prestación del servicio público esencial que presta e incluso, en casos extremos, su continuidad.

Asimismo, el incremento de la temperatura global, además de afectar al confort y a la salud de las personas viajeras y del personal, puede causar un estrés térmico en las infraestructuras e instalaciones ferroviarias.

El cambio climático también se manifiesta con un aumento en la intensidad y frecuencia de precipitaciones extremas que pueden causar tormentas repentinas con riesgo de inundación, interrupciones del servicio e importantes daños a las infraestructuras ferroviarias.

¹⁰ Algunas de las medidas planteadas se implantarán a medio plazo, por lo que los ahorros generados se obtendrán a medio y largo plazo.

Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima

Evaluación de riesgos climáticos en la actividad de Metro de Madrid

Metro de Madrid ha realizado en 2024 un informe denominado Evaluación de riesgos climáticos en la actividad de Metro de Madrid, cuyo objetivo es analizar e integrar medidas de adaptación al cambio climático en el modelo de gestión de Metro de Madrid, identificando infraestructuras vulnerables a los riesgos climáticos y cumplir con los requerimientos del Reglamento de Taxonomía de actividades económicas de la Unión Europea.

En el documento se describen escenarios socioeconómicos y climáticos probables que están por llegar, teniendo en cuenta el impacto, la capacidad de adaptación y los recursos disponibles, tanto presentes como futuros.

Las actividades económicas analizadas han sido las mismas que para el cumplimiento de la Taxonomía: transporte de viajeros por ferrocarril y mantenimiento de trenes a terceros. Asimismo, se han utilizado los peligros climáticos determinados por dicha clasificación europea:

Clasificación de los peligros relacionados con el clima

	Relacionados con la temperatura	Relacionados con el viento	Relacionados con el agua	Relacionados con la masa sólida
Crónicos	Variaciones de temperatura (aire, agua dulce, agua marina)		Variaciones en los tipos y patrones de las precipitaciones (lluvia, granizo, nieve o hielo)	Erosión costera
	Estrés térmico	Variaciones en los patrones del viento	Precipitaciones o variabilidad hidrológica	Degradación del suelo
	Variabilidad de la temperatura		Acidificación de los océanos	Erosión del suelo
	Deshielo del permafrost		Intrusión salina	
			Aumento del nivel del mar	Soliflucción
			Estrés hídrico	
Agudos	Ola de calor	Ciclones, huracanes, tifones	Sequía	Avalancha
	Ola de frío/helada	Tormentas (incluidas las tormentas de nieve, polvo o arena)	Precipitaciones fuertes (lluvia, granizo, nieve o hielo)	Corrimiento de tierras
	Incendio forestal	Tornado	Hundimiento de tierras	Rebosamiento de los lagos glaciares

Tras realizar un análisis de materialidad de peligros climáticos, se ha determinado que las temperaturas, las precipitaciones, el viento y la morfología terrestre son las principales variables climáticas que pueden afectar a los emplazamientos cruciales para el funcionamiento y gestión del servicio.

Todas estas acciones han permitido identificar los principales riesgos que permitirán desarrollar un plan de medidas de actuación previsto para 2025.

Procedimiento para la elaboración del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de Metro de Madrid y su posterior verificación

Metro de Madrid elabora anualmente un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) producidos directa o indirectamente por la empresa con el objetivo de establecer medidas de reducción. Para ello, cuenta con un procedimiento específico. El cálculo es verificado por una empresa externa y se inscribe en el Registro Nacional de huella de carbono de la Oficina Española de Cambio Climático.

El inventario incluye tanto infraestructuras como las instalaciones como las infraestructuras sobre las que Metro tiene control operacional o financiero. Son las siguientes:

- Emisiones directas:
 - » Emisiones directas a partir de combustión estacionaria
 - » Emisiones directas de combustión móvil
 - » Emisiones fugitivas directas causadas por la liberación de GEI en sistemas antropogénicos
 - » Emisiones indirectas causadas por la electricidad importada
 - » Emisiones indirectas por transporte
 - » Emisiones indirectas asociadas al uso de productos y servicios

- Emisiones indirectas:
 - » Emisiones causadas por el desplazamiento diario de los empleados de sus hogares al centro de trabajo
 - » Emisiones aguas abajo provenientes del transporte de residuos a los centros de tratamiento
 - » Emisiones causadas por los viajes de negocios
 - » Emisiones causadas por los servicios de taxi contratados por la empresa
 - » Emisiones asociadas al consumo de agua y provenientes de las distintas etapas del ciclo del agua

Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo

Mitigación

Metro de Madrid es un servicio público de transporte masivo que circula, mayoritariamente, bajo la superficie y funciona con energía eléctrica procedente de fuentes de garantías de origen, por lo que su actividad tiene un menor impacto en el entorno que otros medios de transporte.



Uno de los indicadores utilizados para conocer el impacto medioambiental del servicio es la huella de carbono, que representa la afección directa o indirecta derivada de las actividades realizadas por la compañía ([ver Procedimiento para la elaboración del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de Metro de Madrid y su posterior verificación](#)).

La compañía cuenta con una serie de políticas y procedimientos para minimizar su impacto:

- Un sistema de Gestión Ambiental ([ver Sistema de Gestión Ambiental](#)), basado en la norma UNE-EN ISO 14001:2015. De este sistema emanan una serie de procedimientos, procesos e instrucciones operativas de la empresa relacionadas con el medioambiente.
- Revisión y actualización de la identificación de aspectos e impactos ambientales asociados a la actividad de la compañía con el fin de conocer el comportamiento ambiental de la empresa, y determinar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medioambiente y que deban ser considerados en el establecimiento de objetivos. Todo ello queda plasmado en el proceso operativo Identificación y evaluación de aspectos ambientales ([ver Identificación y evaluación de aspectos ambientales](#)).
- Establecimiento, con carácter global, de los principios básicos y generales de actuación de la compañía considerando sus impactos económicos, sociales y medioambientales mediante la [Política de Gestión Responsable y Sostenible](#).
- Implementación de una serie de medidas y programas integrales en la gestión del agua a través del Planes de Gestión Sostenible del Agua ([ver Planes de Gestión Sostenible del Agua](#)) de la compañía. Esta política incluye programas de control y seguimiento, ahorro y eficiencia, reutilización y control de vertidos.

Adaptación

Con el fin de reducir la vulnerabilidad y aumentar la resiliencia frente al cambio climático, Metro de Madrid ha realizado un análisis de los riesgos climáticos relacionados con la explotación de la compañía ([ver Evaluación de riesgos climáticos en la actividad de Metro de Madrid](#)).

Además, en el año 2024 se ha iniciado el desarrollo de un plan frente a fenómenos climáticos adversos y catástrofes¹¹.

Además de estas políticas, Metro cuenta con un plan específico de actuación para episodios de altas temperaturas y un plan frente a lluvias con afección a personas viajeras ([ver Seguridad y Salud](#)).

Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático

- Plan de transición para la mitigación del cambio climático.
- Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular.

¹¹ Al cierre de este informe, se encuentra en elaboración.

Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo

Definición de un plan corporativo de eficiencia energética

Entre los principales retos establecidos para 2024 relacionados con la sostenibilidad, la compañía, en su compromiso con la reducción del consumo de energía y el uso de recursos renovables, se ha planteado un objetivo corporativo que establece la definición de un plan corporativo de eficiencia energética 2025-2030. En este sentido, a lo largo del año 2024, se han identificado las medidas de eficiencia energética y la estimación de ahorros y priorización de acciones, con un cumplimiento del objetivo corporativo del 100%.

Cálculo de la huella de carbono

Con la adaptación a la nueva ISO 14064-1, debido a los cambios que conlleva en la estructuración de las categorías de emisiones, así como con la inclusión de nuevas fuentes, se ha actualizado el año base para el cálculo de emisiones de GEI, pasando de 2018 a 2021.

Para identificar mayores posibilidades de reducción, la compañía calcula la huella en los tres alcances, que incluyen, entre otros, factores como el consumo de energía o de agua, las emisiones de los principales proveedores, la gestión y el transporte de residuos y las emisiones derivadas del desplazamiento de los empleados.

	2021 (tCO ₂ e)	2022 (tCO ₂ e)	2023 ¹² (tCO ₂ e)
Alcance 1	7.114,941	7.352,611	7.636,178
Alcance 2	133.908,827	0,000	0,000
Alcance 3	31.605,638	19.835,480	21.026,151
Emisiones totales	172.629,406	27.188,091	28.662,329

¹² Datos verificados en noviembre de 2024 por AENOR conforme a la UNE-EN ISO 14064-1:2018. Al cierre del presente informe, la compañía continúa recopilando la información necesaria para calcular las emisiones, por lo que los datos globales de cada uno de los alcances son provisionales.



La siguiente tabla muestra el resumen desglosado de emisiones de GEI de Metro de Madrid.

Resumen de emisiones de GEI de Metro de Madrid (tCO ₂ e)	2021		
	Proporción	Emisiones	
Emisiones directas a partir de combustión móvil	0,33%	622,342	
Emisiones directas a partir de combustión estacionaria	2,26%	4.229,476	
Emisiones fugitivas directas causadas por la liberación de GEI en sistemas antropogénicos	Instalaciones fijas	0,29%	388,068
	Material móvil	1,09%	1.875,055
Emisiones directas causadas por energía importada	Electricidad AT	76,89%	132.531,846
	Electricidad BT	0,80%	1.376,981
Emisiones indirectas causadas por transporte	Transporte y distribución de energía	8,46%	14.588,435
	Extracción, refinado y distribución de combustible	0,47%	810,833
	Transporte de residuos	0,03%	47,215
	Commuting de empleados	3,83%	6.605,519
	Servicios de autobuses	0,51%	871,235
	Taxis contratados por la empresa	0,01%	14,244
	Vehículos particulares para desplazamientos con motivo de trabajo	0,02%	29,984
Emisiones indirectas asociadas al uso de productos y servicios	Viajes de negocios	0,03%	58,087
	Consumo de agua	0,02%	30,810
	Disposición de residuos sólidos y líquidos	0,18%	314,342
	Emisiones de la cuna a la puerta de proveedores	4,78%	8.234,935
EMISIONES TOTALES		172.629,405	



Resumen de emisiones de GEI de Metro de Madrid (tCO ₂ e)	2022		
	Proporción	Emisiones	
Emisiones directas a partir de combustión móvil	1,90%	515,352	
Emisiones directas a partir de combustión estacionaria	11,80%	317,438	
Emisiones fugitivas directas causadas por la liberación de GEI en sistemas antropogénicos	Instalaciones fijas	337,569	7.352,611
	Material móvil	3.292,252	
Emisiones directas causadas por energía importada	Electricidad AT	0,000	0,000
	Electricidad BT	0,000	
Emisiones indirectas causadas por transporte	Transporte y distribución de energía	2.975,284	11.885,553
	Extracción, refinado y distribución de combustible	623,007	
	Transporte de residuos	49,151	
	Commuting de empleados	7.522,479	
	Servicios de autobuses	543,021	
	Taxis contratados por la empresa	16,183	
	Vehículos particulares para desplazamientos con motivo de trabajo	27,744	
Viajes de negocios	128,685		
Emisiones indirectas asociadas al uso de productos y servicios	Consumo de agua	49,608	7.949,927
	Disposición de residuos sólidos y líquidos	225,926	
	Emisiones de la cuna a la puerta de proveedores	7.674,393	
EMISIONES TOTALES		27.188,091	

Resumen de emisiones de GEI de Metro de Madrid (tCO ₂ e)		2023		
		Proporción	Emisiones	
Emisiones directas a partir de combustión móvil		2,22%	635,920	
Emisiones directas a partir de combustión estacionaria		11,57%	3.316,11	
Emisiones fugitivas directas causadas por la liberación de GEI en sistemas antropogénicos	Instalaciones fijas	2,09%	598,789	7.636,178
	Material móvil	10,76%	3.085,359	
Emisiones directas causadas por energía importada	Electricidad AT	0,00%	0,000	0,000
	Electricidad BT	0,00%	0,000	
Transporte y distribución de energía		10,31%	2.955,688	
Extracción, refinado y distribución de combustible		2,26%	647,265	
Transporte de residuos		0,11%	31,138	
Emisiones indirectas causadas por transporte	Commuting de empleados	21,72%	6.226,552	12.570,004
	Servicios de autobuses	8,82%	2.528,985	
	Taxis contratados por la empresa	0,09%	27,082	
	Vehículos particulares para desplazamientos con motivo de trabajo	0,08%	23,020	
	Viajes de negocios	0,45%	130,274	
Consumo de agua		0,14%	40,339	
Emisiones indirectas asociadas al uso de productos y servicios	Disposición de residuos sólidos y líquidos	0,80%	230,357	8.456,147
	Emisiones de la cuna a la puerta de proveedores	28,56%	8.185,451	
EMISIONES TOTALES			28.662,328	

La principal reducción lograda de emisiones de CO₂ se produjo en 2022 debido a la compra de energía limpia a partir de ese mismo año. Esta es la principal palanca de descarbonización de la compañía, mediante la cual se propone mantener la garantía de origen en toda la energía consumida por Metro de Madrid (ver Consumo de energía).

En cuanto al incremento de emisiones del alcance 3 con respecto a 2022, este se debe a que, por primera vez, Metro de Madrid incluye en sus cálculos las emisiones de los autobuses sustitutivos de la EMT en los servicios de autobuses especiales (543,021 tn en 2022 y 2.528,985 en 2023).

Consumo y combinación energéticos

En 2024, el consumo de fuentes fósiles se ha reducido en casi un 94% respecto al año 2021. Además, el uso de fuentes nucleares ha disminuido un 100%, mientras que el empleo de fuentes renovables en su mix energético ha supuesto más de un 553% de aumento frente al año base. Esta reorganización del mix energético de la compañía, con una tendencia demostrada hacia el consumo de fuentes renovables, ha ido acompañada con una reducción del 0,48% del consumo total de energía.

Consumo de combustible por fuente	Año base (2021)	2024
Fuentes fósiles	323.722,39	19.786,55
Carbón y de sus derivados (MWh)	0,00	0,00
Petróleo crudo y de productos petrolíferos (MWh)	2.599,65	3.488,45
Gas natural (MWh)	21.133,57	16.298,10
Otras fuentes fósiles (MWh)	416,66	0,00
Electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes fósiles (MWh)	299.572,50	-
Consumo de fuentes nucleares	187.232,81	0,00
Consumo de combustible procedente de fuentes nucleares (MWh)	187.232,81	0,00
Consumo de fuentes renovables	89.295,65	583.461,97
Consumo de energía eléctrica en Alta Tensión	89.295,65	578.623,19
Consumo de energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (MWh)	0,00	0,00
Consumo de energía eléctrica en Baja Tensión	5.935,26*	4.838,78
Consumo total de energía (MWh)	606.186,11	603.248,52

* Estimación del Servicio Puesto Central, a falta de recibir las facturas de consumo de electricidad de baja tensión del año 2021.

Metro de Madrid calcula su intensidad energética como la relación entre su consumo total de energía y sus ingresos netos. Así, la intensidad energética de la empresa en 2024 ha sido de 0,104 MWh/€.

	Año base (2021)	2024
Consumo total de energía (MWh)	600.250,85	603.248,52
Ingresos totales (M€)	1.026,29	1.154,37
Gastos totales (M€)	1.083,39	1.148,58
Ingresos netos (M€)	-57,10	5,79
Intensidad energética (MWh/€)	-0,011	0,104



Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales

En la siguiente tabla se muestra la evolución de las emisiones de GEI de Metro de Madrid entre el año base 2021 y el año 2023, desglosadas en alcances 1, 2 y 3.

Si bien se ha dado un ligero aumento del 7,33% en las emisiones de alcance 1, en 2023 se han sostenido a cero las emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en el mercado debido al mantenimiento de la garantía de origen de la energía consumida. En cuanto al alcance 3, también se ha registrado una reducción general del 33,47%, con variaciones notables en categorías específicas como transporte y distribución en fases anteriores. En cuanto a las emisiones totales, se ha observado una disminución del 16,14% en aquellas emisiones basadas en la ubicación y un 83,40% en aquellas basadas en el mercado.

	Año base (2021)	2023
Emisiones GEI Alcance 1		
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 (tCO ₂ e)	7.114,94	7.636,18
Porcentaje de emisiones de GEI de alcance 1 procedentes de regímenes regulados de comercio de derechos de emisión (%)		
Emisiones GEI Alcance 2		
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en la ubicación (tCO ₂ e)	80.807,05	67.763,23
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en el mercado (tCO ₂ e)	133.908,83	0,00
Emisiones GEI Alcance 3		
Emisiones de GEI indirectas brutas totales (alcance 3) (tCO ₂ e)	31.605,64	21.026,15
1. Bienes y servicios comprados	-	-
2. Bienes de capital	-	-
3. Actividades relacionadas con combustibles y con la energía (no incluidas en los alcances 1 o 2)	810,83	647,27
4. Transporte y distribución en fases anteriores	14.588,44	2.955,69
5. Residuos generados en las operaciones	314,34	230,36
6. Viajes de negocios	58,09	130,27
7. Desplazamiento pendular de los asalariados	6.605,52	6.226,55
8. Activos arrendados en fases anteriores	-	-
9. Transporte y distribución	962,68	2.610,23
10. Transformación de los productos vendidos		
11. Utilización de los productos vendidos		
12. Tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos	8.265,75	8.225,79
13. Activos arrendados en fases posteriores		
14. Franquicias		
15. Inversiones		
Emisiones GEI TOTALES		
Emisiones de GEI totales basadas en la ubicación (tCO ₂ e)	80.807,05	67.763,23
Emisiones de GEI totales basadas en el mercado (tCO ₂ e)	172.629,41	28.662,33

Metro de Madrid calcula su intensidad de emisiones de GEI como la relación entre sus emisiones de GEI totales (basadas en ubicación y mercado) y sus ingresos netos. Así, la intensidad de emisiones de GEI de la empresa en 2023 ha sido de 0,0198 tCO₂e/€ y 0,0084 tCO₂e/€ para las emisiones de GEI basadas en la ubicación y en el mercado, respectivamente.

	Año base (2021)	2023
Emisiones de GEI totales basadas en la ubicación (tCO ₂ e)	80.807,05	67.763,23
Emisiones de GEI totales basadas en el mercado (tCO ₂ e)	172.629,41	28.662,33
Ingresos totales (M€)	1.026,29	1.092,66
Gastos totales (M€)	1.083,39	1.089,24
Ingresos netos (M€)	-57,10	3,42
Intensidad de emisiones GEI basadas en la ubicación (tCO₂e/€)	-0,0014	0,0198
Intensidad de emisiones GEI basadas en el mercado (tCO₂e/€)	-0,0030	0,0084

Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático

Metro de Madrid no incluye en el presente ejercicio la cuantificación en términos monetarios de los efectos financieros previstos relacionados con el cambio climático.

2.2. CONTAMINACIÓN

La actividad de Metro de Madrid no afecta significativamente a la contaminación de la atmósfera, el agua o el suelo. De hecho, Metro de Madrid es una de las alternativas de transporte más limpias puesto que funciona con energía eléctrica y ayuda a reducir el tráfico rodado en superficie (una de las principales fuentes de contaminación atmosférica en las grandes ciudades). A pesar de ello, Metro de Madrid cuenta con una serie de medidas correctoras en zonas conflictivas:

- Mejora en aislamientos mediante la instalación de silenciadores o barreras acústicas en pozos de ventilación o subestaciones eléctricas, así como trabajos en la superestructura de vía como la eliminación del desgaste ondulatorio o la instalación de sistemas de vía excepcionalmente anti vibratorios para reducir los niveles de vibración transmitidos. Asimismo, se realizan estudios predictivos de vibración en las obras de renovación.
- Plan de puesta en conformidad de las instalaciones de baja tensión (Protección contra Incendios PCI) ante las nuevas normativas y exigencias legales, que comenzó en 2019 y se prevé concluir en 2026.
- Canalización a la red de alcantarillado de los vertidos derivados de la actividad de Metro y realización de analíticas periódicamente en los puntos finales de vertido de los recintos. Los parámetros analizados son los establecidos por el Ayuntamiento en las autorizaciones de vertido, obteniendo, en todos los casos, resultados por debajo de los límites fijados en la normativa vigente.

- Utilización de vehículos “ECO” o “0 emisiones” y apuesta por la “neutralidad en carbono”, y busca reducir al máximo las emisiones a través de diversas iniciativas como la compra de energía limpia y planes asociados a la reducción del consumo energético y emisiones GEI.
- A pesar de que Metro evita ruido procedente del tráfico rodado, su propia actividad, principalmente la circulación de trenes, genera ruido. Por ello, la compañía realiza análisis en base a las reclamaciones históricas y medidas actualizadas de ruido y vibración a lo largo de los posibles focos de riesgo, para conocer y minimizar la emisión de niveles de ruido y vibración transmitidos por la rodadura de los trenes.
- Además, Metro de Madrid aborda la elaboración de los mapas estratégicos de ruido en tramos no soterrados conforme a la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido y los dos Reales Decretos que desarrollan dicha ley (RD 1513/2005 y RD 1367/2007). Se trata de una evaluación global de la exposición al ruido en función de velocidad máxima, tipo de tren, tipo de pavimento, frecuencia de trenes y zonas colindantes.
- En la actualidad no existen medidas para prevenir, reducir o reparar la contaminación lumínica de Metro de Madrid puesto que la mayor parte de sus instalaciones son subterráneas.

2.3. RECURSOS HÍDRICOS Y MARINOS

La actividad desarrollada por Metro de Madrid no es intensiva en consumo de agua ni tampoco es significativo el volumen de vertidos que pueda generar. Aun así, Metro de Madrid cuenta con planes de Gestión Sostenible del Agua ([ver Planes de Gestión Sostenible del Agua](#)) cuya finalidad es reducir el consumo de agua mediante la eficiencia en la gestión de su consumo.

Las áreas de mejora identificadas se han estructurado en cinco programas operativos (gestión, ahorro, eficiencia, reutilización y control de vertidos) y un programa de control y seguimiento del Plan ([ver Consumo de agua](#)).

2.4. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS

La actividad de Metro de Madrid no afecta significativamente a la biodiversidad y a los ecosistemas. La compañía no solo implica un ahorro de emisiones atmosféricas, sino que al prestar servicio, principalmente, de manera subterránea (tan solo el 6% de la red discurre en superficie) y utilizar energía eléctrica, minimiza también el impacto paisajístico, el efecto barrera, la fragmentación de hábitats y los impactos derivados sobre la biodiversidad que suponen otros modos de transporte.

Si bien tres kilómetros de la línea 9 (entre Rivas Vaciamadrid y La Poveda) discurren por la superficie, dentro del Parque Regional del Sureste (Espacio Natural Protegido de una superficie superior a 340 km²), los trenes lo hacen fundamentalmente sobre un puente. Por este motivo, se puede afirmar que no existe efecto barrera. Asimismo, en la declaración de impacto ambiental no existen medidas correctoras en relación con el posible impacto lumínico que puede suponer la circulación de trenes.

Por otro lado, en su compromiso con la reducción del impacto de sus actividades sobre la biodiversidad, Metro lleva a cabo operaciones de mantenimiento de taludes y plataforma de vía aérea con un uso restringido de herbicidas y pesticidas para evitar los efectos de toxicidad y contaminación ambiental sobre especies vegetales, fauna, suelo y aguas superficiales y subterráneas.

Además, Metro cuenta con una superficie de 40 hectáreas de zonas verdes, que albergan cerca de 3.500 árboles. Solo en el recinto del depósito de Canillejas hay más de 700 árboles inventariados de más de 40 especies distintas. La compañía realiza un mantenimiento sostenible de sus zonas verdes utilizando sistemas de gestión del riego para minimizar el consumo de agua, reforestando zonas que han perdido su vegetación autóctona y plantando nuevos árboles todos los años que protejan el suelo de la erosión y contribuyan a la absorción de CO₂.

En el año 2024 se han realizado 161 desbrozados que minimizan las posibilidades de que se produzcan conatos de incendio, 396 inspecciones y 113 limpiezas, además de operaciones de entrecavados, siegas, revisiones de riego y tratamientos fitosanitarios. También se ha procedido a la plantación de 50 árboles, 500 plantas de temporada y 500 arbustivas. Por otro lado, se han llevado a cabo podas generales para mantener el buen estado de la vegetación y podas localizadas para evitar que la vegetación interfiera en la correcta circulación de los trenes.

2.5. USO DE LOS RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el uso de los recursos y la economía circular

Identificación y evaluación de aspectos ambientales

Metro de Madrid interactúa con el medioambiente a través de las emisiones, vertidos, residuos, etc., que genera. Un buen conocimiento de los efectos ambientales y sus causas, así como una ponderación, es la base del Sistema de Gestión Ambiental ([ver Sistema de Gestión Ambiental](#)) de la compañía. Por este motivo, Metro de Madrid, a través de su proceso operativo Identificación y evaluación de aspectos ambientales realiza anualmente una revisión y actualización de la identificación de aspectos e impactos ambientales asociados a su actividad con el fin de conocer el comportamiento ambiental de la empresa, y determinar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medioambiente y que deban ser considerados en el establecimiento de objetivos.

Considerando aspecto ambiental aquel elemento de las actividades, productos o servicios de la organización que puede interactuar con el medioambiente, Metro de Madrid congrega sus aspectos ambientales en los siguientes grupos:

- Residuos
- Vertidos (recicladoras, depuradoras, etc.)
- Emisiones a la atmósfera
- Afección al suelo



- Nivel sonoro y vibraciones emitidas al exterior
- Consumo de recursos y productos relevantes (agua, energía, papel, aceites, grasas, disolventes, gasóleo, gas natural, etc.)
- Potenciales situaciones de emergencia ambiental

Con el fin de poder realizar la evaluación de sus aspectos ambientales, el Servicio de Limpieza y Medio Ambiente envía periódicamente a las áreas organizativas implicadas los datos relativos a los aspectos ambientales identificados.

Una vez evaluados todos los aspectos ambientales, el 5% de los aspectos que más puntuación obtienen son considerados significativos a efectos del Sistema de Gestión Ambiental ([ver Sistema de Gestión Ambiental](#)).

Control de aspectos ambientales

Para la correcta vigilancia de los aspectos ambientales, Metro cuenta con un procedimiento de control de aspectos ambientales. A través de este, se lleva a cabo la identificación de las instalaciones y/o equipos de Metro de Madrid que generan impactos ambientales y se controla que se toman las medidas oportunas para garantizar el cumplimiento de los límites de referencia aplicables (afección al suelo, vertidos, emisiones y niveles sonoros).

Evaluación de riesgos ambientales

Los riesgos detectados se integran en el Mapa de Riesgos Corporativo.

En 2024, se han analizado 24 riesgos ligados a dicho ámbito, revisando la valoración de impacto/probabilidad, así como los controles que aplican a cada uno de ellos.

Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular

Los IROs identificados por la empresa vinculados al uso de recursos y la economía circular se gestionan mediante diversas políticas:

Temas materiales	Políticas
Entrada de recursos	
Minimización de las materias primas primarias	Sistema de Gestión Ambiental Política de Gestión Responsable y Sostenible Sistema de Gestión de la Energía
Tasa de uso circular de los materiales	Planes de Gestión Sostenible del Agua
Salida de recursos incluidos residuos, productos y materiales	Proceso operativo Control de consumos Proceso operativo Gestión de residuos
Gestión de residuos	Guía de medidas ambientales en pliegos técnicos
Aumento del diseño circular de los productos	Metro de Madrid solo ofrece productos en el mercado a través de la tienda de Metro
Abastecimiento y uso sostenibles de los recursos renovables	Energía con garantía de origen (ver Consumo de energía)

Sistema de Gestión Ambiental

Metro de Madrid demuestra un firme compromiso con la protección del ambiente a través de su Sistema de Gestión Ambiental (SGA), basado en la norma UNE-EN ISO 14001:2015. Este sistema, supervisado trimestralmente por el Comité de Seguimiento del Sistema de Gestión



Ambiental (ver [El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión](#)), tiene como objetivo principal minimizar el impacto ambiental de la compañía en todas sus operaciones.

Este Sistema aplica a la actividad de Metro de Madrid en su totalidad, lo que incluye la actividad de transporte de personas viajeras mediante ferrocarril metropolitano y las actividades auxiliares para desarrollar este transporte con las garantías suficientes de calidad y seguridad.

El SGA consta del Manual del Sistema de Gestión Ambiental ISO14001, en el que se incluye la [Política de Gestión Responsable y Sostenible](#) de Metro de Madrid y del que emanan una serie de procedimientos, procesos e instrucciones operativas de la empresa relacionadas con el medioambiente:

- Identificación y evaluación de aspectos ambientales
- Identificación y evaluación de requisitos ambientales
- Asistencia y asesoramiento en gestión ambiental
- Control de aspectos ambientales
- Control de consumos
- Gestión de situaciones de emergencia con impacto ambiental
- Gestión de residuos
- Coordinación ambiental de empresas contratadas
- Separación, clasificación y acondicionamiento de residuos
- Control de acceso a los acopios temporales de residuos
- Identificación y gestión de aparatos que pueden contener PCB

El Servicio de Limpieza y Medio Ambiente, adscrito al Área de Obra Civil y a la Dirección de Explotación Ferroviaria, es el encargado de implementar y mantener dicho sistema, actuando como el órgano gestor que asesora, sensibiliza y propone soluciones eficientes para prevenir, controlar y reducir los impactos ambientales de la compañía. Dicho Servicio es el responsable de la información relativa al desempeño ambiental de la empresa o información pertinente del SGA que es publicada a través de noticias en el portal del empleado (Andén Central) y otros canales de comunicación interna, como las pantallas informativas situadas en distintas dependencias.

A través de estos canales, la compañía promueve activamente una cultura de conciencia ambiental positiva en toda la organización ofreciendo formación y recursos en materia medioambiental a su personal. Se incluyen las empresas contratadas que trabajan en nombre de Metro de Madrid. Tanto es así, que la empresa dispone de un procedimiento específico denominado *Coordinación ambiental de empresas contratadas* que establece las pautas ambientales necesarias en los proyectos de instalaciones u obra civil, para asegurar el correcto comportamiento ambiental de aquellas empresas que realicen actividades en sus instalaciones.

Asimismo, se realizan acciones de asistencia y asesoramiento sobre gestión ambiental a los grupos de interés del SGA a través de diversas operaciones:

- Acciones de consultoría externa, asesorando a otros metros del mundo en materia de gestión medioambiental asociada a instalaciones ferroviarias.
- Gestión de peticiones de información o consultas procedentes del ente público, como el Ayuntamiento de Madrid o el INE.
- Resolución de dudas o peticiones de información sobre temas medioambientales derivados de la actividad de Metro y que afectan a otros departamentos.



Comité de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental

El Comité de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental supervisa trimestralmente el Sistema de Gestión Ambiental con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de la compañía en todas sus operaciones (ver [El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión](#)).

Metro cuenta también con un Comité de la Energía (ver [Sistema de Gestión de la Energía](#)).

Política de Gestión Responsable y Sostenible

Metro de Madrid cuenta con la [Política de Gestión Responsable y Sostenible](#) que tiene por objeto establecer, con carácter global, los principios generales de actuación de la compañía considerando sus impactos económicos, sociales y medioambientales, para su integración en el modelo de negocio y en la estrategia de la compañía.

El compromiso de Metro de Madrid con la sostenibilidad ambiental se refleja en su enfoque proactivo hacia la promoción del transporte público sostenible y la gestión ambientalmente responsable. La compañía busca minimizar su impacto ambiental y contribuir a la construcción de un futuro más sostenible para la ciudad y sus habitantes a través de iniciativas concretas, recogidas en las siguientes actuaciones:

- Incorporación de criterios de sostenibilidad en su modelo operativo.
- Fomento de la inversión en innovación para el desarrollo de prácticas y tecnologías más sostenibles.
- Contribución a la reducción de las emisiones a la atmósfera mediante la elaboración de estrategias y planes de actuación contra el cambio climático.
- Mejora de la gestión de los residuos y la optimización del uso de recursos y materias primas, con especial atención a la gestión sostenible del agua y de la energía eléctrica.
- Establecimiento de criterios de eficiencia energética.
- Puesta en marcha de medidas orientadas a reducir la contaminación atmosférica, hídrica, acústica y del suelo.
- Fomento del uso del transporte público sostenible entre empleados, proveedores y sociedad en general.
- Concienciación de los empleados y cadena de proveedores sobre la protección del medioambiente a través de programas de sensibilización y formación y de canales de comunicación eficaces.

Esta política se comunica y se pone a disposición de la organización y del público a través de Andén Central, de la web oficial, prensa y los canales de comunicación.

Sistema de Gestión de la Energía

Metro de Madrid utiliza la electricidad como principal fuente de energía y es uno de los principales consumidores de la Comunidad de Madrid. Por ello, la eficiencia energética se ha convertido en una pieza clave de su gestión.

La compañía ha establecido una [Política Energética](#) para toda la compañía que se fundamenta en tres compromisos articulados a través de un Sistema de Gestión de la Energía (SGEn) basado en la norma internacional ISO 50001.

Los citados compromisos consisten en:



- Hacer del servicio un modelo de transporte público cada vez más sostenible incorporando criterios de eficiencia energética, tanto en su modelo operativo como en su apuesta por la innovación.
- Mejorar el desempeño energético, estableciendo criterios de eficiencia energética en los procesos clave de la compañía relacionados con el uso de la energía, la adquisición de productos y servicios, así como las actividades de diseño de equipos e instalaciones, garantizando la disponibilidad de información y de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y planes de acción que se establezcan al efecto.
- Contribuir a la reducción de emisiones en el desarrollo de su actividad diaria, bajo el compromiso del cumplimiento de los requisitos legales, mediante una gestión sostenible de las diferentes fuentes de energía.

Cabe destacar el liderazgo y compromiso de la alta dirección y la colaboración de diferentes ámbitos clave de la compañía relacionados con la operación, el mantenimiento, la contratación, las compras, los RRHH, la gestión económica y la comunicación, como integrantes del Comité de la Energía, órgano supervisor de la planificación energética, del establecimiento de objetivos y acciones, y de la evaluación de resultados.

Esta política se comunica y se pone a disposición de la organización y el público a través de Andén Central y de la web oficial.

Comité de la Energía

El Comité de la Energía (CoEn) tiene como finalidad analizar el desempeño energético y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Energía, participando en este de forma directa e indirecta, tanto en relación con las decisiones que tienen que ver con los objetivos y planes de acción concretos para la mejora continua del desempeño energético como en relación con la gestión del sistema en lo que tiene que ver con los procedimientos transversales ([ver Consumo de energía](#)).

Sus funciones son:

- Establecimiento y seguimiento de objetivos y metas energéticas
- Mejoras y seguimiento del desempeño energético
- Establecimiento y seguimiento de planes de acción
- Oportunidades de mejora para la integración de la eficiencia energética en los procesos
- Análisis del cumplimiento de los requisitos legales
- Toma de conciencia y comunicación interna y externa, así como aspectos formativos en materia de eficiencia energética.
- Revisión por la Dirección del SGEN

El Comité tiene una estructura permanente, se reúne periódicamente y en sus reuniones pueden participar representantes de los diferentes ámbitos organizativos en función de las cuestiones a tratar.

Planes de Gestión Sostenible del Agua

El compromiso de Metro de Madrid con la sostenibilidad hídrica se refleja en su constante esfuerzo por minimizar el consumo de agua en todas sus instalaciones. Para ello cuenta con una serie de planes de Gestión Sostenible del Agua (PGSA).



Las áreas de mejora identificadas en los PGSA se han estructurado en 5 programas operativos (gestión, ahorro, eficiencia, reutilización y control de vertidos) y un programa de control y seguimiento del Plan ([ver Consumo de agua](#)).

El depósito de Canillejas está clasificado dentro de la categoría de grandes consumidores al presentar consumos anuales de agua superiores a 10.000 m³, por lo que el objetivo es establecer medidas de mejora de gestión del agua del depósito, unificándolas con los demás depósitos de la compañía, optimizando de esa forma el consumo como parte de su compromiso con la protección del medioambiente.

Está compuesto por, entre otros espacios, los Talleres Centrales, zonas de estacionamiento y mantenimiento, zonas de oficinas y vestuarios, almacenes, zona de Acopio Temporal de Residuos (ATR), salas de formación, nave de cocheras y nave de Talleres de Ciclo Corto. Además, el depósito cuenta con su correspondiente sistema de Protección contra incendios (PCI).

Se abastece de agua mediante la red de distribución del Canal de Isabel II (dos puntos de acometida, uno de ellos abastece exclusivamente a la instalación de PCI) y a través de la red de agua reciclada procedente de la recicladora de agua ubicada en el propio depósito, lo que permite reutilizar una parte del agua empleada para el lavado exterior del material móvil.

El depósito de Canillejas cuenta con dos contadores generales: uno para contabilizar el resto de los consumos de las instalaciones y otro para registrar el consumo del sistema PCI. Existen, además, una serie de contadores situados en diferentes localizaciones del depósito, que registran lecturas periódicamente.

Además, dispone de autorización de vertidos al sistema integral de saneamiento concedida por la Subdirección General de Gestión del Agua del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

En la nave de Talleres Centrales se encuentra la depuradora de aguas residuales que reduce la carga contaminante del vertido final. El caudal tratado en la depuradora asciende, aproximadamente, a 2.000 m³ anuales.

Las aguas, una vez tratadas, se incorporan a la parte final de la red de saneamiento del depósito para su incorporación a la red municipal de saneamiento, mientras que los lodos originados en el proceso se transportan hasta la zona de Acopios Temporales de Residuos (ATR).

Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular

Una vez identificados y evaluados los aspectos ambientales y los riesgos asociados a la gestión medioambiental y de residuos de la compañía, Metro establece diferentes planes de acción para su correcta gestión. El seguimiento de la eficacia de los planes de acción es llevado a cabo por el Comité de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental.

Control de consumos

A través de su procedimiento operativo Control de Consumos, Metro de Madrid lleva a cabo el seguimiento y medición del consumo de energía, agua y productos relevantes con el fin de establecer los indicadores apropiados de consumo de recursos, o de productos con impacto



ambiental relevante, para toda la compañía. Esto permite detectar desviaciones y tomar las medidas oportunas para su corrección y posterior seguimiento.

Consumo de energía

Procedimientos internos de gestión energética

La Dirección establece, dentro de su estrategia, los planes y recursos necesarios para alcanzar los compromisos adquiridos en la [Política Energética](#) (ver [Sistema de Gestión de la Energía](#)). En concreto, la compañía dispone de los siguientes procedimientos internos para tal fin:

- Requisitos energéticos aplicables

El procedimiento tiene por objetivo identificar, analizar, comunicar y evaluar el cumplimiento de los requisitos energéticos (legales y adquiridos por otros compromisos) aplicables. El responsable del SGEN es el encargado de la identificación de los requisitos energéticos aplicables a la actividad de Metro de Madrid en materia de energía. Esta actividad puede realizarse bien por personal propio, bien a través de un servicio externo contratado. Para ello, se accede periódicamente a publicaciones oficiales de legislación, a otras fuentes normativas y a publicaciones especializadas en materia energética.

Asesoría jurídica o un proveedor externo colabora en esta actividad en caso de que el responsable del SGEN requiera asesoramiento en la interpretación de la normativa detectada y cualquier área organizativa en caso de que sea necesaria información específica de las competencias y/o funciones para el análisis.

Semestralmente, el responsable del SGEN evalúa el cumplimiento de los requisitos aplicables solicitando información a las áreas organizativas implicadas. La evaluación queda registrada mediante el Cumplimiento de requisitos energéticos y se eleva al Comité de la Energía para su análisis posterior.

- Planificación energética

A través de este procedimiento, se establecen los criterios generales mínimos para la realización y mantenimiento de la planificación energética en Metro de Madrid. Para ello se comienza determinando el desempeño energético de las actividades equipos y sistemas integrados en la compañía, basándose en mediciones y otros datos.

Esta revisión energética, dividida en las fases de recopilación de información y de los consumos, análisis energético de las instalaciones e identificación de mejoras, tiene por objetivo la identificación y análisis de las fuentes de energía, el consumo por fuente de energía, el consumo de las instalaciones productivas, las tecnologías horizontales, la contabilidad energética, etc.

El responsable del SGEN, junto con el Comité Energético, realiza el seguimiento de los datos de entrada para la revisión energética.

- Control operacional

La finalidad de este procedimiento es establecer los criterios de operación y de mantenimiento de los equipos, sistemas e instalaciones consumidoras de energía, así como la implementación de los sistemas de control sobre los procesos para garantizar el menor consumo de energía.



El encargado de este procedimiento es el responsable del SGEEn, en coordinación con las áreas de Mantenimiento e Ingeniería de Instalaciones y Material Móvil y la División de Operación.

- **Compras y diseño**

El objeto de este procedimiento es establecer las pautas necesarias para que pueda asegurarse que las adquisiciones que realice Metro de Madrid que tengan influencia sobre el desempeño energético, así como los posibles diseños de nuevas o modificaciones de instalaciones, procesos, equipos o servicios, tengan en consideración requisitos de eficiencia energética.

El encargado de este procedimiento es el responsable del SGEEn, en coordinación con las áreas de Contratación e Ingeniería de Instalaciones y Material Móvil y el Servicio de Compras.

- **Comunicación**

A través de este procedimiento, se establecen los canales de comunicación internos y externos, así como personas responsables de la gestión. Asimismo, se determinan los canales de gestión y respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con la energía o con el SGEEn.

Buzón SGEEn

Se ha creado un buzón específico para recoger ideas, sugerencias, proyectos relacionados con la gestión y la eficiencia energética. Todas las ideas recogidas en el buzón son analizadas en el seno del [Sistema de Gestión Energética](#) para valorar su viabilidad y, en su caso, incorporarlas como parte del plan de acción.

Medidas ambientales en pliegos técnicos

Además, la compañía establece una serie de medidas de reducción de consumos de suministros de energía que se deben incluir en pliegos cuando la ejecución de los contratos conlleve uso de este recurso. Entre las principales se encuentran las siguientes:

- Eficiencia energética
- Utilización de energía procedente de fuentes renovables
- Existencia de un plan de reducción de huella de carbono
- Apagado de vehículos, maquinaria y herramientas cuando no se está empleando
- Empleo de maquinaria de bajo consumo
- Prediseño de rutas de vehículos para aumentar la eficiencia de los recorridos
- Utilización de los vehículos de transporte al máximo de su capacidad de carga
- Empleo de contadores eléctricos en instalaciones para poder comprobar el buen uso de las conexiones de Metro
- Empleo de maquinaria eléctrica, híbrida, de hidrógeno
- Empleo de placas solares para suministro de energía a centros temporales de trabajo
- Empleo de vehículos ligeros con etiqueta 0 o ECO

Energía con garantía de origen

Desde el año 2022, el 100% de la energía eléctrica de Metro cuenta con garantías de origen.

Renovación y mejora de instalaciones en 2024

Durante el 2024 se han llevado a cabo los siguientes proyectos de renovación y mejora de instalaciones:

- Proyecto de mejora de instalaciones de electrificación de Línea 6

Uno de los objetivos departamentales establecidos para 2024 relacionados con la reducción del consumo de energía y el uso de recursos renovables ha sido el proyecto "Cambio de tensión a 1.500 Vcc en L6", financiado con Fondos FEDER 2021-2027 de la Comunidad de Madrid.

La línea 6 está inmersa en una evolución global que incluye el cambio de tensión de catenaria de 600 Vcc a 1500 Vcc con el objetivo de conseguir la compatibilidad de los nuevos trenes, incrementar la eficiencia energética, solucionar los problemas de obsolescencia y mantenimiento de las subestaciones y la eliminación de elementos peligrosos (MCA).

En 2024 se han iniciado ya los trabajos, que tienen grandes dificultades al actuar con una línea en servicio, lo que obliga a mantener la electrificación de la misma. Esta situación implica que solo se pueda actuar en dos subestaciones a la vez y de extremos opuestos. Por este motivo, las subestaciones se han dividido en dos lotes, cada uno de los cuales se ejecuta con un contrato diferente.

A pesar de estas dificultades, y teniendo en cuenta también el poco tiempo de horario nocturno para trabajar, en 2024 se ha conseguido concluir la reforma y poner en servicio 4 subestaciones: Usera, Puerta del Ángel, Manuel Becerra y Cuatro Caminos.

Actualmente se está trabajando en las subestaciones de República Argentina y Carpetana, con la previsión de concluir todo el proyecto a finales del año 2025.

- Suministro e instalación de faros LED en coches de la serie 6000

En octubre de 2024 finalizó la instalación de los faros y pilotos en coches de la serie 6000 con resultados satisfactorios en cuanto a la mejora sustancial de la iluminación y mejora del ahorro energético.

- Segundo Plan Renove de Ascensores

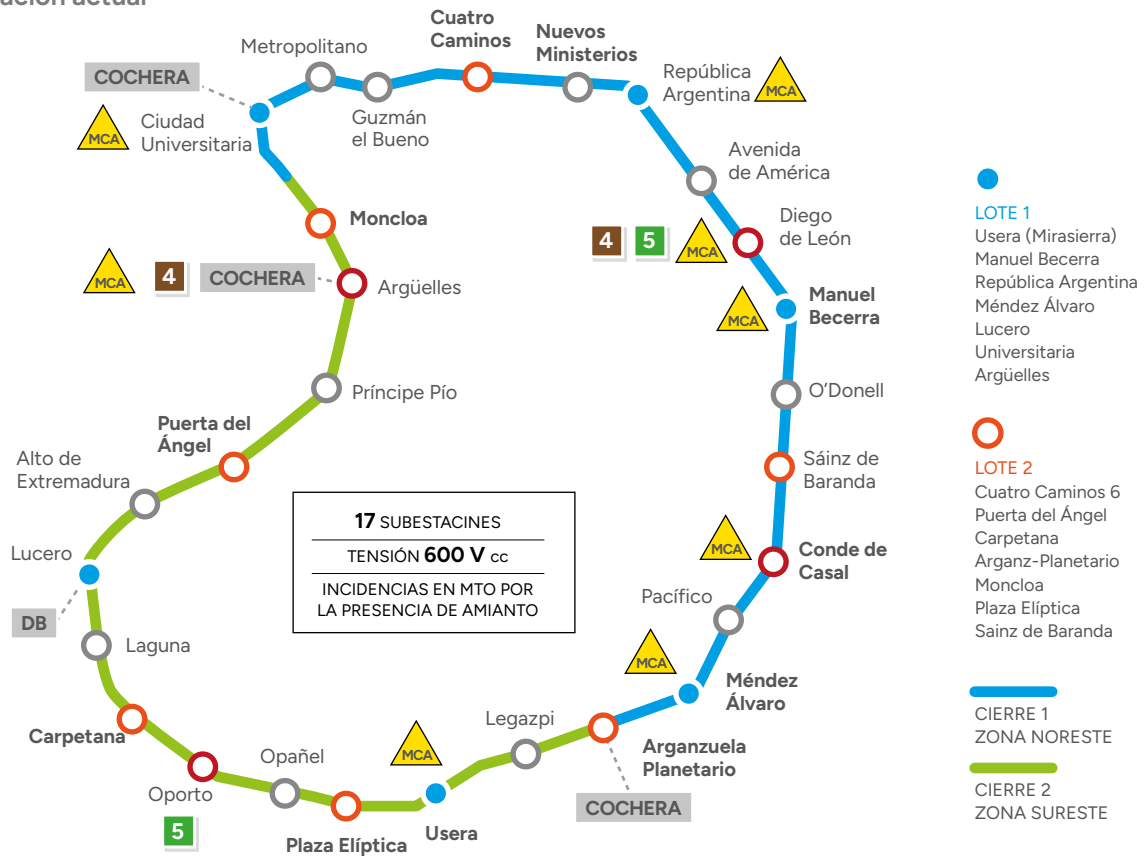
En el año 2024 ha concluido el segundo Plan Renove de Ascensores, con la sustitución de 8 unidades antiguas en las estaciones de Línea 7 de Alonso Cano, Antonio Machado, Peñagrande y Guzmán el Bueno. Estos modelos, más modernos, proporcionan a las instalaciones mayor fiabilidad, disponibilidad del servicio y mejor eficiencia energética, además, permiten aumentar la capacidad de 1.000 kilogramos ([ver Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa](#)).

- Renovación integral del Centro de Tracción (CTR) de Estrella

Afectado por problemas de obsolescencia y presencia de amianto, se han incorporado sistemas adicionales para incrementar la seguridad del CTR e implantado mejoras en los sistemas de control y comunicaciones.



Situación actual



REFORMA MANTENIENDO EL SERVICIO

Situación futura



- Sustitución de plantas de energía CENER de los cuartos de comunicaciones (CAT) de las estaciones

Metro de Madrid dispone de plantas de energía en las estaciones como sistema de alimentación segura de equipos de comunicaciones y de equipos informáticos utilizados en la explotación del servicio de transporte. Están instaladas en los Centros Administrativos de Telecomunicaciones (CAT).

Se ha acometido la sustitución de las plantas de energía por equipos modernos y actualizando su sistema informático, dotándolas de sistemas de ciberseguridad, entre el entorno industrial y el entorno de red.

- Servicio de mantenimiento integral del sistema de telemando WIPE

La aplicación WIPE, supervisa y controla en remoto los principales parámetros de las acometidas eléctricas y tensiones generales de las plantas de energía instaladas en los cuartos de comunicaciones, realiza tareas automáticas y remotas de reset en los equipos que lo requieren, tareas automáticas de encendido y apagado de equipos según programaciones preestablecidas y permite una optimización de la distribución de la alimentación a cada equipo de telecomunicaciones.

Su mantenimiento y adaptación a nuevas necesidades y requerimientos técnicos es imprescindible para mantener todas sus funciones y utilidad en las instalaciones. Por ello se ha llevado a cabo un servicio de mantenimiento integral, que incluye hardware, software y soporte técnico para el sistema WIPE.

Consumo de agua

Procedimientos internos de gestión del agua

Los planes de Gestión Sostenible del Agua ([ver Planes de Gestión Sostenible del Agua](#)) se han elaborado como una herramienta para la mejora de la eficiencia en la gestión del consumo de agua. Dicho plan se ha estructurado en cinco programas operativos y un programa de control y seguimiento del plan.

Metro de Madrid cuenta con un inventario de los elementos principales de consumo de agua, diferenciando individualmente aquellos que presentan consumos de agua más intensivos. También con elementos de control de consumo, que permiten sectorizar el seguimiento y control de los datos.

Programa de ahorro

Medidas relacionadas con el ahorro de agua dirigidas principalmente a la organización de actividades de concienciación, formación y sensibilización del personal de Metro, así como mediante la difusión de buenas prácticas y la adhesión a programas de acción en materia de uso responsable del agua y la aplicación de procedimientos para la eficiencia hídrica.

Programa de eficiencia

Realización de proyectos encaminados a mejorar la eficiencia en el consumo de agua mediante la puesta en marcha de medidas destinadas fundamentalmente a la sustitución de elementos en los puntos de consumo de agua de uso humano y de riego, como la instalación de perlizadores en grifos, reductores volumétricos, cisternas de doble descarga, reguladores de caudal, temporizadores, etc.

Asimismo, el depósito de Canillejas dispone de diversas zonas ajardinadas cuyo riego se realiza mediante riego automático (aspersores, difusores y riego por goteo) con programadores que permiten conocer el estado de cada equipo en tiempo real ajustando el tiempo y el momento exacto de riego de cada sector, reduciendo aún más si cabe el consumo de agua y las pérdidas por evaporación.

Programa de sustitución o reutilización

Ver [Planes de Gestión Sostenible del Agua](#).

Programa de control de vertidos

La empresa realiza una analítica de los vertidos a la red de saneamiento anualmente. El depósito de Canillejas cuenta con todas las autorizaciones e identificaciones industriales exigibles en materia de vertido de aguas a la red de saneamiento.

Programa de Control y Seguimiento (PCS)

Para conocer el grado de aplicación de las diferentes medidas establecidas de los PGSA, Metro cuenta con un programa específico de control y seguimiento.

Medidas ambientales en pliegos técnicos

La compañía establece una serie de medidas de reducción de consumos de suministros de agua que se deben incluir en pliegos cuando la ejecución de los contratos conlleve uso de este recurso. Entre las principales se encuentran las siguientes:

- Empleo de agua regenerada de redes existentes o depuradoras siempre que se pueda para riegos, limpieza, etc.
- Aprovechamiento de aguas pluviales.
- Empleo de contadores de agua y seguimiento periódico de los mismos para prevenir la aparición de fugas.
- Instalación de ahorradores de agua en grifos (por ej. perlizadores).
- Instalación de grifos con temporizador (por ej. tipo pulsador) en vestuarios.
- Tratamiento y recirculación de aguas grises para cisternas o para lavado de camiones.
- En caso de ocupaciones de terreno, empleo de sistemas urbanos de drenaje sostenible (SUDS) en nuevas plantaciones o trasplantes que favorezcan el aprovechamiento del agua de lluvia, reduciendo así los riegos de mantenimiento.

Ejecución de acciones sobre pozos de bombeo

En 2024 se ha llevado a cabo el estudio de situación y cobertura del bombeo pluvial por líneas mediante la identificación de puntos críticos y la elaboración del plan de reacondicionamiento de pozos de bombeo, renovación de equipamiento y mejora de la monitorización. Se ha completado la instalación de decantadores para filtrar los residuos y mejorar la disponibilidad de los pozos en caso de tormenta o aporte extra de agua.

Gestión de residuos

Procedimientos internos de gestión de residuos

La compañía cuenta con un proceso operativo Gestión de residuos donde se desarrolla la operativa interna a seguir en la gestión de residuos industriales generados en su actividad (y no en la de terceros) con el fin de asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y evitar impactos ambientales innecesarios.



El proceso operativo se apoya en tres instrucciones operativas internas:

- Separación, clasificación y acondicionamiento de residuos
Los residuos de la compañía son sometidos a actividades de separación, envasado e identificación de acuerdo con las indicaciones de esta instrucción operativa que incluye, además, las buenas prácticas de segregación y acondicionamiento en origen que posibilitan que los residuos generados reciban el mejor destino posible.
- Identificación y gestión de aparatos que pueden contener PCB¹³
Establece una sistemática de actuación común para proceder a la identificación de equipos sospechosos de contener PCB en Metro de Madrid y a su análisis y gestión conforme a la normativa vigente y a las publicaciones de la Comunidad de Madrid (CAM).
- Control de Acceso a los Acopios Temporales de Residuos (ATR)
Es competencia del Servicio de Limpieza y Medio Ambiente la gestión para la retirada de los residuos de los Almacenes Temporales de Residuos (ATR) a través de transportistas y gestores autorizados y, junto con el Servicio de Seguridad, dar cumplimiento a las indicaciones de acceso a los ATR plasmadas en esta instrucción operativa.
La gestión de los residuos a través de este proceso operativo tiene como consecución el archivo cronológico de residuos peligrosos y no peligrosos, así como la declaración anual de posesión de PCBs y el registro de visitas de control de la gestión interna de residuos.

Achatarramiento de coches 5000, 2000 y vehículos auxiliares

El proyecto consiste en el achatarramiento de los coches que pertenecieron a las flotas comerciales 5000 (1ª, 2ª y 3ª serie), 2000A (1ª, 2ª, 3ª, 4ª y 5ª remesa), 2000B (8ª remesa) y otros que formaron parte de la flota de vehículos auxiliares de Metro de Madrid. Durante el año 2024 se han formalizado los correspondientes contratos y se ha comenzado con la retirada de los primeros coches.

Metas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular

Metro de Madrid persigue la protección del medioambiente, la prevención de la contaminación y la mejora continua en su comportamiento ambiental. Así, entre otras actividades que se describen en el apartado [Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular](#), la compañía establece anualmente una serie de objetivos y metas ambientales de mejora, además de planes de actuación.

Para ello, Metro de Madrid considera de forma especial los aspectos ambientales significativos, los requisitos ambientales aplicables, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el contexto de la organización.

¹³ Los PCB o bifenilos policlorados se utilizan como aceites lubricantes, dieléctricos, etc. La gestión de este tipo de residuo se rige por la Directiva 96/59/CE relativa a la eliminación de PCB y PCT, que se ha traspuesto al derecho interno español mediante el Real Decreto 1378/1999, de 27 de agosto, por el que se establecen medidas para la eliminación y gestión de los policlorobifenilos, policloroterfenilos y los aparatos que los contengan, modificado por el Real Decreto 228/2006.

Tasa de uso circular de los materiales

La compañía establece dos metas en relación con la tasa de uso circular de los materiales:

- Porcentaje de envases industriales reincorporados al ciclo productivo

La primera de las metas es el porcentaje de envases industriales reincorporados al ciclo productivo, el cual constituye una meta interna, no estando alineado ni con la ciencia ni con los estándares de terceros. Se trata además de una meta voluntaria. Esta meta abarca toda la actividad de Metro y su valor de referencia se estableció en 2016 con un 45%. En el año 2024 se ha determinado como objetivo alcanzar un valor del 55%. Dicho objetivo se ha superado con un valor final de 58,58% de los envases reincorporados al ciclo productivo.

Para llevar a cabo el seguimiento de esta meta se ha tenido en cuenta el porcentaje de envases industriales reincorporados al ciclo productivo y el porcentaje de envases industriales generados. Ha sido uno de los principales proveedores de productos químicos utilizados quien ha posibilitado la recuperación de los envases.

- Porcentaje de agua reciclada en operaciones de lavado en túnel

Si bien esta meta no cuenta con un valor anual objetivo, la compañía ha realizado el seguimiento mediante el porcentaje de agua reciclada en operaciones de lavado en túnel y el porcentaje de agua consumida en túneles de lavado, obteniendo un valor en 2024 del 57,87% de agua reciclada en operaciones de lavado en túnel.

Salida de recursos incluidos residuos, productos y materiales

Metro establece como meta en materia de salida de recursos el porcentaje de residuos industriales valorizados frente a los generados. Esta meta se encuentra alineada con el principio de jerarquía en la gestión de residuos y la legislación vigente en la materia. Se trata además de una meta voluntaria y asignada a la valorización de residuos en cuanto a la jerarquía de residuos.

Este objetivo abarca toda la actividad de Metro y su valor de referencia se estableció en el periodo 2014-2017 en un 70%. En el año 2024 se ha determinado como objetivo alcanzar un valor del 90%. Dicho objetivo se ha superado con un valor final de 97,97% de los residuos industriales valorizados frente a los generados.

Para llevar a cabo el seguimiento de esta meta se ha tenido en cuenta el porcentaje total de residuos industriales valorizados y el porcentaje total de residuos generados. Cabe destacar que existe un requisito en pliego de gestión de residuos industriales al respecto, por el cual la empresa contratista se compromete a valorizar un porcentaje de residuos.

Entradas de recursos

La siguiente tabla ofrece una visión completa de las entradas de recursos y materiales, detallando el peso total de productos y materiales técnicos empleados, así como el peso total de los productos y materiales reciclados o reutilizados, demostrando el enfoque en la circularidad y la reducción de residuos de la compañía.



	Recurso	Cantidad	Metodologías e hipótesis	
Peso total de materiales y productos técnicos	Agua	317.392 m ³		
	Gas natural	16.289,1 MWh		
	Gasóleo A	124.020,60 l		
	Gasolina	4.008,11 l		
	Gasóleo B	91.812 l	Datos obtenidos de la facturación y la información contenida en SAP	
	Gasóleo C	12.451 l		
	Aceites	32,60 tn		
	Grasas	7,42 t		
	Grasas biodegradables	5,67 t		
	Disolventes	4,637 m ³		
Papel	6,9 t			
Peso total de los productos y materiales reciclados o reutilizados para la fabricación de productos y servicios	Agua reciclada	2.410 m ³		Estimaciones realizadas en base a unidades: <ul style="list-style-type: none"> • Peso palet: 22 kg (461 uds) • Peso envoltorio 20 cm: 10kg (25 uds) • Peso envoltorio 40 cm: 15 kg (9 uds) • Envases 200 l: 9 kg (78 uds) • Envases 25 l: 1,1 kg (845 uds) • Envases 20 l: 0,9 kg (821 uds) • Envases 5 l: 0,16 kg (1092 uds)
	Envases reincorporados al ciclo productivo (de terceros)	6.025 kg		
	Palets y envoltorios reutilizados	10.527 kg		

Salidas de recursos

Aunque Metro no fabrica productos ni sustancias, su compromiso con la economía circular se refleja en la implementación de procedimientos internos de gestión de residuos ([ver Gestión de residuos](#)).

El análisis cuantitativo de residuos peligrosos y no peligrosos se centra en la clasificación y cuantificación de estos materiales. Para los residuos, se distingue entre aquellos destinados a valorización (reutilización, reciclado, etc.) y los destinados a eliminación (incineración, vertedero, etc.), calculando la cantidad total. Este enfoque permite obtener datos precisos sobre la gestión de residuos, facilitando la toma de decisiones para mejorar las prácticas de reciclaje y minimizando el impacto ambiental.

En la siguiente tabla se detalla el destino final de la cantidad total de residuos procedentes de operaciones propias, cuyo cálculo se ha realizado mediante medición directa.

Destino final de la cantidad total de residuos

RESIDUOS NO PELIGROSOS (RNP)		Cantidad total (Tn)
Reciclados		2227,998
Otras operaciones de valorización		318,000
Eliminados		4,323
No eliminados		2545,998
RESIDUOS PELIGROSOS (RP)		Cantidad total (Tn)
Reciclados		139,801
Otras operaciones de valorización		16,820
Eliminados		8,828
No eliminados		156,621

Por otro lado, en la siguiente tabla se muestra la cantidad total por tipo de residuo procedentes de operaciones propias, cuyo cálculo también se ha realizado mediante medición directa.

Cantidad total por tipo de residuo

RESIDUOS NO PELIGROSOS (RNP)			
Tipo de residuo	Cantidad total (Tn)	Composición del residuo	Código LER
1 Chatarra de aluminio	10,560	Aluminio	160118
2 Agua de baterías	0,350	Agua destilada	161002
3 Asimilables a urbanos	138,410	Restos de papel, cartón, plásticos, restos orgánicos, metales, vidrio, textiles	200301, 200307
4 Caucho	83,700	Látex	160119
5 CD's y DVD's	0,940	Plástico	200139
6 Chatarra férrea	1.684,480	Hierro	160117
7 Chatarra de cobre	9,340	Cobre	160118
8 Escombros	2,200	Ladrillo, hormigón, cemento, cerámica, yeso, piedra	170904
9 Higiénicos	4,323	Algodón, plástico	200301
10 Lunas	10,920	Vidrio laminado, plástico	150107, 160120
11 Madera	150,320	Celulosa	201038
12 Orgánico	2,625	Materia orgánica biodegradable	200108
13 Papel y cartón	83,361	Celulosa	200101
14 Pilas alcalinas	1,568	Electrolito, metales, plásticos	160604
15 Plástico	16,880	Plástico	150106, 170203, 200139
16 RAEEs no peligrosos	32,344	Metales y plástico	160214, 160214-42, 160214-52, 200136-23, 200136-32, 200136-42, 200136-52, 200136-62
17 Restos de poda	318,000	Celulosa	200201

Cantidad total por tipo de residuo

RESIDUOS PELIGROSOS (RP)				
	Tipo de residuo	Cantidad total (Tn)	Composición del residuo	Código LER
18	Absorbentes contaminados	16,040	Textiles, aceites, disolventes	150202
19	Aceite usado	30,990	Hidrocarburos	130208
20	Aerosoles	1,890	Metales y plástico	160504
21	Agua con hidrocarburos	2,680	Agua e hidrocarburos	130502
22	Barniz-pintura	3,020	Disolventes, resinas, pigmentos	080111
23	Baterías de plomo	13,859	Electrolito, metales, plásticos	160601
24	Baterías de níquel-cadmio	8,553	Electrolito, metales, plásticos	160602
25	Bidones vacíos contaminados	3,480	Metales	150110
26	Carbón activo	0,280	Carbono en forma de grafito	061302
27	Disolvente no halogenado	0,500	Alcoholes, cetonas y ésteres	070104
28	Envases vacíos contaminados	4,260	Metales y plástico	150110
29	RAEESs peligrosos	10,580	Metales y plástico (con aceites o gases)	160211-11, 160211-12, 160213-41, 160213-51, 160213-61, 200123-41, 200135-21, 200135-22, 200135-61
30	Filtros de aceite	1,620	Metales y aceite	160107
31	Fitosanitarios sólidos	0,010	Rodenticidas químicos	070413
32	Fluorescentes	4,154	Vidrio y vapor de Hg	200121-31
33	Gases Fluorados	0,570	Gases fluorados	140601
34	Grasas	4,860	Triglicéridos	120112
35	Juntas inductivas sin amianto con PCB's	3,000	Metales y aceite	160210
36	Lodos de depuradora	7,780	Trazas de metales pesados e hidrocarburos	190205
37	Lodos de separadores agua-aceite	36,310	Agua e hidrocarburos	130502
38	Lodos de separadores con restos de pinturas	5,480	Resinas, pigmentos, disolventes, agua	080111
39	Pilas y baterías peligrosas	0,175	Electrolito, metales, plásticos	160603, 200133
40	Polvo de granalla	0,420	Restos de pintura, madera y metales	120116
41	Productos químicos fuera de uso	4,890	Ácidos, alcoholes, cetonas y ésteres	160506
42	Residuos biosanitarios	0,048	Materia orgánica, plásticos, metales, restos de medicamentos	180103

*No se incluyen VFU (vehículos fuera de uso)



Efectos financieros previstos de las incidencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con el uso de los recursos y la economía circular

Metro de Madrid no incluye en el presente ejercicio la cuantificación en términos monetarios de los efectos financieros previstos relacionados con economía circular.

2.6. TAXONOMÍA 2024: ELEGIBILIDAD Y ALINEAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE METRO DE MADRID

Las dos actividades de Metro de Madrid afectadas por la clasificación de la Taxonomía (Reglamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, y sus actualizaciones) son el transporte de viajeros por ferrocarril y el mantenimiento de trenes a terceros.

Ambas se han ponderado en su totalidad al objetivo “Mitigación del cambio climático” ya que el sistema de transporte de Metro es 100% eléctrico, lo que implica cero emisiones de escape directas. Esto no solo contribuye a la mitigación a través de la reducción de emisiones, sino que también fomenta una menor dependencia del transporte privado, disminuyendo la congestión urbana y la huella de carbono en la movilidad individual.

Además, al optar por un sistema de transporte sostenible, se fortalece la resiliencia del sistema ante posibles regulaciones futuras más estrictas en torno a las emisiones de carbono, lo que posiciona favorablemente a Metro en el contexto de la transición ecológica.

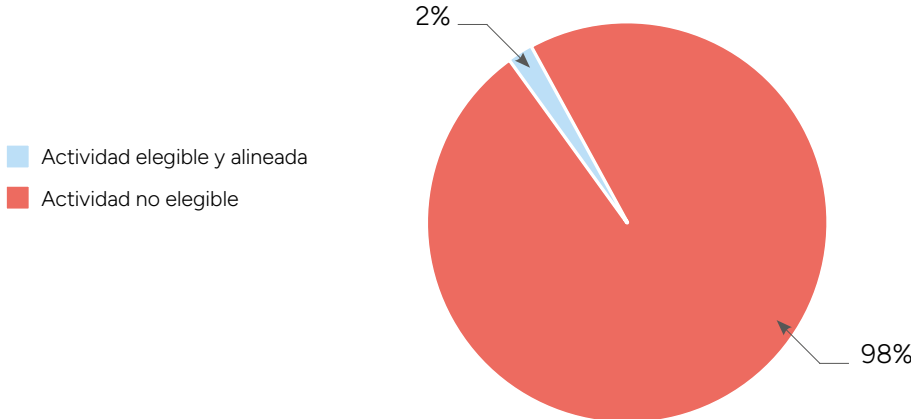
Ambas actividades están alineadas con la Taxonomía y contribuyen sustancialmente al objetivo de mitigación del cambio climático, sin perjudicar el resto de los objetivos de los objetivos derivados del reglamento. Se garantiza el respeto a los derechos humanos en todas sus operaciones a lo largo de la cadena de valor.

Principales resultados

Se recoge en este apartado un resumen de los indicadores de la Taxonomía sobre los que se ha realizado el cálculo:

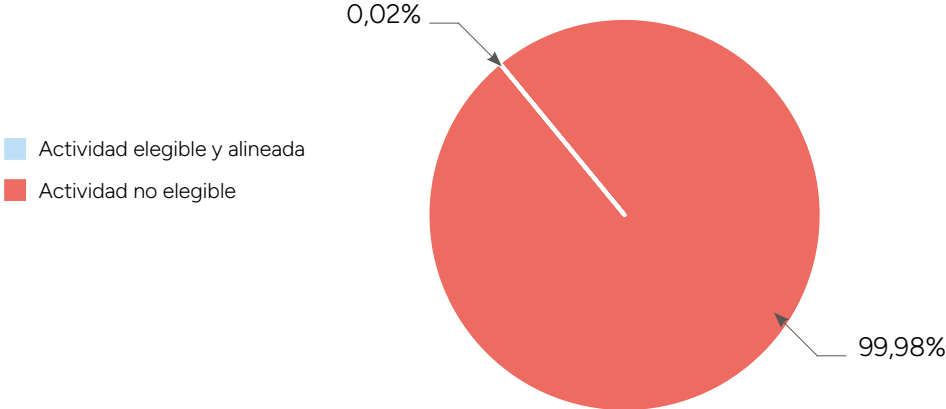
Volumen de negocio:

Anexo I. Tabla 072. Volumen de negocio



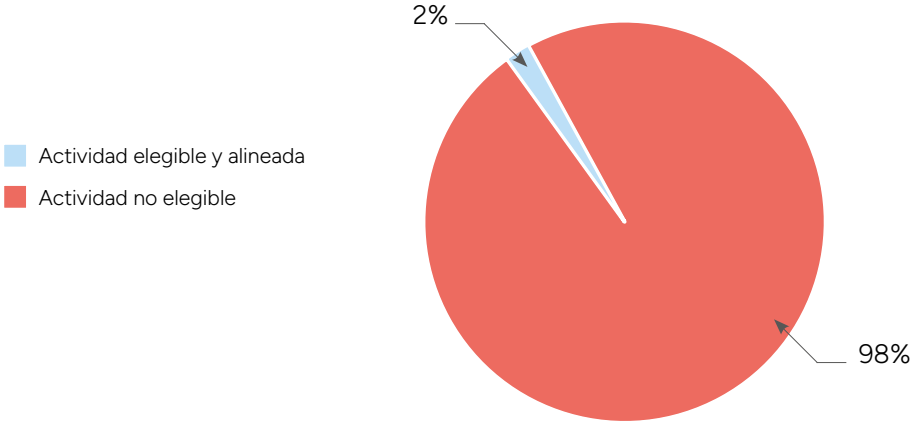
CapEx:

Anexo I. Tabla 073. CapEX



OpEx:

Anexo I. Tabla 074. OpEx



INFORMACIÓN SOCIAL

3



Metro de Madrid forma parte de la sociedad en la que opera y, como tal, tiene la responsabilidad de impactar positivamente en aquellos grupos de interés a los que afecta. En este sentido, la empresa ofrece empleo estable y de calidad para todo su personal, proporcionando un itinerario formativo e igualdad de oportunidades. Asimismo, como elemento integrador de la sociedad, Metro apuesta por la inclusión de todas las personas, promoviendo un transporte inclusivo y accesible y un plan de acción social dirigido a los colectivos que, por sus características, capacidades o circunstancias especiales, son vulnerables.

El equipo	Las empresas proveedoras	Acción social
7.308 personas asalariadas sometidas a convenio colectivo 25,03% mujeres 74,97% hombres 0,42% nacionalidad distinta a la española 2,38% personas con discapacidad Edad media 48,22 años	8.650 trabajadores externos 98,37% empresas sede en España 75,93% pymes	Colaboración con 59 entidades sociales 26 acciones de voluntariado corporativo 24 personas con discapacidad intelectual entrenadas 307 personas con discapacidad formadas

Anexo I. Tabla 030. Plantilla - Datos generales

Tabla 035. Edad media plantilla

3.1. PERSONAL PROPIO

El personal propio (personal empleado) es un grupo de interés prioritario para la organización ([ver Intereses y opiniones de las partes interesadas](#)); por ello, Metro de Madrid utiliza diferentes herramientas que permiten identificar sus expectativas y necesidades, para poder darles respuesta en el marco de la estrategia de la compañía, que se materializa en los objetivos corporativos y departamentales.

A través de fuentes como la encuesta de comunicación interna, evaluaciones de seguimiento profesional, el buzón de sugerencias presente en el portal corporativo o las diferentes comisiones establecidas en torno a temas concretos (seguridad, igualdad, sostenibilidad, etc.), se ha definido la lista de expectativas, que hace referencia a cuestiones tan significativas como las condiciones de trabajo, el desarrollo profesional y la formación, la seguridad y la salud en el entorno laboral o la participación en las decisiones corporativas.

Partiendo de esa base, la compañía ha asumido una serie de retos orientados a satisfacer dichas expectativas y cumplir con el compromiso de ofrecer un empleo de calidad. El desarrollo de personas y la actualización de conocimientos en el Área de Soporte Operativo, entre otros, la creación de empleo y acceso a la jubilación parcial o la ejecución de trabajos de desamiantado en infraestructuras como la nave de mantenimiento de material móvil ([ver Adopción de medidas \[...\] relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones, Parámetros de salud y seguridad](#)) han formado parte de los objetivos de este año. Todo ello con el fin último de fomentar el compromiso de las personas, aspecto fundamental en la estrategia de Metro y como tal, uno de los objetivos corporativos ([ver Estrategia](#)).



Políticas relacionadas con el personal propio

Política de recursos humanos y relaciones laborales

El objetivo de esta política es fomentar el crecimiento personal y profesional de todas las personas pertenecientes al equipo humano, haciéndoles partícipes del proyecto empresarial y garantizándoles un puesto de trabajo digno y seguro en un entorno diverso e inclusivo.

Busca promover el desarrollo económico y social de sus trabajadores, contribuyendo con ello al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas, y favorecer la competitividad y la eficiencia empresarial.

La Política de recursos humanos y relaciones laborales establece las pautas en cuanto a:

- Selección de personal.
- Creación de un empleo estable y de calidad en un entorno diverso e inclusivo.
- Construcción de una relación estable con las personas trabajadoras.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Conciliación de la vida personal y laboral.
- Gestión y promoción del talento y la formación.
- Es responsabilidad de la División de Recursos Humanos el cumplimiento de dicha política, así como el análisis del clima organizacional.

Derechos Humanos

La gestión de los recursos humanos y de las relaciones laborales viene presidida por el respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, a la diversidad e inclusión, a la igualdad de oportunidades y no discriminación, y está alineada con los objetivos estratégicos de la compañía.

Las condiciones laborales en Metro de Madrid están reguladas por el Estatuto de los Trabajadores y definidas en el convenio colectivo, que establece un compromiso con la implantación de políticas laborales justas y éticas, así como con la protección de los derechos de todas las personas trabajadoras.

Por la propia naturaleza de Metro como empresa pública y por el entorno en el que desarrolla su actividad (Comunidad de Madrid, España), el respeto a los derechos humanos está garantizado, por tanto, no tienen cabida en la compañía prácticas como la trata de seres humanos, el trabajo infantil o forzoso, u otras contrarias a los derechos humanos o a la legalidad vigente.

Política de Seguridad y Salud

El objetivo principal de la [Política de Seguridad y Salud](#) es implementar e integrar la prevención de riesgos laborales en todo el sistema de gestión de la compañía, con el fin de ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable para todas las personas trabajadoras.

Esto supone la asunción de funciones y responsabilidades específicas para toda la plantilla, de manera individual y colectiva, incluyendo el cumplimiento estricto de las normas de seguridad y salud laboral por parte de las empresas externas y su personal. Además, se garantizará la vigilancia periódica y efectiva de la salud del personal propio, estableciendo diferentes controles en función de los riesgos de cada puesto de trabajo.

El desarrollo completo de esta política puede consultarse en el portal corporativo interno, así como en la web de la compañía. La Dirección de Metro de Madrid se encarga de establecer



los planes y recursos necesarios para alcanzar los compromisos establecidos y el Comité de Seguridad y Salud vela por su cumplimiento.

Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL)

Metro de Madrid, con el fin de garantizar la seguridad y salud laboral de los trabajadores y trabajadoras, y en su apuesta por un proceso de mejora continua tiene implementada la Norma ISO 45001 que establece el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SGPRL).

Este sistema se aplica a todas las divisiones, áreas y servicios de Metro y en la totalidad de las ubicaciones donde las personas trabajadoras desempeñan su labor. Esto fomenta la mejora de la gestión realizada para conseguir una eficaz y adecuada Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) en todos los trabajos que se desarrollan en la red de Metro, incluyendo a las personas que participan en estos trabajos y que no son personal de la compañía.

Adecuación laboral

Cuenta con un manual específico sobre adecuación laboral para aquellos trabajadores especialmente sensibles, como trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia, o con una disminución de facultades reconocida.

El objetivo es definir la metodología a seguir para reubicar, de forma temporal o indefinida y sin riesgo para su salud o la de terceros, a las personas trabajadoras que no pueden continuar realizando una parte significativa de las tareas asignadas a su puesto de trabajo.

Plan de Igualdad

El respeto a la diversidad y la igualdad de trato y oportunidades están garantizados en Metro. Dada su naturaleza pública, las contrataciones se realizan a través de convocatorias públicas de empleo que aseguran la igualdad y no discriminación por razones de sexo, raza o nacionalidad, y la reserva del 7% de las plazas para personas con discapacidad. Este tipo de contratación supone la imposibilidad de incluir criterios de diversidad en la contratación de nuevo personal.

En cuanto a la plantilla, la compañía ha implementado políticas y procedimientos que garantizan el respeto del principio de igualdad de oportunidades en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución de las personas que trabajan en la organización.

Metro de Madrid cuenta con un Plan de Igualdad que marca los objetivos a conseguir y las acciones a implementar durante el periodo 2023-2026. Con una vigencia de cuatro años, se estructura en ocho ejes, 12 objetivos y 36 acciones planificados a lo largo de la vigencia del plan. Los ejes sobre los que se estructura el plan son los siguientes:

- Eje 1: Comunicación y cultura
- Eje 2: Acceso, cobertura de vacantes y selección
- Eje 3: Formación, promoción y desarrollo
- Eje 4: Retribución y auditoría salarial
- Eje 5: Derechos de la vida personal, familiar y profesional
- Eje 6: Prevención del acoso
- Eje 7: Salud laboral
- Eje 8: Infrarrepresentación femenina



La Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad es la encargada de dar seguimiento, evaluar resultados y proponer mejoras.

En el marco de este plan, Metro cuenta con tres protocolos de actuación frente al acoso laboral de aplicación para toda la plantilla: Protocolo de prevención y actuación frente al acoso por razón de orientación sexual, identidad y/o expresión de género, Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo y el Protocolo para la prevención y actuación frente al acoso discriminatorio y al acoso psicológico o moral.

Estos son de aplicación para toda la plantilla, establecen los cauces de denuncia y el procedimiento para tratar e investigar los hechos y, en su caso, la toma de medidas correspondientes.

La información detallada sobre estos protocolos, así como el II Plan de Igualdad, están disponibles en el portal corporativo interno.

Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias

El convenio colectivo es el acuerdo que regula las condiciones laborales de la compañía. Nace de la negociación entre la empresa y la representación de las personas trabajadoras (organizaciones sindicales) y marca la principal relación de Metro con su plantilla.

Comité de empresa

El Comité de empresa es el órgano representativo y colegiado del conjunto de la plantilla para la defensa de sus intereses. Está formado por los miembros elegidos cada cuatro años en las correspondientes elecciones. En 2023 tuvo lugar la última convocatoria, dando como resultado un total de 35 representantes de seis organizaciones sindicales diferentes¹⁴.

Con carácter general, sus integrantes tienen reconocidas una serie de competencias en las relaciones laborales, centradas en los siguientes aspectos:

- Recibir información de la empresa y ser consultado y emitir informe sobre determinadas materias
- Vigilancia y control sobre el cumplimiento de normas sociales
- Participación y colaboración en la actividad de la empresa
- Negociación y acuerdos con la empresa

Además, tienen el deber de informar a los empleados y empleadas de todos los temas y cuestiones indicados, en tanto en cuanto puedan tener repercusión, directa o indirectamente, en las relaciones laborales.

Con el fin de garantizar una correcta interlocución entre la representación de las personas trabajadoras y la Dirección, se celebran reuniones periódicas para intercambiar información y posturas acerca de los aspectos relevantes para la empresa, así como debatir y llegar a acuerdos entre ambas partes cuando corresponda.

¹⁴ Las organizaciones sindicales representadas en Comité de Empresa son: Sindicato de Colectivo de Maquinistas de Metro, Sección Sindical de Comisiones Obreras Metro de Madrid, Sección Sindical de UGT Metro de Madrid, Sindicato Libre Metro de Madrid, Sección Sindical de Solidaridad Obrera Metro de Madrid y Sindicato de Técnicos de Metro de Madrid

Organizaciones sindicales

La representación sindical se realiza a través de las secciones sindicales y los sindicatos, representados a su vez por delegados y delegadas sindicales, que son elegidos por las personas afiliadas. Estos representan exclusivamente a las personas trabajadoras afiliadas a un sindicato, lo que supone un 70,66% de la plantilla (en 2023, la afiliación sindical ascendía a 70,31%).

Comité de Seguridad y Salud

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano de participación interno de la empresa para una consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

Se trata de un órgano paritario (dirección de la empresa y parte social) con normativa de funcionamiento y composición propia, en el que está representado el 100% de la plantilla. Se reúne mensualmente y reporta a la dirección.

Otros comités y comisiones

Atendiendo al desarrollo del clausulado del convenio colectivo vigente en cada momento, pueden constituirse otras comisiones que abordan asuntos específicos como:

- Comité de Sostenibilidad
- Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad
- Comité de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental ([ver Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular](#))
- Comisión Negociadora/Seguimiento del Convenio Colectivo

Pueden estar integradas por representantes de las personas trabajadoras o por personal propio especializado en la materia a tratar.

Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes

Sistema Interno de Información (Buzón de denuncias)

La [Política del Sistema Interno de Información](#) nace para dar respuesta a la Ley 2/2023 (Ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción) y garantiza que cualquier conducta irregular de la que alguien pueda tener conocimiento se pueda comunicar y tramitar sin necesidad de tener relación profesional alguna con Metro de Madrid ([ver Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial](#)).

El [Buzón de denuncias](#) de Metro se encuentra operativo desde 2018 y se gestiona con el apoyo de una empresa externa. A través de este canal, pueden darse a conocer, de forma confidencial y desde el anonimato, posibles indicios o incidentes que puedan suponer la comisión de un delito, o el incumplimiento de los principios de actuación recogidos en el Código ético de la compañía. También se pueden consultar las dudas que puedan surgir en la aplicación de las normas y procedimientos internos relacionados con el Cumplimiento Normativo. Se puede acceder a través de la web corporativa y del portal del empleado.

El Sistema Interno de Información busca garantizar la confidencialidad de las comunicaciones entre el denunciante y los gestores de la denuncia designados a tal efecto y la protección de todas las partes involucradas, incluyendo a los testigos o a los propios denunciados.

La información a la que puede tener acceso el equipo encargado de la gestión se encontrará anonimizada durante todo el tiempo que la instrucción de la investigación lo permita.

El desarrollo completo del procedimiento está en el [Reglamento de funcionamiento del Buzón de Denuncias](#).

En 2024 se han recibido un total de 24 denuncias válidas (31 en 2023). Todas ellas se han gestionado siguiendo el protocolo y los plazos establecidos.

Otros canales

Por otro lado, Metro de Madrid mantiene una comunicación permanente y cercana con su personal a través de diferentes canales:

- Comités oficiales ([ver Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias](#)).
- Oficina de atención del empleado: espacio físico en el que realizar trámites administrativos y recibir información.
- Oficina del trabajador/a social: presta apoyo a los empleados y empleadas que así lo requieren, movilizando recursos propios o externos con el fin de asesorar, realizar seguimientos, gestionar y adoptar las medidas necesarias relacionadas con la problemática psico-social-laboral.
- Andén Central, el portal interno corporativo: es un lugar de encuentro colaborativo y la principal herramienta de comunicación interna de la compañía. Está abierto a toda la plantilla y es el canal fundamental de gestión online de trámites. Incluye un buzón de sugerencias.
- Netro: es una aplicación que facilita el trabajo diario y la comunicación en tiempo real entre compañeros y equipos de trabajo. Desde la implantación del doble factor de autenticación¹⁵ para acceder a aplicaciones corporativas desde fuera de la red de Metro, el 100% de las personas trabajadoras cuenta con la aplicación en sus dispositivos.
- Encuestas:
 - » Comunicación Interna: se realiza anualmente con el fin de conocer la percepción del personal sobre la comunicación interna, tanto del contenido como de la eficacia de los canales. La nota obtenida sirve como indicador de cumplimiento para uno de los objetivos corporativos de la compañía (fomentar el compromiso de las personas). En 2024, la nota obtenida ha sido de 6,70 puntos, un máximo histórico, frente al 6,48 de 2023.

Asimismo, este cuestionario también se emplea para conocer la satisfacción global del personal con la compañía. En 2024, la nota obtenida ha sido de 7,50 puntos, frente a 7,44 del año anterior.

¹⁵ El doble factor de autenticación es esencial en materia de ciberseguridad y necesario para la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad, requerida para Metro de Madrid como operador crítico.

- » Formación: encuestas de satisfacción y de eficacia de la formación. Las primeras recogen de forma anónima y voluntaria la opinión de los participantes a los cursos. Las segundas son cumplimentadas por la persona responsable del trabajador o trabajadora participante, sobre la aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo. En este sentido, se evalúan aquellas acciones formativas seleccionadas en un plazo no superior a 10 meses desde su finalización.

Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones

Cumplir con la oferta de servicio es una premisa básica en una empresa como Metro, que presta un servicio público de transporte (ver *Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio*), por lo que el tiempo de trabajo disponible es primordial. La falta de personal, fruto del elevado número de jubilaciones y otras medidas organizativas, supone un riesgo que se ha abordado en la planificación de las necesidades de contratación y en los procesos de jubilación parcial, así como en la capacidad para impartir cursos de formación a las nuevas incorporaciones. Adicionalmente, se tiene en cuenta la tasa de reposición aplicable, fijada por la Ley de Presupuestos de la Comunidad de Madrid. En 2024, la tasa de reposición¹⁶ ha sido de 319.

Por otra parte, ofrecer un empleo de calidad es un tema material y un compromiso fundamental para la organización. Por ello, se han establecido una serie de actuaciones integradas en la estrategia de la compañía, basadas en unas condiciones laborales adecuadas, el desarrollo profesional y el bienestar de la plantilla.

Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales: Objetivos 2023-2025

En línea con la Política de Seguridad y Salud, los requisitos legales aplicables y las evaluaciones realizadas, se han establecido los siguientes objetivos agrupados por temáticas:

1. Ergonomía
Realizar talleres posturales para el personal de oficio que les resulte de aplicación y que presenten riesgo de sufrir lesiones fruto de sobreesfuerzos, posturas forzadas o movimiento repetitivo, con el objetivo de reducir un 10% el número de bajas laborales por sobreesfuerzo, posturas forzadas o movimientos repetitivos.
2. Información de prevención de riesgos laborales
Simplificar la información facilitada a la totalidad de personas trabajadoras de Metro de Madrid, mediante la modificación de patrón de evaluación.
3. Formación de prevención de riesgos laborales
Mejorar el proceso formativo en materia de prevención de riesgos laborales conforme a las nuevas tecnologías e-learning y revisar los contenidos, teniendo en cuenta las experiencias adquiridas en los últimos años.

¹⁶ Tasa de Reposición = $(\sum \text{Número de bajas durante 2024} - \text{Reingresos durante 2024}) * 1,2 = (275-9) * 1,2 = 319$
Siendo 1,2 (120%) el coeficiente fijado por la Ley de Presupuestos de la Comunidad de Madrid.

4. Mejorar la capacitación y las herramientas de gestión en materia de prevención
5. Equipos de Protección Individual
Sustitución de Equipos de Protección Individual conforme a las mejoras tecnológicas existentes, así como la información puesta a disposición de la persona trabajadora.
6. Coordinación de Actividades Empresariales y gestión preventiva de las Obras en las que Metro de Madrid actúa como promotor de obra
Adecuación, mejora y difusión de los Procedimientos CAE y Obras con el objeto de favorecer la integración de la gestión preventiva en la "Coordinación preventiva con empresas externas" así como en la gestión de obras.
7. Integración de la prevención de riesgos laborales
La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de esta.
8. Empresa Saludable
Fomentar un entorno de empresa saludable conforme a lo establecido en ISO 45001 y a la declaración de Luxemburgo.

Plan de Desamiantado 2018-2028

La retirada del amianto de todas las instalaciones, infraestructuras y del material móvil es un objetivo prioritario para la compañía. En este sentido, continúan los trabajos para cumplir con el Plan de Desamiantado 2018-2028, al que se destinan los recursos económicos, técnicos y humanos necesarios para la identificación y posterior eliminación de elementos con amianto, con el objetivo último de que toda la red esté libre de este material en el año 2028.

El Plan de Desamiantado de Metro de Madrid se caracteriza por ser un plan de trabajo abierto y vivo, debido a la posibilidad de realizar nuevos hallazgos durante las labores de caracterización. En este sentido, se estima que el 90% del material móvil y de las instalaciones fijas, así como el 95% de las infraestructuras se han revisado para identificar la presencia de amianto. Así, se estima que el avance medio de caracterización es de un 92,67%.

Una vez se comprueba la presencia de este material, se establece un plan de control y se planifica su retirada de manera segura, minimizando, en la medida de lo posible, el impacto que pueda tener sobre el servicio. Para ello, se alinea con otras iniciativas de mejora del servicio como el Plan de Accesibilidad e Inclusión ([ver Plan de Accesibilidad e Inclusión 2021-2028](#)).

El porcentaje de retirada de elementos identificados con presencia de amianto alcanza el 60,69% en material móvil, un 84,27% en instalaciones fijas y un 59% en infraestructuras, conformando un porcentaje global de 67,11% que, unido al alto grado de avance en la caracterización, supone un 77,86% de ejecución del Plan de Desamiantado.

Plan de Formación y Desarrollo 2024

El Plan de Formación Anual de Metro de Madrid representa el marco general de referencia y de actuación en materia formativa. Se elabora de manera conjunta entre las diferentes áreas y servicios de la compañía y el Servicio de Formación, participando adicionalmente en su definición la representación social, a través del Comité de empresa.



Es un plan dinámico y flexible que permite introducir variaciones para poder atender, en todo momento, las necesidades que puedan surgir como consecuencia de la evolución de la empresa y de su entorno.

En 2024, se han desarrollado programas formativos dirigidos a colectivos muy diversos, centrados en las siguientes líneas:

- Cursos de nuevo ingreso para personal de trenes, estaciones y mantenimiento
- Adaptación al puesto de trabajo
- Formación en procesos de promoción interna y habilitaciones
- Actualización y reciclaje
- Desarrollo de competencias

Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa

Los objetivos corporativos marcan la hoja de ruta de la organización a lo largo del año y son transversales a las distintas áreas de la compañía. En relación con el personal propio, el reto planteado por la compañía trata de fomentar el compromiso de las personas.

En este caso, no se ha conseguido cumplir el objetivo al no alcanzar la meta propuesta del 92% para el indicador de tiempo disponible en el trabajo, de hecho, el resultado de 2024 (90,26%) ha sido inferior incluso al dato del pasado año que marca la referencia, un 91,12%. En cuanto al segundo indicador, el valor global de la comunicación interna, se ha superado ampliamente, alcanzando una nota de 6,70 frente a la meta propuesta de 6,48.

Así, el cumplimiento final de este objetivo corporativo ha sido del 50%.

Por otro lado, en el objetivo corporativo que engloba diversos proyectos clave, cabe señalar la definición de un plan corporativo de mejora del absentismo, para el que ha sido necesaria la realización de un diagnóstico y una definición de acciones. El cumplimiento de esta iniciativa ha sido del 100%.

En cuanto a los objetivos departamentales, el cumplimiento medio global ha sido del 97,76%. Haciendo foco en los temas que afectan al personal propio, destacan los siguientes objetivos (y su cumplimiento):

- Creación de empleo y jubilación parcial 2024: 100%
- Digitalización de la gestión de la formación: 100%
- Desarrollo de personas (Área de Control y Planificación de la Operación): 100%
- Suministro y registro de entrega de Equipos de Protección Individual (EPI) al usuario final: 100%
- Elaboración del cuadro de indicadores sobre bienestar para la plantilla de Metro de Madrid: 95 %

[Ver Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor.](#)



Características de los asalariados de la empresa

Metro de Madrid cuenta con un equipo de profesionales cualificado, comprometido y con una marcada vocación de servicio, con el que la compañía tiene un firme compromiso de ofrecer empleo estable y de calidad. El equipo humano es la base de la organización.

La plantilla está compuesta por 7.308 personas asalariadas¹⁷, de las cuales el 74,97% son hombres y el 25,03% son mujeres. Todas ellas cuentan con contrato indefinido:

	Hombres		Mujeres		Total
2024	5.479	74,97%	1.829	25,03%	7.308
2023	5.404	75,46%	1.757	24,54%	7.161

En cuanto al número medio de personas trabajadoras por sexo durante el año 2024, ha sido de 5.030,34 hombres y 1.571,18 mujeres.

Por la propia naturaleza del negocio, el 90,70% de las personas asalariadas sometidas a convenio colectivo desarrollan sus competencias profesionales en el ámbito de la explotación ferroviaria, que engloba al personal adscrito a la Dirección de Explotación Ferroviaria en los ámbitos de Operación y Mantenimiento:

- 4.427 profesionales dedicados a la atención en trenes o estaciones (4.238 en 2023).
 - » 2.034 maquinistas de tracción eléctrica (1.828 en 2023)
 - » 1.484 personas trabajadoras en atención directa al viajero (1.528 en 2023)
 - » 909 profesionales de apoyo a la prestación del servicio (882 en 2023)
- 2.201 profesionales dedicados a labores de mantenimiento (2.247 en 2023)

En 2024, Metro de Madrid contrató a 429 profesionales¹⁸ (237 en 2023) de diferentes colectivos. Además, se han registrado 9 reingresos, 275 bajas (271 en 2023) y dos despidos¹⁹ (ninguno en 2023). La tasa de rotación de personal ha sido de 3,59²⁰.

Por otro lado, 165 personas (225 en 2023) pasaron a situación de jubilación parcial. Las jubilaciones parciales en 2024 se han llevado a efecto de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 22ª del vigente convenio colectivo, en situación de ultraactividad desde el 1 de enero de 2024.

La información divulgada para definir las características de los asalariados se corresponde con la plantilla (número de personas) a 31 de diciembre de 2024.

En cuanto a la distribución del personal asalariado según el tipo de jornada, teniendo en consideración que todos cuentan con contrato indefinido, el 91% trabaja a jornada completa:

¹⁷ La plantilla total, incluyendo a las personas trabajadoras asalariadas no sometidas a convenio colectivo y al consejero delegado, es de 7314.

¹⁸ 312 maquinistas de tracción eléctrica, 102 jefes/as de sector, 2 oficiales/as y 13 técnicos/as.

¹⁹ Los dos despidos corresponden a la categoría de oficial/a, un hombre menor de 30 años y un hombre de 30-50 años.

²⁰ Tasa de Rotación = $[(\sum \text{Bajas de la Tasa de Reposición}) / (\text{plantilla a 31.12.2024} - \text{plantilla a 31.12.2023}) / 2] = [275 / (7308 - 7155) / 2] = 3,59$.

	Jornada completa	Jornada Parcial	Total
Hombre	5.041	438	5.479
Mujer	1.648	181	1.829

Anexo I. Tabla 032. Distribución por sexo

Tabla 037. Profesionales en Explotación

Tabla 038. Nuevos contratos por colectivo profesional, edad y sexo

Tabla 039. Reingresos por colectivo profesional, edad y sexo

Tabla 040. Bajas por colectivo profesional, sexo y edad

Tabla 041. Personal por tipo de contrato, clasificación profesional, sexo y edad

Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa

A 31 de diciembre de 2024, Metro de Madrid cuenta con cinco personas trabajadoras asalariadas no sometidas a convenio colectivo en su plantilla, que corresponden con la alta dirección de la compañía²¹. La información se corresponde con la plantilla (número de personas). No se incluye al consejero delegado por tener un contrato mercantil.

Las personas que conforman los órganos de gobierno, la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, no reciben ningún tipo de remuneración procedente de Metro, ni por su labor ni por participar en sesiones ordinarias o extraordinarias.

La retribución del consejero delegado y los directores es fija, no incluye parte variable vinculada a desempeño ni primas de productividad por obtención de objetivos. Está compuesta por salario base y antigüedad anual.

Las retribuciones del personal fuera de convenio están sujetas a las autorizaciones pertinentes de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid, y a la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid. La retribución media de este colectivo, que en 2024 ha estado integrado exclusivamente por hombres, es de 101.679,11 euros.

Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social

En 2024, se ha prorrogado la vigencia del Convenio Colectivo 2020-2021, al que se acogen el 100% de los asalariados. Asimismo, se han llevado a cabo las negociaciones para la elaboración del nuevo Convenio Colectivo 2025-2027²², mediante reuniones periódicas de la Comisión Negociadora formada por miembros de la directiva de la compañía y de los sindicatos en representación de los trabajadores y trabajadoras.

Los acuerdos alcanzados en la negociación colectiva se realizan con el conocimiento y bajo el ámbito de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.

²¹ A efectos de cálculo, en este informe, estas cinco personas serán consideradas "personas trabajadoras no asalariadas" (por no estar sometidas en convenio colectivo).

²² Al cierre de este informe, existe un preacuerdo del Convenio Colectivo 2025-2027 firmado entre la empresa y la parte social.

Parámetros de diversidad

La elección de los miembros de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración depende del cargo público que ostentan, por lo que no puede establecerse una política de diversidad específica. De igual forma, la contratación a través de convocatorias públicas de empleo imposibilita introducir criterios de diversidad en la selección de nuevo personal (ver [Políticas relacionadas con el personal propio](#)).

	2024		2023	
	N.º miembros	% mujeres	N.º miembros	% mujeres
Junta General de Accionistas	11	45%	10	40%
Consejo de Administración	10	10%	10	10%
Comité de Dirección ²³	8	0%	8	0%

Anexo I. Tabla 046. Diversidad por razón de sexo en órganos de administración, dirección y supervisión de Metro

Por otro lado, la distribución de la plantilla por grupos de edad es la siguiente:

	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30 años	106	20	126	103	17	120
Entre 30 y 50 años	3.563	876	4.439	3.445	805	4.250
Más de 50 años	1.810	933	2.743	1.856	935	2.791
TOTAL	5.479	1.829	7.308	5.404	1.757	7.161

Anexo I. Tabla 033. Distribución por edad

La mayor proporción de personas trabajadoras, a 31 de diciembre de 2024, se concentra en los hombres y en el rango de edad de entre 30 y 50 años, cuya dedicación es la prestación del servicio de transporte o el mantenimiento.

Salarios adecuados

Los salarios están establecidos por convenio colectivo, que contempla los conceptos salariales por categoría profesional sin distinción de sexo. Esta remuneración está condicionada por la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid y de conformidad con la normativa vigente en cada momento. Para el personal fuera de convenio (no asalariado) la retribución es fija (ver [Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa](#)).

El 100% de las personas, asalariadas y asalariadas no sometidas a convenio colectivo, reciben un salario por encima del Salario Mínimo Interprofesional, fijado anualmente por el Gobierno de España.

²³ La alta dirección de la compañía forma parte de este comité.

Protección social

En España, los sistemas de protección social tienen cobertura universal. Adicionalmente, fruto de la negociación colectiva, las personas trabajadoras pueden obtener mejoras respecto a lo establecido por ley, como es el caso de la conciliación laboral (ver [Parámetros de conciliación laboral](#)).

Personas con discapacidad

En 2024, el 2,38% de la plantilla son personas con discapacidad²⁴, frente al 2,26% de 2023; esto es, 174 personas trabajadoras.

Parámetros de formación y desarrollo de capacidades

La formación favorece el desarrollo profesional y es un factor que impulsa la competitividad de la compañía. El objetivo es potenciar el desarrollo de las habilidades de los empleados a través de novedosas metodologías de formación, orientadas a la especialización de los profesionales y a mejorar sus aptitudes, poniendo a su disposición los mejores recursos.

Metro de Madrid elabora su Plan de Formación y Desarrollo anualmente, siguiendo las necesidades de formación detectadas en cada área de la compañía para la consecución de sus objetivos y el desarrollo de competencias. También se cuenta con la participación de la representación de las personas trabajadoras en la planificación.

Los objetivos del plan son:

- Adaptar la formación de las personas a la evaluación de la compañía
- Garantizar la seguridad y la calidad del servicio
- Fomentar y motivar la implicación del alumnado en el proceso formativo
- Aprovechar de forma óptima todos los recursos disponibles

Para su consecución, el diseño del plan sigue el siguiente proceso:

- Detección de necesidades (unidades organizativas y representación de los trabajadores)
- Validación por el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento (criterios de criticidad, prioridad, presupuesto y tiempo)
- Aprobación por parte de la Dirección
- Desarrollo del plan

En 2024, se han impartido un total de 341.924 horas de formación.

Además, se promueve la formación voluntaria a través de Escuela Digital, la plataforma corporativa de formación online que ofrece una amplia variedad de contenidos de diversa temática para favorecer el desarrollo profesional y personal. Cabe destacar las formaciones relacionadas con igualdad de derechos y oportunidades, y sobre sostenibilidad.

²⁴ Se contabilizan aquellas personas que tienen un grado de discapacidad aprobado por el INSS (118) y aquellas a las que la empresa les declara un Expediente de Disminución de Facultades (39), por el que se reconoce que no pueden desempeñar las funciones propias de su puesto de trabajo. Una vez se estima la irreversibilidad de la situación o tienen un Rebaje Definitivo (17), estas personas están pendientes de pasar a EDF o de obtener la declaración del grado de discapacidad igual o superior al 33%.

La Evaluación del Seguimiento Profesional es el sistema que mide de forma objetiva e integral la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad de una persona trabajadora. La evaluación de desempeño sirve para comprobar el grado de cumplimiento de las expectativas y los objetivos propuestos a nivel individual, así como las competencias del puesto de trabajo, valorando la contribución real de cada una de las personas trabajadoras a los objetivos de la organización. Asimismo, permite:

- La implantación y el seguimiento del sistema de Dirección por Objetivos
- La asignación más justa de la retribución variable y la promoción de los mejores
- El mejor conocimiento de los procesos de trabajo y la mejora de la comunicación
- La mejor detección de necesidades formativas

La Evaluación del Seguimiento Profesional se realiza una vez al año. El 25,33% de las personas trabajadoras, incluyendo a los no asalariados, reciben evaluación de desempeño, siendo el 19,44% hombres y el 5,9% mujeres.

En cuanto al promedio de horas de formación por asalariado y sexo, los datos son:

Horas/alumno	2024	2023
Mujer	6,2	7,6
Hombre	7,37	9,1
TOTAL	7,2	88,9

Anexo I. Tabla 055. Desarrollo profesional

[Tabla 056. Horas de formación por grupo profesional, sexo y edad](#)

[Tabla 057. Promedio horas de formación](#)

[Tabla 058. Horas de formación por colectivo](#)

[Tabla 059. Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño por sexo](#)

Parámetros de salud y seguridad

El compromiso de Metro de Madrid con la salud integral de sus profesionales está avalado por el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL) y certificado según la Norma ISO 45001:2018, con el fin de garantizar la seguridad y salud laboral mediante la implantación de medidas preventivas, mejora continua de los procesos y la vigilancia sanitaria ([ver Políticas relacionadas con el personal propio](#)).

Por otro lado, Metro cuenta con un Área de Prevención y Salud Laboral, que actúa como órgano asesor de la compañía en materia de salud y seguridad laboral, y un Comité de Seguridad y Salud que reporta a la dirección ([ver Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias](#)). Asimismo, realiza un seguimiento anual del estado de salud del personal en su propia clínica. Se realizan reconocimientos médicos obligatorios y voluntarios, consultas médicas y pruebas específicas. También, se llevan a cabo campañas de prevención y mediciones de sustancias que pueden resultar nocivas para la salud, a fin de tomar medidas correctoras.



Formación preventiva

La formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales está incluida en la capacitación general de cualquier trabajador o trabajadora de la compañía, teniendo en cuenta las características y necesidades de cada puesto de trabajo.

Adicionalmente, Metro imparte formación preventiva en los siguientes casos:

- Nuevas incorporaciones
- Cambios de puesto de trabajo, funciones o cambios significativos en los equipos
- Como consecuencia de evaluaciones de riesgos adicionales o de revisión, o mediciones higiénicas periódicas
- Procedimientos e instrucciones operativas del puesto

Well: próxima estación tu bienestar

Este programa de bienestar corporativo nació con el objetivo de facilitar a la plantilla medidas, planes y acciones para mejorar su salud y bienestar. Se centra en cuatro ámbitos de actuación: salud, bienestar emocional, nutrición y ejercicio físico. Y sobre ellos, se promueven acciones, campañas y mensajes para toda la organización.

Gestión de la salud y la seguridad

El Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo está certificado en la Norma ISO 45001, garantizando que Metro cuenta con un sistema de trabajo saludable y seguro para la plantilla. Afecta a la totalidad del personal y a los trabajadores y trabajadoras que sin formar parte de la plantilla desarrollan su actividad en las instalaciones de Metro. En este sentido, el 100% de las personas trabajadoras están cubiertas por el SGPRL.

A lo largo de 2024, se han llevado a cabo diversas acciones encaminadas a proteger el estado de salud de las personas trabajadoras y la seguridad de los entornos laborales.

Durante el verano, siguiendo las proyecciones de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), Metro puso en marcha un plan específico de actuación para episodios de altas temperaturas con instrucciones concretas para cada área, consejos prácticos, una guía para identificar un golpe de calor o formación sobre cómo realizar los primeros auxilios en estos casos, entre otros.

En lo relativo a la calidad del aire, se ha reformado la ventilación del saco de la estación de Moncloa, se han instalado sistemas novedosos en los talleres de Canillejas y Laguna para la extracción de emisiones de motores de combustión diésel y se ha dotado de nuevas funcionalidades al Gestor Inteligente de Ventilación (GIV) para asegurar la regeneración correcta del aire ante los trabajos nocturnos con vehículos.

Por otro lado, se ha puesto en marcha un plan de modernización para los centros de mantenimiento con un presupuesto de 168 millones de euros (2025-2030) cuyas líneas de acción contemplan la adecuación de vías e instalaciones asociadas, la mejora de la climatización y ventilación en centros de mantenimiento y otras actuaciones en los diferentes talleres para realización de sustituciones de equipos con eficiencia y la máxima seguridad y ergonomía.



Accidentabilidad laboral

En 2024, se han producido 379 accidentes de trabajo²⁵.

El índice de frecuencia (tasa de accidentes) general de accidentes de trabajo ha sido de 41,33, siendo mayor el de los hombres, que se sitúa en el 43,21, que el de las mujeres, que se sitúa en el 35,23.

Por otro lado, no se han producido víctimas mortales por lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo. Tampoco se tiene constancia de que en 2024 se hayan originado enfermedades profesionales.

En 2024, el número de horas de absentismo ha sido de 1.319.317, un 12,96% más que en 2023 (1.167.962).

Anexo I. Tabla 047. Índices de accidentabilidad

Tabla 048. Jornadas perdidas

Tabla 053. Absentismo (por tipo)

Tabla 054. Absentismo (por horas)

Parámetros de conciliación laboral

Metro facilita la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras, compaginándola con la cobertura de servicio público que presta, para lo que pone a disposición de sus empleados y empleadas:

- 11 permisos al año, siete de ellos retribuidos, para atender asuntos personales
- Jornadas reducidas acumuladas en días completos de trabajo, con el consecuente incremento de los días no laborales, bonificadas económicamente
- Permisos sin retribución de hasta tres meses de duración sin pérdida de antigüedad
- Flexibilidad horaria
- Adaptación del turno de trabajo por razón de estudios
- Incremento del tiempo de excedencia por cuidado de hijos hasta cinco años, computando dicho tiempo a efectos de antigüedad y con reserva del puesto de trabajo
- Aumento en el cálculo del disfrute del permiso acumulado por cuidado del lactante hasta que este alcance un año de edad

Asimismo, se pueden solicitar adaptaciones horarias y licencias sin retribuir por conciliación familiar.

Por otro lado, se han tramitado 635 (522 en 2023) jornadas reducidas, por los siguientes motivos:

- Guarda legal del menor (87,24%)
- Guarda legal por discapacidad (0,63%)
- Guarda legal por familiar (8,19%)
- Cuidado de un menor con enfermedad grave (3,94%)

²⁵ A efectos de cálculo, se consideran accidentes de trabajo únicamente los producidos en los centros de trabajo. Además, se han registrado 73 accidentes in itinere.

En cuanto a las excedencias, se han solicitado 18: 13 paternales, 4 maternas y una por cuidado de familiar. Esto supone un descenso respecto a 2023, en el que se solicitaron 25 excedencias por cuidado de menor, 15 paternales y diez maternas, y dos por cuidado de familiar.

Anexo I. Tabla 049. Jornadas reducidas por tipo, edad y sexo

Tabla 050. Permisos por maternidad por grupo profesional, edad y sexo

Tabla 051. Permisos por paternidad por grupo profesional, edad y sexo

Tabla 052. Excedencias maternas, paternales y por cuidado de familiar por edad

Desconexión laboral

El derecho a la desconexión digital está recogido en el convenio colectivo, en los términos previstos en el artículo 18 del RDL 28/2020.

Por el momento, Metro no cuenta con una política de desconexión laboral, si bien existe un compromiso en el nuevo Convenio Colectivo 2025-2027 de realizar un protocolo de desconexión digital.

Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)

La remuneración media anual del personal de Metro asciende a 45.201,26 euros, siendo 46.080,92 euros para los hombres y 42.578,52 euros para las mujeres. La diferencia entre el salario de los hombres y el de las mujeres (brecha salarial) fue de un 7,60% en 2024, frente al 5,63% de 2023²⁶.

En cuanto al porcentaje de personas trabajadoras con derecho al cobro del complemento variable, a 31 de diciembre de 2024, es del 27,01%, que pertenecen a los grupos profesionales de responsables y técnicos/as y de mandos intermedios y técnicos/as no titulados cualificados. Para determinar su cuantía, se tienen en cuenta factores como la Contribución Individual a Resultados (CIR) del empleado y los objetivos departamentales y corporativos de la organización.

La relación entre la retribución anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la retribución anual media de toda la plantilla, excluyendo a la persona mejor pagada, es de un 367,17%²⁷ (303,01% en 2023).

Anexo I. Tabla 042. Remuneración media

Tabla 043. Remuneraciones medias por colectivo profesional, edad y sexo

Tabla 044. Brecha salarial

Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos

Metro de Madrid, como socio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, tiene un compromiso firme con el respeto a los derechos humanos, subrayando la supresión del trabajo infantil o

²⁶ La brecha salarial se calcula teniendo en cuenta el número de efectivos totales, sin afectación al tiempo de permanencia en la empresa o su jornada de trabajo, tal como se establece para el registro retributivo.

²⁷ Ver *Cambios en la preparación y presentación de la información de sostenibilidad en comparación con el período de reporte anterior*.

forzoso; con el derecho a la libertad sindical y a la negociación colectiva; y con unas condiciones laborales equitativas y satisfactorias.

En este sentido, Metro no tiene conocimiento de que el personal se vea afectado por incidencias graves relacionadas con los derechos humanos.

En 2024, se han producido los siguientes incidentes, reclamaciones e incidencias relativos a cuestiones laborales:

	2024
Casos de discriminación (incluido el acoso)	5
Reclamaciones recibidas en los canales propios*	17
Reclamaciones presentadas en Puntos Nacionales de Contacto para las Empresas Multinacionales de la OCDE	0
Importe total de las multas, sanciones e indemnizaciones en el ejercicio**	649.025 €
Información contextual para comprender los datos	El importe de las multas, sanciones e indemnizaciones se corresponde con lo abonado durante 2024

* Excluidas las contabilizadas como casos de discriminación o acoso

** Conciliación con importes monetarios en CCAA

Anexo I. Tabla 060. Número de incidentes, reclamaciones e incidencias relativas a cuestiones laborales

En cuanto al número de incidentes y reclamaciones relativos a derechos humanos, no se han producido casos.

Anexo I. Tabla 061. Número de incidentes y reclamaciones relativas a derechos humanos

3.2. TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR

El compromiso de Metro de Madrid con el bienestar de las personas trabajadoras y unas condiciones laborales de calidad se extiende más allá de la propia plantilla, incluyendo al personal trabajador de las empresas proveedoras. La [Política de Seguridad y Salud](#) de Metro se hace extensiva a todas las personas que trabajan para la organización, exigiendo a las empresas externas el cumplimiento estricto de las normas de seguridad y salud laboral y la ejecución de sus actividades garantizando la seguridad y salud de sus empleados y empleadas.

En esta línea, y siempre dentro de la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), se entrega a los proveedores un documento sobre medidas a aplicar en caso de emergencia, acompañado de un tríptico resumen para que se entregue a cada uno de los trabajadores y trabajadoras.

Las empresas proveedoras de Metro son prestadoras de obras, suministros y servicios. Dado que el 98,37% de las empresas tienen sede en España, no caben prácticas contrarias a los



derechos humanos ni al Estatuto de los Trabajadores en su actividad; por tanto, el cumplimiento de los derechos de todo el personal está garantizado.

Por su parte, Metro incluye dentro de su Política de Protección de Datos información complementaria sobre tratamiento de datos (2ª capa de información) relativa a proveedores y personal externo, a fin de favorecer la transparencia y el cumplimiento de la normativa. Esta se puede consultar en la página web corporativa ([ver Protección de los denunciantes](#)).

El manual interno de contratación de Metro de Madrid establece las normas que rigen la contratación y certifica que las empresas proveedoras cumplen con las obligaciones legales aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en la normativa vigente. La vulneración de las obligaciones legales o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor, tales como el impago de los salarios por parte de la empresa proveedora, son motivo para suspender el contrato. Asimismo, se fomenta que las empresas contratistas adopten medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar para su personal como parte esencial del contrato.

Adicionalmente, está a disposición tanto de las empresas proveedoras como de su plantilla un canal de denuncias en el que expresar sus inquietudes ([Buzón de denuncias](#)). Además, se ha incluido la relación entre contratista y empleado en el protocolo de actuación frente al acoso en el II Plan de Igualdad.

[Ver Gestión de las relaciones con los proveedores.](#)

3.3. COLECTIVOS AFECTADOS

Los colectivos que se ven afectados por la actividad de Metro más allá del personal y de las personas usuarias, a los que la operación de la compañía afecta de manera directa, son los grupos que trabajan o viven en la zona de influencia de la actividad desarrollada por Metro de Madrid o en aquellas en las que desarrollan su actividad las empresas proveedoras. No se han identificado incidencias negativas, reales o potenciales, de la actividad en estos colectivos.

Por la propia esencia del servicio que presta, Metro es un agente fundamental en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, en la lucha contra la degradación del entorno y, por lo tanto, en la creación de un modelo de transporte más sostenible e inclusivo. Al tratarse de un servicio que emplea la energía eléctrica y transcurrir, en su mayor parte, bajo tierra, es determinante en la contribución al control y reducción de los riesgos que implica el cambio climático. Además, conecta personas, une territorios y, por lo tanto, contribuye al desarrollo económico y social.

La sostenibilidad está integrada en la estrategia y es la base de la toma de decisiones, por ello, Metro cuenta con una [Política de Gestión Responsable y Sostenible](#) que recoge sus compromisos con el entorno y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y que se desarrolla en la estrategia de sostenibilidad de la compañía ([Ver Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor](#)).

Mejora del entorno

Durante 2024, Metro de Madrid registró una demanda superior a los 715,2 millones de personas viajeras, lo que supone el 41,52% del número de viajes totales realizados en los medios de



transporte público de la Comunidad de Madrid ([ver Anexo I. Tabla 004. Número de viajes según operador y porcentaje con respecto al total de viajes](#)).

Metro de Madrid es un medio de transporte público masivo que transcurre, en su mayor parte, bajo tierra, lo que reduce la ocupación y la circulación de vehículos en superficie y, por lo tanto, la contaminación.

Viajar en Metro supone contaminar 75,1 veces menos que en vehículo privado ([ver Cálculo de huella de carbono](#)).

En relación con los impactos relativos a ruidos y vibraciones ocasionadas como consecuencia de la explotación ferroviaria, en 2024 la compañía ha gestionado un total de 30 reclamaciones, frente a las 39 del año pasado. En este sentido, Metro de Madrid sigue el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con estos aspectos y lleva a cabo medidas correctoras en zonas conflictivas, como la mejora en aislamientos mediante la instalación de silenciadores o barreras acústicas en pozos de ventilación o subestaciones eléctricas, así como trabajos en la superestructura de vía como la eliminación del desgaste ondulatorio o la instalación de sistemas de vía excepcionalmente antivibratorios para reducir los niveles de vibración transmitidos.

Asimismo, se realizan estudios predictivos de vibración en las obras de renovación.

Movilidad sostenible e inclusiva

Metro de Madrid facilita la movilidad de las personas con problemas de movilidad gracias a las medidas para promover la eliminación de barreras físicas y facilitar el uso de la red a personas de movilidad reducida ([ver Plan de Accesibilidad e Inclusión 2021-2028](#)) que permiten que el 70,2% de las estaciones de la red de Metro sean completamente accesibles.

A estas medidas, se unen las desarrolladas para favorecer la autonomía en el uso de la red de Metro por parte de personas con discapacidad intelectual incluidas en la Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía (LARA), que tiene un papel fundamental en los planes de accesibilidad e inclusión.

Todo ello favorece el uso de Metro por personas que no podrían viajar de forma autónoma si no contaran con estos apoyos, lo que incide en el aumento de la demanda en Metro y, por lo tanto, en la reducción del uso del vehículo privado en superficie.

En esta línea, a través del programa [AulaMetro](#), más de 7.220 estudiantes de todas las etapas educativas han sido formados en el año 2024 (un 78,23% más que en 2023) en el uso responsable de Metro con el objetivo de promover la movilidad sostenible, dar a conocer la red de Metro y fomentar su uso de forma autónoma y segura ([ver Anexo I. Tabla 062. AulaMetro](#)).

Generador de empleo

La actividad de Metro impacta directamente en el empleo y el desarrollo local: facilita la movilidad de los ciudadanos a sus lugares de trabajo y estudios, favoreciendo así su desarrollo. Así, el 57,65% de los viajes realizados en Metro son por motivos laborales y el 17,53% por estudios²⁸.

²⁸ Según el Estudio de Perfil del Cliente 2024 elaborado por Metro de Madrid.

Además, facilita la generación de puestos de trabajo, no solo directos (ver Personal propio), también a través de empleo indirecto. Así, un total de 8.650 personas fueron beneficiarias del empleo indirecto generado por Metro de Madrid²⁹.

En cuanto a las empresas proveedoras y la incidencia de su actividad en las poblaciones locales, cabe destacar que el 98,37% de las empresas proveedoras de Metro tienen sede en España donde no caben prácticas contrarias a los derechos humanos y donde existe normativa relativa al impacto en el entorno. Además, el manual interno de contratación de la compañía establece las normas que rigen la contratación y garantiza que las empresas contratistas cumplen con las obligaciones legales aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, en el derecho nacional, en los convenios colectivos y en las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral.

Contribución al desarrollo

Metro cuenta con un programa de acción social que persigue contribuir a la mejora de la movilidad a través de un modelo de transporte inclusivo y favorecer el desarrollo económico y social, así como la cohesión y la solidaridad en el entorno en el que opera.

Principales cifras:

- Colaboración con 59 entidades sociales. Además, se han realizado donaciones de material a seis entidades sin ánimo de lucro.
- Cesión de espacio para 34 campañas de difusión.
- 17 entidades realizaron 135 cuestaciones (captación de socios y de fondos).
- 12 entidades sociales han protagonizado la campaña Conectados Contigo para dar a conocer sus proyectos solidarios a través de los canales de comunicación de Metro.
- La inversión social equivalente³⁰ de Metro durante 2024 fue de 940.940,18 euros, resultante de la cesión de espacios en soportes publicitarios y en estaciones de la red de Metro.

[Anexo I. Tabla 063. Acción social](#)

[Tabla 064. Desglose de inversión social equivalente](#)

También se han realizado donaciones de material que ha finalizado su vida útil y que ya ha sido amortizado por Metro a seis entidades sin ánimo de lucro (mascarillas, gel hidroalcohólico y equipos informáticos).

Metro cuenta, además, con un programa de voluntariado corporativo, Juntos Sumamos, con el que la compañía colabora de forma activa con distintas entidades sociales y colectivos, poniendo a su disposición sus recursos clave. Durante el año 2024 se han realizado 26 acciones (en las que han participado 203 personas voluntarias) de las cuales 12 estaban orientadas a dar visibilidad a la discapacidad intelectual y a reforzar la autonomía del colectivo.

²⁹ 825 personas en limpieza de instalaciones y gestión de residuos, 202 en limpieza de trenes, 1.737 en vigilancia y 5.886 personas de otros contratos activos.

³⁰ Esta cantidad es el resultado de la suma del valor de los soportes publicitarios con los que cuenta Metro y que cede a las entidades sociales para dar difusión a sus campañas y del valor estimado de otros bienes donados por la compañía.

Relación con la sociedad

Metro se relaciona con las comunidades locales a través de la Comunidad de Madrid, el Consorcio Regional de Transportes o directamente mediante:

- Acuerdos de colaboración con 59 entidades sociales
- Contactos directos surgidos del desarrollo de la Línea Social de Metro
- Participación en grupos de trabajo y encuentros profesionales en los que intercambiar información relevante para Metro y sus grupos de interés, así como en proyectos de investigación junto a otros organismos y entidades

Por último, Metro de Madrid está adscrito a entidades y organismos nacionales e internacionales de carácter sectorial, empresarial y profesional para intercambiar conocimientos y experiencias, implantar nuevas tecnologías y adaptarse a normativas de carácter internacional (ver Anexo I. Tabla 014. Relación de afiliaciones).

En el año 2024, Metro ha realizado dos patrocinios por un importe total de 23.669,45€. Se trata de un patrocinio que facilitó la participación de Metro en la II Jornada de Transportes y Logística de Madrid (Madridiario, 14.630€), y otro para la participación en los cursos de verano de El Escorial para abordar El desafío de una ciudad que afronta el reto de la movilidad sostenible (Fundación Complutense, 9.039,45€).

Protección de los derechos humanos y laborales

Metro de Madrid, como empresa pública de transporte público suburbano tiene el compromiso de garantizar no solo la eficiencia del servicio que presta, sino también el respeto y la promoción de los derechos humanos y laborales en sus operaciones.

Para asegurar el cumplimiento, evalúa y monitoriza los riesgos relacionados en el Sistema de Cumplimiento Normativo (ver [Declaración sobre la diligencia debida](#)).

[Ver Conducta empresarial.](#)

3.4. CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES

La satisfacción de las personas usuarias, el acceso al servicio y a la información de calidad y lograr una mayor interconectividad a través de la extensión de la red, son temas materiales para Metro y, por lo tanto, forman parte de la estrategia de la compañía.

Por ello, durante el año 2024, la organización asumió una serie de retos: la mejora de aspectos clave del servicio tomando en consideración la fiabilidad del material móvil y la disponibilidad y fiabilidad global de las Instalaciones; la medición de la satisfacción de los viajeros y viajeras; la mejora de accesibilidad en el material móvil mediante señalización óptica y acústica y el cumplimiento del Plan de Accesibilidad 2021-2028.

En el año 2024, más del 41,5% de las personas que utilizaron medios de transporte público en la Comunidad de Madrid optaron por Metro, en concreto 715.208.882 personas, de las cuales, un 62,63% fueron mujeres de entre 16 y 34 años (un 48,52%) cuyo principal motivo del viaje fue el trabajo (59,31%). El 16,81% de las mujeres usuarias de Metro utilizaron el servicio por estudios, un 11,05% por ocio y un 3,42% por motivos médicos.



El 54,89% de los hombres que utilizaron el servicio de Metro en el año 2024 lo hicieron por trabajo, un 18,73% por estudios, un 13,08% por ocio y un 2,77% por motivos médicos.

Además, un 68,17% de las personas usuarias son residentes de la Comunidad de Madrid, frente a un 1,88% de turistas nacionales, un 22,97% de extranjeros residentes en la Comunidad de Madrid y un 1,97% de extranjeros turistas.

Como elemento integrador de la sociedad, Metro apuesta por la inclusión de todas las personas, promoviendo un transporte inclusivo y accesible y un plan de acción social dirigido a los colectivos que, por sus características, capacidades o circunstancias especiales, son vulnerables. Estos colectivos (jóvenes, familias, mayores de 65 años y personas con discapacidad) poseen un título especial más asequible.

Además, Metro de Madrid cubre la necesidad de movilidad de poblaciones más vulnerables económica y socialmente al ser una de las opciones de transporte más accesibles y asequibles de la Comunidad de Madrid (asegurando el acceso de estas al servicio).

Asimismo, como referente de la movilidad inclusiva, la compañía incluye, además, proyectos y acciones dirigidos a favorecer e impulsar la movilidad sostenible e inclusiva mediante dos líneas de actuación: accesibilidad e inclusión de colectivos vulnerables y cooperación y concienciación.

En este sentido, con el fin de facilitar la autonomía integral de personas con discapacidad, garantizando un servicio de transporte en igualdad de condiciones para cualquier ciudadano o ciudadana, Metro de Madrid cuenta con un Plan de Accesibilidad e Inclusión 2021-2028, cuyo objetivo es que, en 2028, el 85% de las estaciones de la red de Metro sean accesibles, y con una Política de accesibilidad³¹ cuyo fin es garantizar a todas las personas el acceso a sus instalaciones y servicios. Igualmente, el programa LARA (Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía), está destinado a favorecer la accesibilidad de las personas con discapacidad intelectual, del desarrollo o con problemas de comprensión y orientación, para que puedan viajar de forma autónoma por la red de Metro.

Por otro lado, en lo que respecta a salud y seguridad de los viajeros y viajeras de Metro de Madrid y el acceso al servicio, cabe especificar que la presencia puntual de amianto en trenes o estaciones no supone ningún riesgo al hallarse en lugares de difícil acceso y manipulación y estar en situación de "no friable" (no desprende fibras). Es por ello que la seguridad en Metro de Madrid está garantizada para todas las personas que cada día transitan por la red.

Asimismo, con el fin de ofrecer a las personas usuarias del servicio la máxima calidad, Metro de Madrid cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001, que identifica cada uno de los procesos clave de la compañía con el objetivo de realizar una gestión adecuada de los mismos y detectar puntos de mejora. Además, es la primera compañía de transporte metropolitano con toda su red certificada bajo la norma europea UNE-EN-13816 de calidad de servicio en el transporte público de viajeros y viajeras.

Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales

Como empresa de transporte público de la Comunidad de Madrid, Metro de Madrid tiene la misión de ser la principal solución de movilidad proporcionando un servicio público de calidad, seguro, eficiente y comprometido con todas las personas que usan Metro de Madrid para desplazarse.

³¹ Certificada en enero de 2024.

Con el fin de promover los intereses de los viajeros y viajeras y garantizarles un nivel de satisfacción elevado, Metro de Madrid se compromete a salvaguardar la salud, la seguridad y los derechos humanos de las personas usuarias del servicio, asegurando su acceso al mismo y a una información de calidad. Para dar respuesta a esos compromisos, la compañía cuenta con una serie de políticas, de acceso público a través de la web corporativa:

- *Política de accesibilidad*

El compromiso de Metro de Madrid con los viajeros y viajeras incluye la mejora de la accesibilidad universal en el entorno, reconociendo la importancia de facilitar que todas las personas puedan acceder a las instalaciones de Metro y utilizar sus servicios. Esta política se materializa mediante el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal, basado en la norma UNE 170001, con el fin de contar con un marco integral y estructurado para gestionar y promover la accesibilidad en todos los aspectos de la organización.

- *Política de seguridad ferroviaria*

El fin último de esta política es velar por que el servicio de transporte se preste con los niveles de seguridad establecidos por la organización, impulsando la mejora continua de los mismos, y cumpliendo con los requisitos legales o de carácter voluntario que la organización suscriba.

- *Código ético*

Este código ético establece los valores y comportamientos que deben guiar la forma en la que los profesionales de Metro de Madrid desempeñan sus funciones y responsabilidades, e interactúan con quienes hacen uso de los servicios que presta la empresa, con las empresas proveedoras y contratistas, con la propia compañía y sus profesionales.

- *Política de gestión responsable y sostenible*

A través de esta política, Metro de Madrid busca establecer, con carácter global, los principios básicos y generales de actuación de la compañía considerando sus impactos económicos, sociales y medioambientales, para su integración en el modelo de negocio y en la estrategia de la compañía, maximizando el impacto positivo en sus grupos de interés. Todo ello, sobre la base de un compromiso firme con el respeto a los derechos humanos.

- *Sistema Interno de Información*

Cualquier viajero o viajera puede trasladar a la organización las conductas irregulares de las que tenga conocimiento para que las mismas sean objeto de un seguimiento efectivo, ofreciendo plenas garantías de independencia, confidencialidad, seguridad y de que quienes acudan a esos canales no vayan a ser objeto de represalias.

- *Política de cumplimiento normativo*

El objetivo de la Política de cumplimiento normativo es definir, bajo la tutela y responsabilidad del Consejo de Administración y la Dirección de Metro de Madrid, aquellos compromisos, objetivos y líneas de actuación tendentes a asegurar que la actividad de la compañía se ajuste en todo momento a la normativa aplicable y a los



estándares éticos definidos en el Código ético de Metro de Madrid. Esta política es de aplicación para todos los administradores y profesionales de Metro de Madrid.

El Sistema de Cumplimiento Normativo abarca, la identificación, evaluación, control (prevención y mitigación) y supervisión de los riesgos derivados de la vulneración de principios éticos y de conducta en las actuaciones, aquellos que puedan ocasionar un daño o un perjuicio a las personas usuarias, a terceros o generen algún tipo de responsabilidad por parte de la empresa, y los relacionados con la comisión de actos ilícitos por parte del personal y administradores de Metro que generen la responsabilidad penal de la empresa.

- *Política de calidad*

La presente política cuenta con el total compromiso de la Dirección en el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001, siendo su fin último mejorar de forma continua la calidad del servicio prestado y conseguir la satisfacción de las personas usuarias. Para lograrlo, Metro de Madrid se compromete, a través de esta política, a adquirir hacia sus clientes compromisos concretos para lograr la calidad del servicio de transporte público de acuerdo con el modelo definido en la norma UNE-EN 13816 y en su Carta de Servicios, dando cuenta públicamente y de forma periódica de su cumplimiento. Estos compromisos se establecen en base a los siguientes criterios: servicio ofertado, tiempos de espera, accesibilidad, acceso a la información, atención al cliente, confort, seguridad o medioambiente.

La Carta de servicios se publica en el [Portal de Transparencia de Metro de Madrid](#). Además, la compañía informa de forma trimestral del seguimiento en el cumplimiento de los compromisos de calidad a través de ese mismo portal ([ver Anexo I. Tabla 067. Carta de servicios/compromisos](#)).

- *Protección de datos*

Los datos personales recogidos por Metro de Madrid son tratados de conformidad con el Reglamento Europeo (UE) 2016/679 de Protección de Datos. La información relativa a los destinatarios de los datos, la finalidad y las medidas de seguridad, así como cualquier información adicional relativa a la protección de datos personales podrá consultarse en el Registro de Actividades de Tratamiento, dentro del correspondiente a la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras. Asimismo, Metro de Madrid incluye en su página web información complementaria sobre distintos aspectos de los tratamientos de datos personales que realiza la compañía.

En este sentido, a través del análisis anual de cumplimiento (Sistema de Cumplimiento Normativo) se recogen y analizan las evidencias de los controles que mitigan los posibles incumplimientos de legislación en materia de protección de datos personales. Algunos de estos controles son: auditoría interna de protección de datos, evaluación de impacto relativa a protección de datos, grupo de trabajo enfocado a protección de datos y un Plan para adaptación al Reglamento Europeo de Protección de Datos.

La *Política corporativa de clasificación y tratamiento de la información* establece las bases para clasificar y tratar la información de Metro de Madrid, enmarcando así las distintas normas, procedimientos y medidas técnicas y organizativas que aseguren que se mantiene un grado de confidencialidad de la información adecuado en cada caso.

Asimismo, desde el año 2018, Metro de Madrid cuenta con un delegado de Protección de Datos que se encarga de informar y asesorar sobre las obligaciones en el tratamiento

de datos, supervisar el cumplimiento de la legislación, poner en marcha acciones de formación y concienciación, y asesorar en cuanto a la evaluación de impacto relativa a la protección de datos. Igualmente, se han designado diferentes responsables de tratamiento de datos, que serán los encargados de determinar los fines y medios del tratamiento.

- *Política de comunicación, marketing y publicidad responsable*

Como empresa pública que elabora y distribuye comunicaciones y como red de ferrocarril que es, en sí misma, un medio publicitario donde los anunciantes difunden sus campañas, Metro de Madrid mantiene un estricto cumplimiento de las normativas que regulan la publicidad y vela por que todas sus comunicaciones respeten la legalidad vigente y, de manera especial, los derechos y principios reconocidos en la Constitución y los valores recogidos en el *Código ético* de la compañía.

La organización, a través de esta política, adquiere el compromiso de ofrecer comunicaciones aptas para todos los públicos y vela por que se mantengan los valores fundamentales de veracidad, honestidad, credibilidad y respeto por los derechos humanos.

- *Política de ciberseguridad*

Para Metro es importante mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información y datos que se manejan en la compañía. Por ello, con el fin de cumplir con las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de seguridad de las redes y sistemas de información, la organización cuenta con una Política de ciberseguridad.

Protección de los derechos humanos de las personas usuarias

Metro de Madrid promueve la protección y defensa de los derechos fundamentales de las personas afectadas por sus operaciones, siempre en el marco de su capacidad de acción.

En este sentido, la actividad de Metro de Madrid contribuye al derecho fundamental a los alimentos al mejorar la accesibilidad y asequibilidad, especialmente para las personas que viven en zonas alejadas de mercados o supermercados y de aquellos con problemas de movilidad.

El derecho de acceso a la información es reconocido como un derecho humano fundamental. En esta línea, Metro de Madrid ofrece información sobre los servicios que presta a través de diferentes canales:

- [Página web de Metro de Madrid](#): ofrece una amplia variedad de información de servicio útil para los usuarios y usuarias del sistema de transporte. Pueden consultar los horarios de los trenes y planificar su viaje, conocer el estado del servicio en tiempo real, información sobre los diferentes tipos de billetes y abonos disponibles con sus precios correspondientes y cómo adquirirlos o qué estaciones son accesibles para personas con movilidad reducida.
- [Portal de Transparencia](#): recoge información relevante sobre el funcionamiento y la gestión de la compañía. Su objetivo es garantizar la transparencia, el acceso a la información pública y el buen gobierno.
- El [Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid \(CIAC\)](#) es un servicio destinado a mejorar la atención y el soporte que la empresa ofrece a las personas usuarias. Su principal función es ofrecer información, resolver dudas y atender consultas relacionadas con el servicio del Metro.



- [Reglamento del Viajero](#): establece las condiciones generales que rigen el uso del servicio de Metro en la Comunidad de Madrid. Además de regular la prestación del servicio, incluye los derechos y obligaciones de las personas usuarias y tipifica las infracciones.
- La App Metro de Madrid facilita a las personas usuarias diversa información de servicio, tal como el trayecto recomendado o el grado de ocupación, el estado de los ascensores y escaleras mecánicas de la red y permite a las personas usuarias enviar avisos de limpieza.
- Las redes sociales de Metro de Madrid se utilizan para comunicar información relevante sobre el servicio, contribuyendo a mejorar la experiencia y el conocimiento de los usuarios y usuarias del Metro de Madrid.

Asimismo, además de los canales anteriores, la compañía cuenta con un buzón de denuncias a través del cual, además de dar a conocer posibles indicios o incidentes que puedan suponer la comisión de un delito, de un acto indebido o el incumplimiento de los principios de actuación recogidos en el Código ético de la compañía, es posible realizar consultas sobre dudas que pueden surgir en la aplicación de políticas y procedimientos de Cumplimiento Normativo.

Por otra parte, la compañía ha implementado acciones que aseguran una gestión responsable del uso de recursos. En concreto, con la implantación del Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional ISO 14001, Metro busca cumplir sus compromisos como empresa socialmente responsable en materia de medioambiente ([ver Información medioambiental](#)). Además, Metro contribuye a la sostenibilidad ambiental, reduciendo la presencia del vehículo privado y descongestionando el tráfico en superficie, lo que supone una mejora de la calidad del aire y la no emisión de gases de efecto invernadero, impactando de forma directa en la salud pública y el bienestar general de sus habitantes.

Igualmente, el servicio que ofrece el suburbano madrileño facilita el acceso de las personas a sus lugares de trabajo, centros de negocios y zonas comerciales, pero también a servicios esenciales como hospitales, escuelas, centros comunitarios y otros recursos públicos, lo que permite mejorar su calidad de vida. Además, facilita el acceso de estudiantes y docentes a colegios, universidades y centros de formación, así como a otros espacios de aprendizaje no formal y centros culturales y de ocio.

Metro se preocupa de que las personas viajeras puedan moverse de forma segura, especialmente cuando se desplazan con niños o personas vulnerables, promoviendo su seguridad física mediante la presencia de vigilantes de seguridad.

Igualmente, el derecho a la transparencia y la lucha contra la corrupción están garantizados en Metro de Madrid, que cuenta con una serie de políticas y mecanismos para asegurar una conducta empresarial ética y transparente ([ver Conducta empresarial](#)). En esta línea, consciente de que una cultura de transparencia es la base para generar confianza en el mercado en el que opera, Metro de Madrid da cumplimiento a sus obligaciones legales de garantizar el derecho de acceso a la información pública de la ciudadanía y de publicar de forma proactiva la información relevante que atañe a la empresa a través del [Portal de Transparencia](#), cuyos datos se actualizan de forma mensual, trimestral o semestral en función del tipo de información. Asimismo, los ciudadanos pueden solicitar información mediante formulario online, a través de correo electrónico o de forma presencial.



El derecho a la igualdad y no discriminación también está recogido en la organización, que garantiza el libre acceso a las instalaciones y a los servicios de Metro, independientemente del origen racial o étnico, género, orientación sexual, discapacidad, religión, opinión política, edad, condición social u otras circunstancias personales o sociales. Además, la compañía ofrece títulos de transporte más asequibles a colectivos vulnerables, facilitándoles con ello el acceso al servicio.

A través del Régimen Sancionador, Metro de Madrid define “la falta del debido respeto y consideración, el trato discriminatorio, así como los insultos y las amenazas dirigidas a personas viajeras, clientes u a otros empleados y empleadas de la compañía (Metro de Madrid) o de empresas relacionadas con ella” como un hecho sancionable.

Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias

Metro de Madrid tiene un compromiso con cada uno de sus grupos de interés, lo que conlleva mantener un diálogo constante, ágil y transparente con ellos, que permita conocer sus necesidades y expectativas e integrarles en la actividad de la empresa. Para ello, la compañía cuenta con un procedimiento, que establece el proceso de identificación y priorización de los grupos relevantes, permite detectar sus expectativas e incorporarlas en las decisiones estratégicas. El análisis de doble materialidad refuerza, además, la metodología de detección de expectativas y la priorización de los grupos.

En la categoría de clientes, Metro de Madrid distingue diferentes subcategorías: los viajeros y viajeras segmentados por el motivo de su viaje y aquellos con necesidades especiales, los clientes no usuarios, los clientes comerciales y los clientes internos (áreas de Metro).

Para conocer sus expectativas se utilizan diversas fuentes: estudios de opinión, relación con entidades sociales especializadas en discapacidad, la Comisión de accesibilidad de la Consejería de Transportes, las redes sociales, las reclamaciones y quejas, y el benchmarking.

Asimismo, para garantizar la calidad del servicio, mejorando la experiencia de las personas usuarias, Metro de Madrid dispone de una *Política de calidad corporativa* elaborada en el año 2018 como resultado de un proceso de integración de las políticas de los diferentes sistemas de gestión de calidad certificados bajo la norma ISO 9001 y de alineación con la estrategia de la compañía. La *Política de calidad*, desarrollada con el compromiso de la alta dirección, recoge la misión de la compañía, así como los principios generales y los compromisos en materia de gestión de la calidad orientados a la mejora continua del servicio y a la búsqueda permanente de la satisfacción de las personas usuarias y del resto de grupos de interés. Además, constituye el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la compañía de forma alineada con sus pilares estratégicos.

Tras la definición de la política de calidad, se garantiza la mejora continua del desempeño de la compañía estableciendo sistemas de gestión de los procesos clave, alineados con la estrategia y política corporativa, que son certificados anualmente ([ver Anexo I. Tabla 13. Relación de sistemas de gestión certificados](#)).

Así, el Sistema de Gestión de Calidad del Servicio certificado conforme a la norma UNE-EN 13816, certifica la calidad del servicio que ofrece Metro de Madrid.



Tanto la [Carta de Servicios](#) de la compañía, como la información corporativa de la misma (objetivos estratégicos, plan de accesibilidad, plan de modernización), están disponibles para todas las personas en la web de Metro de Madrid, en el Portal de Transparencia y en el Estado de Información no Financiera.

Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes

La libertad de expresión está garantizada en Metro de Madrid a través la integración de diferentes canales que garantizan una comunicación personal, interactiva y en tiempo real con las personas usuarias del servicio. Con este fin, se implementa una atención multicanal, tanto presencial como online, y criterios comunes de actuación para quienes mantienen una relación directa con las personas, independientemente del canal empleado. En este sentido, la compañía cuenta con diversos procedimientos de atención al cliente, así como de recepción, análisis, gestión y respuesta de reclamaciones, siempre tomando como base el [Reglamento de Viajeros](#) para elaborar el contenido de las repuestas.

Para atender a las personas usuarias, Metro de Madrid cuenta con:

- [Centro Interactivo de Atención al Cliente \(CIAC\)](#)

A través de este servicio, que está certificado con la Norma 13816 desde 2003, las personas usuarias son atendidas de forma directa y personal mediante los distintos canales habilitados (teléfono, formulario web, correo electrónico o redes sociales) para obtener información del servicio, resolver dudas y realizar sugerencias y quejas. Para su gestión, existen dos procedimientos de trabajo orientados a sentar las bases para la prestación del servicio y para la atención al cliente por parte de los agentes del CIAC.

En el año 2024, se han recibido 102.715 peticiones de información a través del CIAC, 1.688 reclamaciones y 62 sugerencias. Asimismo, el servicio ha recibido una valoración global de la atención recibida de 8,86 puntos ([ver Anexo I. Tabla O23. Evolución de la valoración global del servicio prestado por el CIAC](#)).

- [Centros de Atención al Cliente \(CAC\)](#)

Ubicados en las estaciones de Plaza de Castilla y Sol (donde se encuentra la oficina de gestión de objetos perdidos), ofrecen atención presencial especializada. Cuentan, también, con diversos procedimientos para la prestación del servicio y la atención a las personas usuarias.

Durante el año 2024 se han recibido un total de 137.346 visitas (78.787 en Sol y 58.559 en Plaza de Castilla).

Asimismo, además de en los CAC y el CIAC, las personas usuarias pueden presentar cualquier reclamación o sugerencia a través de la web, las hojas de reclamaciones oficiales, las redes sociales, el correo ordinario, los impresos derivados de las incidencias de venta y peaje, y mediante el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (a través de CITRAM), o mediante escritos dirigidos por las personas usuarias a otros departamentos u organismos, los cuales son remitidos al Servicio de Atención al Cliente para su gestión.

En el año 2024 se han recibido un total de 11.753 reclamaciones, 402 más que en 2023, lo que supone un incremento del 3,54%. Este incremento en el número de reclamaciones es consecuencia del aumento de la demanda de personas viajeras (7,99%) que continúa



respondiendo a las medidas de fomento del transporte público, como las restricciones a los vehículos más contaminantes en la zona Madrid 360 – Zona de Bajas Emisiones, así como a la prórroga de la reducción de tarifas decretada por la Comunidad de Madrid desde el 01 de septiembre 2022 y que ha abarcado todo el año 2024.

De las 11.753 reclamaciones recibidas, 1.417 son reclamaciones oficiales presentadas por los clientes en las estaciones (12,06%) y 10.336 son reclamaciones personales (87,94%), que se reciben por el resto de los canales.

Por canal de entrada, Internet ha sido el canal más utilizado por los clientes y clientas en las reclamaciones de 2024, concretamente por el 60,55%. Estas reclamaciones son enviadas a través del formulario correspondiente que aparece en la web de Metro de Madrid. En segundo lugar, se encuentran las que se recogen a través del canal telefónico del CIAC, que representan un 13,15% del total, y en tercera posición están las Reclamaciones Oficiales con un 12,06%.

En el Servicio de Atención al Cliente se reciben, también, otro tipo de comunicaciones como sugerencias, agradecimientos o peticiones de información.

Las principales causas de las reclamaciones tienen que ver con la frecuencia de los trenes, la adquisición de título y la temperatura de los trenes ([ver Anexo I. Tabla 024. Evolución del número de reclamaciones](#) y [Tabla 025. Causas de reclamaciones](#)).

Como indica el procedimiento establecido, todas las comunicaciones recibidas deben tener siempre asignadas una numeración, un canal de entrada, un tipo de comunicación, un criterio y causa, una unidad organizativa, un dónde y un gestor. El gestor asignado para la tramitación de la comunicación, después de realizar una lectura detallada de lo expuesto en la misma, es el responsable de realizar las acciones correspondientes para tener la información suficiente para poder elaborar una respuesta.

Cuando el Servicio de Atención al Cliente tiene toda la información necesaria, se procede a la redacción de la respuesta siguiendo lo expuesto en el procedimiento elaborado para tal fin.

De forma mensual se realiza un informe en el que se analizan las comunicaciones recibidas durante el mes anterior para llevar a cabo un seguimiento de las mismas.

Los distintos servicios y el Comité de Calidad, son los responsables de analizar los datos de las reclamaciones relacionados con los diferentes indicadores de servicio para establecer medidas de actuación y mitigación.

Asimismo, desde el año 2023, el buzón de denuncias está integrado en el Sistema Interno de Información, ampliando su alcance al público general. Por este motivo, cualquier persona que pueda tener conocimiento de alguna conducta irregular, puede comunicarla y tramitarla a través de este canal sin necesidad de tener relación profesional alguna con Metro de Madrid.

La [Política del Sistema Interno de Información](#) está publicada para su consulta tanto en el Portal de Transparencia como en la intranet corporativa para empleados y empleadas. Además, el Sistema Interno de Información está concebido para garantizar en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones entre el denunciante y los gestores de la denuncia designados a tal efecto. Los datos recabados a través de este sistema serán utilizados con la exclusiva finalidad de tramitar las denuncias recibidas, y en su caso, investigar los hechos denunciados. Igualmente, toda la información relacionada con la protección de datos está publicada en la página web de Metro de Madrid, y puede consultarse en el siguiente enlace: [Protección de datos personales](#).



Metro de Madrid velará, además, por que no se produzca ningún acto constitutivo de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación, siendo los autores o responsables de estas objeto de investigación y, en su caso, les serán aplicadas las medidas disciplinarias correspondientes, tal y como recoge el Reglamento de funcionamiento del [Buzón de Denuncias de Metro de Madrid](#).

Información sobre el servicio

El acceso a información de calidad también está garantizado en Metro, que ofrece información actualizada y en tiempo real a las personas usuarias a través de diferentes canales y soportes, para que estas puedan decidir la mejor alternativa para su viaje en cada momento. Además del CAC y el CIAC, el personal de las estaciones atiende de forma presencial y en remoto, a través de los interfonos (5.519 en toda la red) a todas aquellas personas usuarias que solicitan ayuda o información sobre el servicio. La señalización fija y la cartelería de las estaciones se refuerzan con 2.378 teleindicadores y 2.023 dispositivos de megafonía que dan inmediatez a la comunicación de cualquier incidencia en la red.

Asimismo, además de información sobre el servicio (también se informa en tiempo real de las posibles incidencias que puedan surgir en la circulación de trenes), a través de la web www.metromadrid.es, se puede consultar información corporativa de la organización y el Portal de Transparencia. Igualmente, para facilitar el acceso a la información a personas con discapacidad, la compañía cuenta con una [guía de uso de Metro](#) en lectura fácil y vídeo tutorial, así como una guía en braille.

Además, la web www.metromadrid.es cumple con la obligación de dar cumplimiento a los objetivos de accesibilidad impuestos por el Real Decreto 1112/2018 de 7 de septiembre sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público, concretamente, en el cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel AA. Asimismo, cuenta con el servicio de accesibilidad ampliada de INSUIT, que facilita el uso de la web a personas con discapacidad al proporcionar las ayudas técnicas necesarias para navegar de manera adaptada.

También se ofrece información en tiempo real sobre el estado de ascensores y escaleras mecánicas, así como del estado de todas las líneas de la red y la ocupación real de las estaciones y trenes a través de la aplicación 'Metro Madrid Oficial'. Además, mediante esta App, se pueden enviar avisos, tanto de limpieza de trenes y estaciones, como de desperfectos en mobiliario y señalización de estaciones. Del mismo modo, mediante sus diferentes perfiles en redes sociales, Metro apuesta por una comunicación constante y en tiempo real con los usuarios y usuarias para dar respuesta a cualquier información en la mayor brevedad posible.

La compañía cuenta, además, con un Podcast que da información sobre el servicio, la historia y curiosidades de la organización.

Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas usuarias

Metro realiza un seguimiento anual de la opinión de las personas usuarias sobre la calidad del servicio prestado y la percepción de aspectos relacionados con la seguridad o la información disponible en la red, con el fin de ofrecer un servicio de calidad, introducir las mejoras necesarias para aumentar la satisfacción de los viajeros y las viajeras, y hacer de estaciones y trenes un entorno seguro y adaptado a sus necesidades.

Durante el año 2024 se realizaron las siguientes consultas:



- Encuesta presencial de Percepción de la Calidad del Servicio

En 2024, Metro ha obtenido una valoración global de 8 puntos (8,08 puntos en 2023). Asimismo, el Índice Neto de Satisfacción tiene un valor de 68,75% y ha descendido un 2,53% con respecto al último estudio. Todos los criterios de calidad han ascendido de valoración, excepto *confort de trenes* que ha obtenido una valoración de 7,90 puntos frente a los 7,92 del año 2023.

Los cinco aspectos que más han aumentado en Índice de Calidad Percibida son: amabilidad de los vigilantes, atención a reclamaciones y sugerencias, funcionamiento de las máquinas automáticas expendedoras de billetes, atención y amabilidad de empleados, y marcha silenciosa de los trenes. Además, las líneas mejor valoradas han sido la 2, la 4 y la 8.
- Encuesta presencial de Información General

A través de este estudio, Metro busca conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias en relación a la información ofrecida por la compañía. Así, en 2024, la información general que ofrece la organización ha sido valorada con 8,14 puntos (8,19 en 2023). De forma específica, destaca la información ofrecida en estaciones y andenes con 8,43 puntos y aquella ofrecida en trenes con 8,24. La valoración de la información ofrecida en averías o incidencias ha descendido 0,19 puntos hasta los 6,41.
- Encuesta sobre la Imagen de Metro de Madrid

Este estudio se hace desde el año 2000 con el objetivo de analizar la imagen que los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad de Madrid tienen de Metro de Madrid y de sus principales competidores. En el año 2024, Metro de Madrid ha obtenido una valoración global de 7,62 puntos, frente a los 7,68 del año 2023.
- Encuesta presencial de Seguridad

Se analiza la percepción que tienen los viajeros y viajeras sobre la seguridad personal durante su recorrido y estancia en las instalaciones de la red de Metro. En el año 2024, las personas usuarias valoran la seguridad con un 8,02 (7,92 en 2023) situándose como valor máximo histórico ([ver Anexo I. Tabla 022. Valoración global de la seguridad en Metro de Madrid](#)). Además, se ha obtenido la máxima nota histórica en la valoración global del personal de vigilancia con 7,87 puntos. Por líneas, las mejores valoraciones se encuentran en Línea 8, Línea 10A y Línea 10B.
- Encuesta sobre la información ofrecida por el CIAC

La atención recibida a través del CIAC ha sido valorada de forma global con 8,86 puntos (9,01 en 2023), destacando el trato recibido, la rapidez en la atención y la precisión en la respuesta como los aspectos mejor valorados.
- Encuesta sobre la información ofrecida por los CAC

Los usuarios y usuarias han valorado el servicio ofrecido por los CAC con 8,86 puntos (0,15 puntos menos que en 2023). El aspecto mejor valorado ha sido el trato recibido con 9,16 puntos mientras que el menos valorado ha sido la rapidez con 6,77 puntos.



Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones

Metro cuenta con un parque en servicio de 2.083 coches, a los que se suman ocho unidades de Metro Ligero³² (que circulan por ML1). La antigüedad media de este parque es de 22,1 años.

Por otro lado, la disponibilidad técnica del material móvil durante el año 2024 ha sido del 90,59% (frente al 90,51% de 2023). Asimismo, la fiabilidad³³ técnica del material móvil (MKBF) es de 29.726 kilómetros, frente a los 31.146 kilómetros de 2023.

Anexo I. Tabla O16. Disponibilidad del material móvil

Tabla O17. Fiabilidad

Inversiones para la mejora del servicio

Con el objetivo de mantener y mejorar la calidad del servicio de transporte, teniendo en cuenta la obsolescencia del material móvil, desde de Metro de Madrid se ha puesto en marcha la adquisición de una flota de 40 trenes de gálibo estrecho por un valor de 411,8 millones de euros. Estos trenes se destinarán íntegramente a la línea 1 y sus características permitirán una mayor capacidad de transporte, rapidez y eficiencia en el funcionamiento de una línea que usan mensualmente cerca de 9 millones de viajeros y viajeras. Se prevé que las primeras unidades estén en circulación durante el primer semestre de 2027.

En paralelo a este proceso, se procederá a retirar gradualmente la circulación de los modelos más antiguos que circulan por Línea 1. Gracias a esta adquisición, que se suma a los otros 40 trenes para Línea 6 cuyo proceso de producción ya está en marcha (también se ha tramitado la ampliación del suministro con otros ocho trenes idénticos para la línea 8), Metro de Madrid contará con 80 nuevos convoyes en los próximos años, lo que hará posible una redistribución más eficaz del parque móvil actual del suburbano y permitirá atender también la futura ampliación de la línea 11 hasta Conde de Casal.

Mantenimiento

Mantenimiento de las instalaciones

Con el fin de aumentar los índices de fiabilidad y disponibilidad, teniendo en cuenta la obsolescencia de instalaciones e infraestructuras, la compañía trabaja de forma continua en el mantenimiento de las mismas. En 2024:

- Escaleras mecánicas: 1.704 escaleras con una disponibilidad del 98,47%
Se ha llevado a cabo la sustitución de cadenas de peldaño de 312 escaleras, y la renovación de elementos sometidos a desgaste mecánico de 333 escaleras, con el

³² Estas unidades son propiedad de la empresa Metro Ligero de Madrid, aunque su explotación y mantenimiento son competencia de Metro de Madrid.

³³ La fiabilidad mide la media de kilómetros de circulación realizada por un tren entre averías que no afectan al servicio y perturbaciones, que sí pueden comprometer la prestación del servicio.

fin de alcanzar los niveles de fiabilidad y disponibilidad requeridos, garantizando el cumplimiento y calidad del plan de mantenimiento de las escaleras mecánicas.

- Ascensores: 559 ascensores con una disponibilidad del 98,73%
Se han reacondicionado 125 ascensores.
- Instalaciones de baja tensión
Se ha desarrollado el Plan de convergencia normativa de las Instalaciones de Baja Tensión en los depósitos y recintos y la extensión de la integración y monitorización de cuadros generales de baja tensión para mejora de tareas de mantenimiento remoto y en campo, del propio cuadro y de los elementos a los que distribuye la tensión.
- Pozos de ventilación
En el marco del Plan de reacondicionamiento e integración de los pozos de ventilación, cuyo objetivo es garantizar la seguridad de su funcionamiento y mejorar su disponibilidad y fiabilidad, con las correspondientes repercusiones en la eficacia y eficiencia como sistema de ventilación de andenes y túneles, se ha puesto en marcha un Proyecto de reacondicionamiento e integración de pozos de las líneas 8 y 10.
- Energía
Renovación integral del Centro de Tracción (CTR) de Estrella, afectado por problemas de obsolescencia y presencia de amianto.
Asimismo, se han llevado a cabo mantenimientos predictivos sobre todos los transformadores de 45 kV (aceite) y sobre los transformadores secos de potencia más críticos, con el objetivo de evitar cualquier fallo que ponga en riesgo la alimentación de gran parte de la red de Metro, además de incorporar mejoras en las subestaciones de 45/15 kV con la instalación de reactancias de neutro.
También se ha renovado el equipamiento de diversas subestaciones y se han retirado elementos con amianto en las subestaciones eléctricas de López de Hoyos, Estrella y Sacedal.
- Señales
Durante el 2024, se ha continuado con el análisis y evolución del mantenimiento preventivo en los sistemas de señalización ferroviaria fija y se ha procedido a la renovación y mejora de equipos SAls en cuartos de enclavamiento de señalización ferroviaria.
- Línea Aérea
En el año 2024, han continuado los trabajos del plan de renovación del hilo de contacto de las instalaciones de Línea Aérea.
- Plan Renove de Sistemas de Venta y Peaje a modelo Estación 4.0
Uno de los objetivos departamentales establecidos para 2024 relacionados con la modernización y renovación de estaciones y trenes ha sido el Plan Renove de Sistemas de Venta y Peaje. Dentro de este plan se solventan los problemas de obsolescencia, mantenimiento e integración con el objetivo de garantizar su funcionalidad, con la máxima seguridad y adecuación a las normativas.

El plan abarca tanto la sustitución de los elementos de acceso a la estación como las máquinas de venta (METTA's). Su cambio se prevé en tres fases y durante el 2024 se ha empezado a trabajar en campo en la primera de ellas, que abarca la reforma de estos sistemas en 32 estaciones. El grado de cumplimiento es de un 47% en el ámbito de Peaje y un 6% en el caso de Venta.

Anexo I. Tabla 019. Indicadores e inventario de equipos en instalaciones

Mantenimiento del material móvil

Metro de Madrid cuenta con un Taller Central de Mantenimiento (reconocido como Centro de Mantenimiento de Material Rodante Ferroviario) capaz de mantener cualquier material rodante de la Red Ferroviaria de Interés General (RFIG). Además, existen 15 talleres principales y siete talleres secundarios de primer nivel en los que trabajan cerca de 800 personas.

Mantenimiento preventivo

La disponibilidad del material móvil está ligada a su fiabilidad, por ello, la compañía lleva a cabo un plan de mantenimiento preventivo anual que permite aumentar su disponibilidad, pero también los niveles de fiabilidad, calidad y seguridad. Este plan incluye:

- Revisiones de ciclo corto:
 - » Visita (cada 30 días) e IFYS (cada 45 días): inspección funcional y de seguridad donde se revisan el estado y funcionalidad de los equipamientos y sistemas.
 - » Revisión modular A/B (cada 120.000 km o cada año): revisión e inspección profunda de equipamientos mecánicos, eléctricos y neumáticos.
 - » Revisión modular C o Revisión de ciclo corto (cada 150.000 km o cada 15 meses): revisión e inspección profunda del equipamiento del recinto de personas usuarias (puertas), cabina de conducción y equipos electrónicos.
 - » Revisión modular D/E (cada 180.000 km o cada 18 meses): revisión e inspección profunda de equipamientos mecánicos (bogies) y acoplamientos.

En el año 2024 se han llevado a cabo 5.200 revisiones de ciclo corto.

- Revisión de ciclo largo:

Se trata de una revisión general que se realiza cada 600.000 km o cada 6/7 años, donde se desmontan, revisan y reparan todos los equipamientos del tren (más de cien elementos).

En el año 2024 se han llevado a cabo 195 revisiones de ciclo largo.

Además de estas revisiones, se llevan a cabo mantenimientos específicos adaptados a las características particulares de cada elemento del tren, así como una revisión integral sobre los propios planes de mantenimiento.

Anexo I. Tabla 018. Mantenimiento

Mantenimiento correctivo

Gracias a los trabajos de mantenimiento correctivo en el material móvil, se reducen las averías e incidencias en los trenes, se renuevan los equipos y elementos del material móvil y se llevan a cabo mejoras en los sistemas informáticos para facilitar la comunicación de posibles incidencias y la sensorización de los trenes.



Durante el año 2024, se han realizado cerca de 13.500 intervenciones correctoras y se han reparado más de 12.600 elementos.

Anexo I. Tabla 018. Mantenimiento

Plan de Accesibilidad e Inclusión 2021-2028

Para asegurar el acceso al servicio en igualdad de condiciones para cualquier persona, Metro de Madrid cuenta con un Plan de Accesibilidad e Inclusión 2021-2028, cuyo objetivo es lograr que el 85% de las estaciones de la red de Metro sean accesibles en 2028 (actualmente, un 70% de las estaciones son accesibles).

El plan, que cuenta con un presupuesto de 332 millones de euros, contempla la instalación de 103 nuevos ascensores que posibilitarán que 27 estaciones del suburbano madrileño se incorporen al listado de estaciones completamente accesibles y garantizará el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales en cuanto a accesibilidad de la infraestructura.

En concreto, en el año 2024 se ha trabajado en las estaciones de Santiago Bernabéu (15% de obras ejecutadas), Begoña (82% de obras ejecutadas), Avenida de América (68% de obras ejecutadas) y Ventas (18% de obras ejecutadas).

Además, se ha formalizado la Adenda al Plan de Accesibilidad y Mejora de la Movilidad que permitirá la instalación de nuevas escaleras mecánicas en Prosperidad, Estrella y San Blas, con una inversión de 3,5 millones de euros, y de 15 nuevos ascensores que conectarán directamente desde la calle al andén en las estaciones de Tetuán, Puente de Vallecas, Ciudad Lineal, Carabanchel, Campamento y Canillejas, con una inversión de 19 millones de euros. Las obras comenzarán en el primer trimestre del año 2025.

Asimismo, durante el año 2024, se han implementado medidas para facilitar la accesibilidad de todos los viajeros y viajeras, tales como la señalización óptica y acústica de puertas, el contraste cromático en barras y suelos, y el análisis detallado de la accesibilidad coche-andén. Además de lo anterior, también se ha iniciado una campaña de vinilado de asientos prioritarios para todo el parque móvil de Metro de Madrid, cuyo fin está previsto en el año 2025³⁴.

En esta línea, en el año 2024 son ya 42 las estaciones que cuentan con el sistema de lazos inductivos en los interfonos. Esta medida permite que las personas con audífonos puedan interactuar de manera más eficaz con el personal del suburbano que les atiende al poder escuchar los mensajes de manera más nítida.

Metro de Madrid cuenta, además, con una Política de accesibilidad³⁵ (materializada en el Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal³⁶) con el objetivo de garantizar a todas las personas el acceso a sus instalaciones y servicios. Del mismo modo, el Comité de Accesibilidad vela por garantizar a todas las personas las mismas posibilidades de acceso y uso de los servicios del suburbano.

Igualmente, con el fin de mejorar la autonomía de las personas con discapacidad intelectual, del desarrollo o con problemas de comprensión y orientación, la compañía cuenta con el programa LARA (Línea de Apoyo para el Refuerzo de la Autonomía), destinado a favorecer la

³⁴ Al cierre de este informe se han vinilado tres unidades de Línea 10 y cuatro unidades de Línea 3

³⁵ Certificada en enero de 2024

³⁶ Basado en la norma UNE 170001-2 Accesibilidad Universal



accesibilidad de estos colectivos a través de medidas específicas de accesibilidad cognitiva, sesiones formativas o herramientas para favorecer la mejora de la atención a las personas con discapacidad en la red de Metro. También se llevan a cabo acciones para favorecer la visibilidad y normalización de la discapacidad intelectual: campañas de sensibilización en soportes corporativos y publicitarios, acciones de voluntariado o colaboración con entidades sociales (Línea Social de Metro de Madrid).

En el año 2024, 24 personas con discapacidad intelectual han sido entrenadas individualmente en el uso autónomo de la red de Metro y 307 personas con discapacidad intelectual o del desarrollo han participado en alguna de las actividades sobre el uso de la red de Metro, impartidas por personal de Metro de Madrid. También, 73 profesionales de entidades sociales que trabajan con personas con discapacidad intelectual o del desarrollo han recibido esta formación.

Seguridad y salud

Además de garantizar el acceso al servicio, la compañía se compromete a velar por la seguridad y salud de las personas usuarias del mismo. En este sentido, Metro de Madrid es el primer metro pesado en contar con la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria Operacional que afecta a la totalidad del servicio y certifica que la circulación de los trenes se lleva a cabo en condiciones de seguridad garantizando la protección de las personas. De esta manera, se establece un modelo de trabajo que garantiza la protección de las personas y de los bienes transportados, a través de un proceso continuo de identificación tanto de los peligros como de la gestión de los riesgos.

Metro de Madrid es, también, el primer ferrocarril metropolitano en España que ha obtenido un Informe de Evaluación de Seguridad certificado por un AsBo³⁷.

La seguridad del suburbano madrileño está estructurada principalmente en un Puesto Central de Seguridad (PCS) desde el que se gestionan, en tiempo real, las incidencias del ámbito de seguridad y protección civil que ocurren en la red e instalaciones de la compañía. Asimismo, desde el PCS se da apoyo a la resolución de incidencias de explotación ferroviaria tratando de minimizar el impacto a las personas usuarias. Ante cualquier emergencia en las instalaciones, los Técnicos de Seguridad de PCS son los encargados de movilizar tanto los recursos propios (vigilantes de seguridad), como los recursos externos necesarios para una correcta atención de la emergencia (ver Anexo I. Tabla 020. Intervención de los distintos cuerpos de emergencia y seguridad y Tabla 021. Incidentes con afección a personas usuarias del servicio).

El Puesto de Control Central (PCC) centraliza la gestión de toda la operación de la red. Desde allí se controla tanto el paso de trenes como el flujo de viajeros y viajeras en tiempo real. Además, hay seis puestos de Telemando de Instalaciones y Control de Seguridad (TICS) repartidos por la red. Por su parte, el Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT) es responsable de la gestión de las incidencias y del mantenimiento predictivo y correctivo de la compañía, todos los días del año, las 24 horas del día.

³⁷ Risk Assessment Body (Organismo de evaluación de la seguridad).

Durante el año 2024, el Puesto Central de Seguridad ha gestionado un total de 62.335 peticiones de colaboración, de las cuales, un 50% correspondieron a incidencias relevantes en el ámbito de seguridad y protección civil.

Además, agentes del 091 de la Brigada Móvil del Transporte colaboran con el PCS siendo un pilar fundamental de apoyo durante el horario de prestación de servicio de Metro.

Por otro lado, la compañía cuenta con un equipo de seguridad encargado de garantizar la seguridad de bienes y personas en las estaciones, trenes e instalaciones de la red de Metro. Para desarrollar esta actividad se contrata la prestación de servicios a empresas de seguridad certificadas y constituidas legalmente.

Asimismo, de acuerdo con el cumplimiento normativo, se ha actualizado el Plan de Seguridad del Operador y los Planes de Protección Específicos, siguiendo el compromiso asumido por la Compañía por su designación de operador Crítico en 2018. Igualmente, con el objetivo de concienciar a todos los trabajadores y trabajadoras sobre la seguridad y dando continuidad a la difusión interna de la *Política de seguridad integral*, durante el último año se ha impartido formación en la materia a más de 300 personas de nuevo ingreso, con el objetivo de dotarles de las herramientas necesarias para actuar de manera eficiente ante cualquier incidencia, fomentando una cultura de seguridad proactiva y alineada con los protocolos establecidos. De igual manera, se ha llevado a cabo una formación específica para el personal directamente involucrado en la gestión y protección de Infraestructuras Críticas, reforzando su capacitación en la identificación de riesgos, la aplicación de medidas preventivas y la respuesta ante posibles amenazas, garantizando así la seguridad y continuidad operativa de nuestro servicio.

Destaca la importante labor que se realiza desde la visualización de las imágenes de videovigilancia para el control y gestión de la seguridad, protegiendo a las personas y bienes que se hallan en la red y patrimonio de Metro. Actualmente, Metro tiene 9.532 cámaras de seguridad en sus instalaciones.

Principales datos:

- 1.599 vigilantes de seguridad
 - » 239 servicios de vigilancia en estaciones
 - » 67 patrullas itinerantes
 - » 27 patrullas con vehículos

- 9.532 cámaras de seguridad
 - » 5.427 en estaciones
 - » 2.906 en trenes
 - » 1.199 en recintos

La formación y preparación tanto de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado como de los servicios de emergencia que colaboran con Metro ha sido una prioridad en el último año, destacando la colaboración con el Grupo Especial de Operaciones (GEO) en la formación y preparación ante incidentes graves de seguridad en las instalaciones de Metro de Madrid y las formaciones específicas a SAMUR orientadas a optimizar la coordinación entre los distintos intervinientes en situaciones de emergencia sanitaria. También se ha colaborado en la formación de Bomberos de la Comunidad de Madrid y de agentes de Policía Nacional de la Brigada Móvil del Transporte destinados a Metro de Madrid.



También se han llevado a cabo acciones preventivas (simulacros, visitas de control, acciones informativas) para garantizar la salud y la seguridad de los viajeros y viajeras, como parte del convenio de colaboración, firmado en 2023, entre el Ayuntamiento de Madrid y Metro de Madrid en el ámbito informativo y de formación de intervinientes en la emergencia.

Igualmente, a través de su Política de Calidad, Metro de Madrid adquiere hacia sus usuarios y usuarias compromisos concretos para ofrecer un servicio de transporte público de calidad según el modelo definido en la norma UNE EN 13816 y lo establecido en su Carta de Servicios (que recoge compromisos específicos en cuanto a accesibilidad y seguridad).

Otras medidas llevadas a cabo en materia de seguridad y salud:

- Plan de Autoprotección

Se trata de un plan de autoprotección integral único de las infraestructuras de la red explotada por Metro, sometido a revisión de forma permanente y formado por los planes de autoprotección de los distintos recintos e instalaciones estratégicas y el Plan de Autoprotección de la red de Metro, compuesto por el Plan Marco de la Red y los distintos documentos específicos de las estaciones, interestaciones, material móvil e instalaciones singulares.

Metro de Madrid está certificado, además, en el Sistema de gestión de emergencias y respuesta a incidentes conforme con la Norma UNE ISO 22320:2013.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el Decreto de la Comunidad de Madrid 78/217 y con objetivo de hacer más seguras las instalaciones, durante el año 2024, en materia de cardio protección, se ha realizado:

- » Formación teórica y práctica para el uso de desfibriladores y reanimación cardiopulmonar (RCP) a 651 trabajadores, ascendiendo la cifra del total acciones formativas en esa materia desde que se instalaron desfibriladores en Metro a 5019.
- » Mantenimiento y gestión de 319 desfibriladores en servicio en las estaciones y recintos.
- » 382 profesionales de Metro han asistido a las sesiones divulgativas sobre reanimación cardiopulmonar y uso de desfibrilador externo automático.
- » Además, existen 316 desfibriladores en toda la red de Metro.

- Plan de acción frente a episodios de altas temperaturas

Entre otras medidas, el plan contempla la apertura nocturna de las puertas de acceso a las estaciones para mejorar la ventilación natural, la desactivación de la apertura automática de puertas en trenes para conservar la temperatura interior, revisiones extraordinarias de los sistemas de climatización en trenes, información actualizada en la App de Metro para una mejor planificación de los viajes y la comunicación en Metro de las alertas de calor publicadas por la AEMET.

Por otro lado, el equipo de aire acondicionado del material móvil es uno de los componentes más valorados y controlados como medida de la calidad del servicio prestado a las personas viajeras. Su funcionalidad es crítica durante el periodo estival, y para garantizar el óptimo funcionamiento de estos equipos, se han llevado a cabo durante los últimos años diversas medidas encaminadas a la mejora de estos sistemas, logrando, a su vez, una mejora de la salud y seguridad operacional y de los viajeros y viajeras.



- Plan de acción frente a fenómenos climáticos adversos
En el año 2024, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto-ley 8/2024, Metro de Madrid ha iniciado el desarrollo de un plan frente a fenómenos climáticos adversos y catástrofes que, al cierre de este informe, se encuentra en elaboración.
- Plan de actuaciones frente a lluvias con afectación al servicio de viajeros
Este plan desarrolla el conjunto de medidas preventivas y correctivas que se deben adoptar para minimizar la afectación al servicio de personas usuarias de Metro de Madrid cuando se producen copiosas lluvias en el exterior. El plan está alineado, además, con el Plan de Autoprotección.
- Gestión del Gas Radón
Metro de Madrid, como empresa en la que existe una fuente natural de radiación realiza los estudios y mediciones necesarios a fin de determinar si existe un incremento significativo de la exposición de los trabajadores o de las personas usuarias que no pueda considerarse despreciable desde el punto de vista de la protección radiológica.
- Protección contra incendios
Dentro de las actuaciones preventivas se recoge un catálogo de consignas para la prevención de incendios tanto en estaciones como en recintos. Estas consignas están alineadas con lo descrito en el Plan de Autoprotección de Metro de Madrid.

Ciberseguridad

Metro entiende la ciberseguridad como un proceso transversal, crucial para alcanzar los objetivos de negocio y para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios o contractuales. Por este motivo, se impulsan acciones globales orientadas a evolucionar el modelo de gobierno de la ciberseguridad, así como la implantación y mejora de los controles necesarios en los ámbitos técnico, organizativo y procedimental. Lograr un metro protegido digitalmente es uno de los objetivos de la compañía.

Metro cuenta con una *Política de ciberseguridad*³⁸ que establece las directrices generales y pautas de actuación de la compañía de acuerdo con sus necesidades y la legislación vigente. En este sentido, continúa el desarrollo del marco documental (políticas, normas y procedimientos) en el que se establecen todas y cada una de las directrices y pautas de actuación, así como las responsabilidades, tanto de la compañía como de su personal.

En 2024, se ha implantado el doble factor de autenticación para el acceso desde Internet a los sistemas de información internos, incrementando cualitativamente el nivel de protección de la información y de los sistemas.

También se ha avanzado en el proceso global de certificación al Esquema Nacional de Seguridad que establece un marco común de principios básicos, requisitos y medidas de seguridad para garantizar una protección adecuada de la información y de los servicios prestados. Las acciones llevadas a cabo para adecuarse a esta normativa están en línea con el Marco Común

³⁸ La *Política de ciberseguridad* es de aplicación para todo el personal de la compañía, y para aquellas terceras personas y/o colaboradores que prestan servicios a la misma.

de Ciberseguridad establecido en colaboración con los organismos públicos de la Comunidad de Madrid, que proporciona un enfoque común de seguridad a nivel nacional y promueve la gestión continuada de la seguridad.

Adicionalmente, se han mantenido las acciones formativas y de concienciación y sensibilización en el ámbito de la ciberseguridad. Se han realizado campañas de simulación de phishing y envíos de notas informativas, píldoras formativas y consejos de ciberseguridad a la plantilla para crear una conciencia de ciberseguridad.

Normativas en materia de seguridad y salud

Junto a la renovación por obsolescencia, existe un amplio programa de conformidad con normativas técnicas específicas que busca adaptar los sistemas a las nuevas reglas y necesidades de prevención, seguridad y salud laboral. En este sentido, son importantes las actuaciones realizadas en protección contra incendios, baja tensión (en ambos casos tanto en depósitos como en estaciones), calidad del aire y eliminación de agentes contaminantes.

Dentro de protección contra incendios se han modernizado y registrado ya 45 estaciones y están en marcha otras 23, previstas en una primera fase, que abarca hasta el año 2025. En cuanto a baja tensión también se han cumplido las previsiones de la reforma del sistema en 43 estaciones.

En lo relativo a agentes contaminantes, se han llevado a cabo actuaciones de desamiantado conformando un porcentaje global de retirada de elementos del 67,11% que, unido al alto grado de avance en la caracterización, supone un 77,86% de ejecución del Plan de Desamiantado.

Transformación digital

La transformación digital en Metro es clave, no solo por la necesidad de renovación, mejora y modernización de la empresa y del servicio que presta, también por alcanzar una mayor eficacia y eficiencia y dar respuesta a las nuevas demandas de las personas usuarias.

En este sentido, destaca el proyecto LAR 6 de Línea 6 (primera línea de Metro de Madrid con funcionalidad GoA4), que implica la transformación de todos los sistemas que participan en su explotación y la inclusión de nuevos sistemas hasta el momento no existentes en la red madrileña. Para ponerlo en marcha se ha trabajado durante el año 2024 en el cambio de tensión de 600 Vcc (voltaje de corriente continua) a 1500 Vcc, lo que incluye la reforma de todas las subestaciones de la Línea que pasarán de 17 a 13, desapareciendo los elementos con fibrocemento y dotándolas con sistemas de telemando y conexión con el Puesto de Control Central. Este proyecto se desarrolla en horario nocturno para no afectar a la prestación del servicio.

Además, también se ha trabajado en la reseñalización de la línea 7, que presentaba problemas de obsolescencia, mediante un modelo de trabajo novedoso sin afectar a la circulación de trenes, requiriendo solo pequeños microcortes para realizar aquellos trabajos imposibles de compatibilizar con la prestación del servicio. Una vez concluya el proyecto se conseguirá una mayor capacidad de transporte en la línea, una mayor fiabilidad, menores costes operativos y un mejor mantenimiento.

Asimismo, junto a las renovaciones de líneas ya existentes, desde Metro de Madrid se han destinado recursos para apoyar la ampliación de la red (venta y peaje, comunicaciones, distribución de energía, protección contra incendios, climatización, ciberseguridad, etc.), concretamente de las líneas 3, 5 y 11.



Por otro lado, en 2024 se ha puesto en marcha el nuevo Centro de Procesamiento de Datos, que, con la más alta disponibilidad y seguridad a niveles TIER4, permite una gestión más rápida y eficiente, mejorando el servicio y la experiencia de viaje a las personas usuarias y reduciendo los tiempos necesarios para el despliegue de nuevas funcionalidades.

En esta línea, durante el año 2024 han continuado los trabajos de digitalización del material móvil iniciados en años anteriores con el objetivo de optimizar el mantenimiento del material móvil y mejorar el servicio prestado, reduciendo las incidencias en línea, así como el tiempo de atención de las mismas.

Fomento del arte y la cultura a través del transporte

Más allá del servicio de transporte, Metro de Madrid apuesta por el arte y la cultura como herramientas para mejorar la experiencia de viaje de las personas usuarias. En este sentido, la compañía ofrece visitas culturales a los espacios museísticos de Metro, así como recorridos virtuales a algunas de sus exposiciones a través de la [página web](#).

Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa

A través de los objetivos corporativos ([ver Estrategia](#)), la compañía refleja sus compromisos con la Administración y con las personas usuarias del servicio. En lo que se refiere a aspectos clave del servicio, y con el fin de asegurar la fiabilidad del viaje, mejorando así la experiencia y satisfacción de las personas usuarias, en el año 2024 se ha cumplido al 100% el compromiso de mejora en los tiempos de espera y la reducción del número de incidencias, especialmente a partir del segundo semestre del año. En esta línea, en el objetivo relativo a mantener la confianza de las personas usuarias, se ha alcanzado un cumplimiento del 91,30% puesto que a pesar de que la demanda ha alcanzado un máximo histórico, el segundo indicador del objetivo relacionado con la atención e información a través del interfono, no ha alcanzado su meta.

En concreto, en lo que respecta a indicadores sobre atención al cliente y reclamaciones, destacan los siguientes datos:

- El 96% de las personas han obtenido respuesta a sus reclamaciones en un plazo menor o igual a 10 días hábiles alcanzando la meta del 96% fijada.
- Respecto a la atención a través del Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC):
 - » Canal telefónico. El 92,09% de llamadas fueron atendidas en un tiempo máximo de 20 segundos. La meta se situaba en 85%.
 - » Canal e-mail. El 98,58% de los emails fueron atendidos en un tiempo máximo de 3 minutos superando la meta del 85%.
 - » Canal X. El 91,84% de los mensajes fueron respondidos en un tiempo máximo de 15 minutos siendo la meta del 85%.
 - » En 2024, la atención telefónica ha sido valorada con 10 puntos y la atención a través de e-mail con 9,48 puntos. La meta fijada para ambos casos era de 9 puntos sobre 10.
 - » La evaluación de la atención a través de encuestas ha obtenido una puntuación de 8,86 puntos en 2024, superando la meta fijada de 8,5 puntos sobre 10.



- La atención presencial en los Centros de Atención al Cliente (CAC) han sido evaluados con 9,36 mediante cliente misterioso en 2024, superando la meta fijada de 9 puntos sobre 10.

Asimismo, en lo relativo a accesibilidad, en el año 2024 ha concluido el segundo plan renove de ascensores, con la sustitución de ocho unidades antiguas en las estaciones de Línea 7 de Alonso Cano, Antonio Machado, Peñagrande y Guzmán el Bueno (está última con correspondencia con Línea 6). Estos modelos, más modernos, proporcionan a las instalaciones mayor fiabilidad, disponibilidad del servicio y mejor eficiencia energética, además, permiten aumentar la capacidad de 1.000 kilogramos, el equivalente aproximado a 13 personas, y cuentan con las máximas medidas de accesibilidad y seguridad (señales lumínicas y acústicas, información en braille, locuciones destinadas a las personas invidentes y bucles inductivos), lo que contribuye a una mejora en la calidad del servicio ofertado y un menor mantenimiento.

Por otro lado, Metro de Madrid tiene también compromisos con las personas usuarias del servicio a través del contrato-programa con el Consorcio Regional de Transportes (Metro se compromete a prestar un servicio establecido con una frecuencia y un grado de ocupación máximo para cada tren) y la Carta de Servicios, cuyo [seguimiento de cumplimiento](#) se encuentra publicado en la web corporativa.



INFORMACIÓN SOBRE GOBERNANZA

4



4.1. CONDUCTA EMPRESARIAL

Metro de Madrid cuenta con dos órganos de gobierno, la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración; y dos órganos de gestión, el Comité de Dirección y el Comité Ejecutivo de Contratación.

Además, el Área de Auditoría y Control Interno y el Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia funcionan como órganos de supervisión (como comisiones específicas independientes) junto al Comité de Sostenibilidad, la Comisión de Igualdad, el Comité de Seguridad y Salud, el Comité de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental y la Comisión de Seguimiento del Convenio Colectivo ([ver El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión](#)).

Con el fin de identificar y gestionar los aspectos más relevantes de la empresa (impactos, riesgos y oportunidades) e incorporarlos en la toma de decisiones de la misma, Metro de Madrid ha llevado a cabo un estudio de doble Materialidad ([ver Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa](#)).

Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial

Cultura corporativa

La gestión adecuada de los riesgos es una prioridad para Metro de Madrid. Por ello, la compañía cuenta con una serie de sistemas de control y gestión que permiten identificar y gestionar sus principales riesgos, garantizando con ello el cumplimiento de la legislación vigente y los principios éticos y corporativos de la compañía.

Uno de estos sistemas es el de Cumplimiento Normativo, cuyo fin es asegurar un comportamiento basado en criterios éticos y de cumplimiento en todos los niveles de la organización, incluso cuando este no viene exigido por la ley. Se asienta sobre el [Código ético](#) e incluye una serie de políticas y herramientas dirigidas a gestionar los principales riesgos asociados, incluidos los relacionados con la corrupción y el soborno, para garantizar que se cumple la normativa externa e interna aplicable en todos los ámbitos de actividad.

A través de este sistema, se identifican, evalúan, controlan (mitigan) y supervisan los riesgos derivados de la vulneración de principios éticos y de conducta, aquellos que puedan ocasionar un daño o un perjuicio y los relacionados con la comisión de actos ilícitos. Existen 191 riesgos identificados en el Sistema de Cumplimiento y son evaluados periódicamente y sometidos a controles para mitigarlos. Estos riesgos están clasificados en 20 grupos:

R001	Infraestructuras críticas
R002	Medioambiente y residuos
R003	Transparencia
R004	Prevención de riesgos laborales
R005	Gestión de eventos
R006	Protección civil
R007	Conflicto de intereses
R008	Propiedad intelectual e industrial



R001	Infraestructuras críticas
R009	Buen gobierno
R010	Recursos humanos
R011	Seguridad ferroviaria
R012	Prestación de servicio
R013	Soborno y corrupción
R014	Sobornos y corrupción en servicios internos
R015	Protección de datos
R016	Contratación pública
R017	Uso de bienes corporativos
R018	Acceso a información: sistemas informáticos
R019	Económicos, financieros y fiscales
R020	Otros riesgos

La conducta empresarial de la compañía se basa, por tanto, en una cultura y valores compartidos por toda la plantilla (servicio público, profesionalidad e integridad), en políticas anticorrupción y en el Sistema de Cumplimiento Normativo.

Además, el personal de Metro cuenta con un espacio sobre ética y cumplimiento en la intranet corporativa (Andén Central) que recoge los principios de actuación que deben seguir en el desempeño de su actividad, así como a la normativa y la legislación vigente. Igualmente, durante el año 2024 se ha desarrollado un Plan de comunicación y concienciación en el ámbito de la ética y la cultura de cumplimiento para toda la plantilla.

Por otro lado, con el fin de promover una cultura de transparencia y accesibilidad de la información reforzando el compromiso de la organización con sus grupos de interés, la compañía pone a disposición de todos los ciudadanos y ciudadanas información de muy diversa índole en su [Portal de Transparencia](#), cumpliendo, además, con los requerimientos legales en esta materia.

Asimismo, para asegurar la comunicación bidireccional y transparente con sus grupos de interés, la compañía cuenta con un procedimiento que establece el proceso de identificación y priorización de los grupos relevantes, permite detectar sus expectativas, establecer planes de acción y comunicar los resultados. Además, a través de la *Política de calidad*, se garantiza la búsqueda permanente de la satisfacción de las personas usuarias y del resto de grupos de interés.

Las políticas para garantizar una conducta empresarial ética y legal son las siguientes:

- *Código ético*
Aprobado en 2017 por el Consejo de Administración de Metro de Madrid, establece las pautas de conducta que deben primar en el desempeño diario de toda la plantilla. Es de obligado cumplimiento para los miembros del Consejo de Administración y para todo el personal de Metro y su incumplimiento podrá ser objeto de medidas disciplinarias.
- *Política anticorrupción*
Metro de Madrid aplica una política de tolerancia cero hacia cualquier tipo de manifestación de la corrupción. Este planteamiento es aplicable a la totalidad de las



acciones de la compañía en cualquiera de sus líneas de actividad y está recogido, desde el año 2021, en la Política Anticorrupción, que, apoyada en el Código ético, establece los valores y comportamientos que sirven de guía a toda la organización.

Esta política se encuentra directamente relacionada con otras vigentes en Metro de Madrid: el Código ético, la Política de Conflicto de Intereses, la Política de Regalos e Invitaciones y el Protocolo de funcionamiento del buzón de denuncias.

Asimismo, Metro de Madrid cuenta con un [Plan de Medidas Antifraude](#) cuyo objetivo es reducir el riesgo de fraude en todas las actuaciones y proyectos vinculados al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) en Metro de Madrid.

Tanto la Política anticorrupción como el Plan de Medidas Antifraude, están publicados en la web y el Portal de Transparencia de Metro de Madrid, así como en el portal corporativo, para conocimiento de toda la plantilla.

- *Política de conflicto de intereses*

Desde el año 2017, Metro cuenta con una Política de conflicto de intereses, de obligado cumplimiento para toda la plantilla y para los miembros del Consejo de Administración de Metro cuando ejerzan sus funciones en dicho ámbito de actuación, cuyo objetivo es definir el conflicto de intereses y establecer criterios y pautas de actuación para su gestión.

Durante el año 2024, al igual que en el periodo anterior, no se ha declarado ningún conflicto de intereses.

- *Política de actuación ante requerimientos, inspección, auditoría o fiscalización (Dawn Raid)*

Esta política establece indicaciones sobre cómo gestionar las inspecciones, auditorías, requerimientos y fiscalizaciones más habituales llevados a cabo por supervisores y reguladores de Metro, con carácter ordinario y extraordinario y fija las pautas a seguir en la interlocución con determinados organismos que solicitan información de forma habitual.

- *Política de regalos e invitaciones*

Desde el año 2018, Metro de Madrid regula, a través de esta política, el ofrecimiento o recepción y aceptación de regalos e invitaciones.

- *Política Corporativa de Clasificación y Tratamiento de la Información*

Implantada en 2023, esta política garantiza la clasificación y tratamiento de información corporativa de una manera adecuada.

Es aplicable a todo el personal de la empresa, así como a aquellas terceras personas y colaboradores que presten servicios para la misma. También a toda la información y los datos que se generen, traten o almacenen en Metro de Madrid.

- *Política del Sistema Interno de Información*

Desde el año 2018, Metro de Madrid tiene a disposición de la plantilla (a través del portal corporativo) y contratistas (en la web de Metro) un buzón de denuncias mediante el cual, de forma confidencial y desde el anonimato, pueden informar sobre posibles indicios o incidentes que puedan suponer la comisión de un delito, o el incumplimiento de los principios de actuación recogidos en el Código ético.



En el año 2023, el buzón de denuncias se integró en el Sistema Interno de Información, ampliando su alcance al público general, dando respuesta así a la Ley 2/2023. De esta forma, la *Política del Sistema Interno de Información* garantiza que cualquier conducta irregular de la que alguien pueda tener conocimiento se pueda comunicar y tramitar sin necesidad de tener relación profesional alguna con Metro de Madrid.

Esta política está publicada tanto en el Portal de Transparencia de la web de Metro de Madrid, como en la intranet para empleados y empleadas, y en su reglamento se recoge de forma explícita el compromiso de la compañía con la protección de todas las partes involucradas en cualquier tipo de proceso que pueda detonarse dentro del sistema. En concreto, respecto a los testigos y comunicantes, Metro de Madrid velará porque no se produzca ningún acto constitutivo de represalia (los autores o responsables de estas serán objeto de investigación y, en su caso, les serán aplicadas las medidas disciplinarias correspondientes). Además, la denuncia no pasará por los superiores jerárquicos del denunciante, sino que se dirigirá directamente al Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia (sin perjuicio de las personas que tienen que intervenir en la investigación).

Asimismo, en caso de que la comunicación registrada por el Sistema Interno de Información quede enmarcada en los tipos específicamente previstos por la Ley 2/2023, serán de aplicación las medidas de protección adicionales contempladas en la misma.

Además, Metro de Madrid podrá definir protocolos específicos (*ver Políticas relacionadas con el personal propio*) que complementen al actual, y/o regulen situaciones concretas relevantes para la tipología en cuestión. En esos casos, prevalecerá lo dispuesto en el reglamento específico. Los reglamentos específicos son:

- Reporte confidencial (Puesto de Mando de Trenes): notificación de cualquier fallo humano o técnico observado por el propio notificante, que pueda generar riesgos asociados a la carga mental y a la fatiga, tanto si está involucrado y/o afectado por el mismo, como si está involucrado o afectado otro personal.
- Protocolo Acoso Sexual y por razón de Sexo
- Protocolo Acoso Orientación Sexual y Expresión de Género
- Protocolo Acoso moral, laboral o mobbing

El buzón de denuncias está configurado para garantizar en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones entre el denunciante y los gestores de la denuncia designados a tal efecto. Este, además, admite la posibilidad de realizar denuncias anónimas.

La información a la que el equipo del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia pueda tener acceso se encontrará anonimizada durante todo el tiempo que la instrucción de la investigación lo permita. Asimismo, antes de poner en conocimiento del Área el contenido y alcance de la denuncia, se disociarán los datos personales que puedan contener.

Además, en el caso que el denunciado fuera una persona que pudiera incurrir en un posible conflicto de intereses o que tuviese capacidad para influir en la objetividad de quien ha de tomar decisiones sobre una denuncia, se pondrá en conocimiento del Consejo de Administración de Metro de Madrid.

Los mecanismos de identificación y notificación de comportamientos ilícitos son, por tanto, el Sistema Interno de Información, con su correspondiente política, que establece e integra las sistemáticas de las que dispone la organización para identificar y recoger posibles conductas

irregulares, así como para garantizar cuestiones como el derecho al anonimato y la protección del informante y el Buzón de denuncias, a través del que se reciben la mayor parte de comunicaciones de esta naturaleza.

El Sistema Interno de Información tiene, entre sus funciones la de identificar, registrar y gestionar cualquier posible irregularidad que llegue a través de cualquier canal. Esta identificación de conductas potencialmente irregulares puede proceder también de la propia monitorización que se lleva a cabo a través del Sistema de Cumplimiento Normativo, mediante el cual se analizan y gestionan todos riesgos relacionados con esta materia, identificando posibles infracciones.

Finalmente, cualquier hallazgo procedente de auditorías y verificaciones realizadas por externos o internamente se incorpora al sistema para su análisis y, en su caso, para la adopción de las medidas necesarias. Estos procesos contribuyen a reforzar el control y la mejora continua en materia de cumplimiento normativo.

Anexo I. Tabla 070. Políticas de gestión ética

Protección de los denunciantes

Metro de Madrid garantiza la máxima confidencialidad de las comunicaciones recibidas a través del Buzón de denuncias, así como de la identidad del denunciante, excepto en aquellos casos en los que esa información sea requerida por la autoridad judicial o administrativa competente. En este sentido, las personas que tengan conocimiento de esta, por ser estrictamente necesario para la gestión de la comunicación, estarán obligadas a mantener rigurosa confidencialidad de las comunicaciones en todos sus extremos (a través de la firma previa de un acuerdo de confidencialidad), incluyendo los datos de las partes intervinientes en el proceso, en especial acerca de la identidad del denunciante.

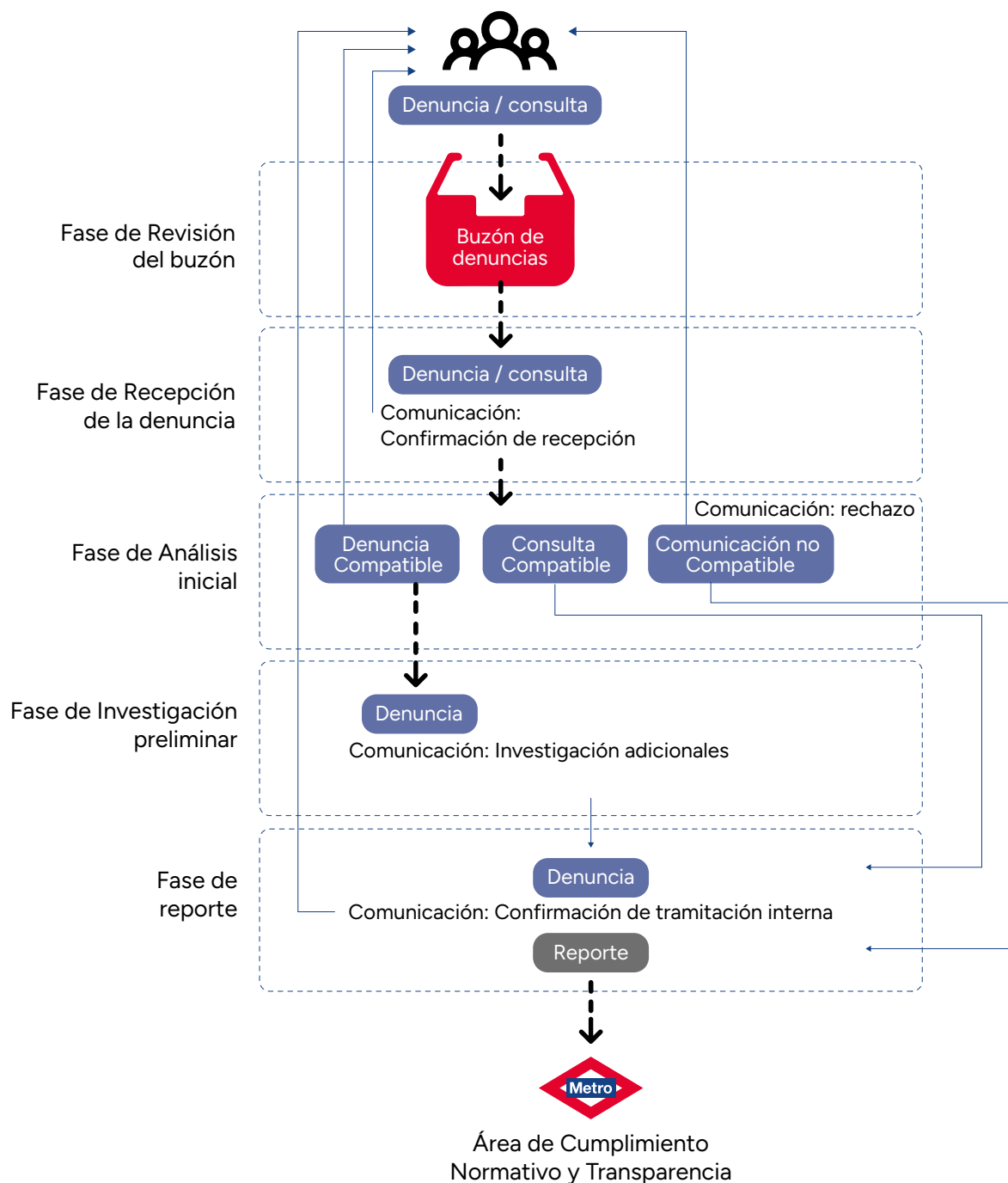
Asimismo, el *Reglamento del buzón de denuncias* prohíbe adoptar represalias contra cualquier persona que informe sobre indicios e incidentes de posibles actos indebidos y garantiza la protección adecuada de la intimidad y de los datos personales y la preservación del honor, la presunción de inocencia y el derecho a la defensa de los denunciados.

Los datos recabados a través del buzón de denuncias son utilizados únicamente para tramitar las denuncias recibidas, y en su caso, investigar los hechos denunciados. Toda la información relacionada con la protección de datos está publicada en la página web de Metro de Madrid: [Protección de datos personales](#), así como la [Información Complementaria sobre Tratamiento de Datos](#) (2ª capa de Información) relativa a la gestión del canal Compliance.

Las personas que comuniquen o revelen infracciones del Derecho de la Unión Europea en los términos descritos en el artículo 2 apartado a) de la ley 2/2023 recogidas en la tendrán derecho a las medidas de protección recogidas en el Título VII y le será de aplicación el régimen sancionador del Título IX. La comunicación de estas infracciones podrá hacerse también a través del canal externo de la Autoridad Independiente de Protección al Informante.

El procedimiento para investigar casos relacionados con la conducta empresarial recibidos a través del buzón de denuncias tiene una serie de fases:





Bienestar animal

El bienestar animal es un tema que no aplica a Metro de Madrid, que no dispone de políticas en materia de bienestar animal, pero sí cuenta con un [Reglamento de Acceso con animales domésticos a la red de Metro](#), que regula su admisión.

Además, la captura de animales en instalaciones de Metro de Madrid se realiza bajo protocolos que garantizan la seguridad y el bienestar animal. Para ello, la compañía cuenta con un servicio externalizado especializado en el rescate de fauna urbana, asegurando una intervención adecuada y sin riesgos.

Formación

En materia de formación, con el fin de reforzar la mitigación de los riesgos sobre conducta empresarial, la organización cuenta con un Plan Integral de Formación en Compliance, dirigido al 100% de la plantilla, en el que ya han participado 7.268 personas. Por su parte, los miembros del Consejo de Administración (cuando ejerzan sus funciones en dicho ámbito de actuación), reciben una formación en la materia durante el reporte ordinario del Sistema de Cumplimiento Normativo.

El curso de cumplimiento, cuenta, entre otros, con un módulo formativo sobre Canal de Denuncias, que han recibido todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa.

Además, de forma anual, desde el Área de Cumplimiento, riesgos y transparencia, se establece un plan de comunicación con acciones puntuales para concienciar acerca de la cultura de la ética y el cumplimiento en las organizaciones.

Marco Financiero Sostenible de Metro de Madrid

Durante el ejercicio 2024, Metro de Madrid, ha creado el Marco Financiero Sostenible como una herramienta para facilitar la transparencia, la divulgación y la integridad de sus iniciativas de financiación sostenible, además de mantener los más altos estándares internacionales de sostenibilidad y garantizar el rigor y la calidad del reporting.

Para ello, la compañía ha contado con el asesoramiento de CaixaBank y una opinión (SPO) favorable por parte de DNV Business Assurance Spain, S.L.U. que ha ejercido el papel de observador independiente y ha confirmado la alineación del marco con los principios y estándares de Loan Market Association (LMA) y la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA, por sus siglas en inglés).

El marco abarca distintos instrumentos financieros, como bonos o préstamos con uso de fondos concretos de ámbito verde y social, así como financiaciones vinculadas a la sostenibilidad. También se han incluido productos transaccionales verdes y sociales como Factoring, confirming, Líneas de Avaless o de riesgos comerciales.

Así, en la búsqueda de la mejora continua de la calidad en la prestación de sus servicios, que ayudan a crear comunidades más sostenibles, y un mayor compromiso con el medioambiente, reduciendo así el impacto ambiental negativo, destacan las inversiones de Metro de Madrid en nuevos trenes, 100% eléctricos, teniendo presente que todas las inversiones de la compañía atienden también a criterios sociales y de calidad (extensión del transporte público a una gran parte de la sociedad, facilidad en el acceso al mismo, etc.).

Los proyectos de inversión de categorías elegibles tienen como objetivo contribuir desde Metro de Madrid tanto a la parte medioambiental con la mitigación del cambio climático y la transición hacia una economía sostenible, como al ámbito social con el acceso a servicios e infraestructuras esenciales asequibles y accesibles. Las inversiones en el ejercicio 2024 de Metro de Madrid se distribuyen en función de categoría elegible del siguiente modo:



CATEGORÍA	INVERSIÓN TOTAL	
	IMPORTE	%
CATEGORÍAS VERDES		
Transporte limpio	260.588.246	73%
Eficiencia energética	10.183.148	3%
Totales	270.771.393	76%
CATEGORÍAS SOCIALES		
Infraestructuras básicas asequibles	59.816.742	17%
Servicios básicos esenciales	18.490.921	5%
Totales	78.307.663	22%
INVERSIONES TRANSVERSALES	5.704.525	2%
TOTALES	354.783.581	100%

INVERSIÓN TOTAL
354,78 mill.



TRANSPORTE LIMPIO
260,59 mill.



INFRAESTRUCTURA
BÁSICA ACCESIBLE
59,82 mill.



POBLACIÓN
OBJETIVO

Jóvenes
Tercera edad
Familias
Población vulnerable

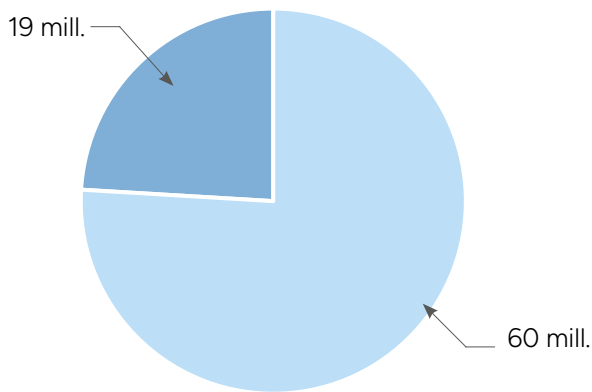
SERVICIOS BÁSICOS
ESENCIALES
18,49 mill.



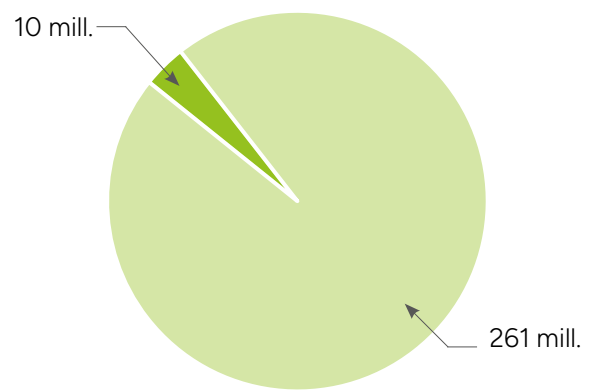
EFICIENCIA ENERGÉTICA
10,18 mill.

TRANSVERSALES
5,70 mill.





■ Infraestructuras básicas asequibles
 ■ Servicios básicos esenciales



■ Transporte limpio
 ■ Eficiencia energética

Para más información sobre la relación de los proyectos del marco financiero y sus indicadores de impacto, ver Anexo III. Marco Financiero 2024 Metro de Madrid.

Gestión de las relaciones con los proveedores

El 98,37% de las empresas proveedoras de Metro de Madrid (98,22% en 2023), tienen residencia en España, y de ellas, un 64,88% son de la Comunidad de Madrid (63,86% en 2023), donde se reconoce el respeto a los derechos humanos y al Estatuto de los Trabajadores, que contempla la no existencia de trabajo infantil y trabajo forzoso y los derechos de todos los trabajadores y trabajadoras.

Asimismo, Metro fomenta la contratación con empresas Pyme mediante la aplicación, como regla general, de la división de los contratos en lotes.

La contratación en Metro de Madrid se rige por la [normativa de contratos que se aplica en el sector público](#)³⁹ que establece, entre sus principios, la libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, salvaguarda de la libre competencia, no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores y la selección de la oferta más ventajosa. Así, ostenta una doble condición, la de poder adjudicador y la de entidad contratante. Esta normativa general se conjuga con la aplicación del nuevo Real Decreto-Ley 3/2020, que transpone la Directiva 2014/25, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

La gestión con las empresas proveedoras de Metro de Madrid se asienta sobre una cultura ética y de cumplimiento normativo, y un firme compromiso con la sostenibilidad. Por ello, la compañía no contrata con empresas que estén condenadas por sentencia por delitos contra los derechos de los trabajadores y trabajadoras o delitos contra el medioambiente, por infracción grave en materia de integración laboral y de igualdad de oportunidades y no

³⁹ Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

discriminación de las personas con discapacidad, o de extranjería o por infracción muy grave en materia medioambiental. Tampoco lo hace con empresas que no cumplan sus obligaciones legales (ver [Declaración sobre la diligencia debida](#)).

Evaluación y homologación

En materia de evaluación, Metro de Madrid no realiza auditorías a sus empresas proveedoras ni tampoco realiza una evaluación objetiva de estas (debido a la normativa que le aplica), pero sí lleva a cabo un seguimiento de la ejecución de todos los contratos tras los que se imponen las penalizaciones que sean de aplicación.

La legislación por la que se rige Metro de Madrid no permite que los resultados de ese seguimiento se empleen en la selección de empresas proveedoras o en la adjudicación de contratos, pero sí ayudan a identificar comportamientos o desviaciones en la ejecución de estos.

Asimismo, debido a la normativa de contratación del sector público, la compañía tampoco realiza una homologación de empresas proveedoras que capacite o permita el acceso a las licitaciones, pues limitaría la concurrencia y el respeto de los principios de igualdad de trato y no discriminación recogidos en dicha normativa. En cada licitación se establecen unas condiciones de capacidad y solvencia que se deben cumplir y, en todos los casos, la empresa adjudicataria debe demostrar su aptitud para contratar con el sector público de acuerdo con la legislación.

Incorporación de criterios sociales y medioambientales

Metro de Madrid incorpora en sus contrataciones criterios sociales y medioambientales (siempre que guarden relación con el objeto del contrato), bien en el pliego de prescripciones técnicas particulares o en el pliego de cláusulas administrativas particulares como criterio de solvencia, de adjudicación o como condición especial de ejecución, garantizando que dichos criterios no vulneren el principio de no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores y el principio de libre competencia.

En este sentido, en los pliegos se incluyen criterios de desempate, penalizaciones, condiciones especiales de ejecución, criterios de adjudicación, causas de resolución y especificaciones técnicas orientadas a fomentar el cumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral. En concreto, para el caso de las contrataciones menores tramitadas directamente por el Servicio de Compras, según lo recogido en las Condiciones Generales para la petición de oferta de contrataciones menores para el suministro de repuestos (para valor estimado inferior a 15.000 euros), se exige a las empresas contratadas el cumplimiento de la normativa vigente en toda su extensión (laboral, de prevención de riesgos, medioambiental, etc.).

En todos los pliegos de cláusulas administrativas particulares de Metro se incluyen también criterios sociales de desempate, en caso de que exista empate a puntuación entre dos o más ofertas:

- Mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla.
- Mayor porcentaje de personas trabajadoras en situación de exclusión social en la plantilla de la empresa.
- Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de la empresa.
- Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de la empresa.
- Sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

Además, en el caso de que haya ofertas anormalmente bajas, se rechazarán las ofertas si se comprueba que son anormalmente bajas porque vulneran la normativa sobre subcontratación o no cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral, nacional o internacional, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP). También se incluye como causa de resolución, en todos los pliegos de cláusulas administrativas particulares, el impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores que estuvieran participando en dicha ejecución.

Asimismo, de conformidad con lo indicado en el artículo 202 de la LCSP, en todos los pliegos de cláusulas administrativas particulares se incluye como condición especial de ejecución al menos una condición relativa a consideraciones de tipo medioambiental o social.

Igualmente, siguiendo lo indicado en el artículo 71 de la LCSP, Metro no contrata, entre otros motivos de prohibición de contratación regulado en el citado artículo, con empresas que estén condenadas por sentencia por delitos contra los derechos de los trabajadores o delitos contra el medioambiente, por infracción grave en materia de integración laboral y de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, o de extranjería o por infracción muy grave en materia medioambiental. Además, tampoco contrata con empresas que no cumplan sus obligaciones legales.

Como dato resaltable, con la entrada en vigor de las medidas para fomentar la económica circular, desde mediados del año 2024, se han incluido en cinco solicitudes de contratación, medidas de este tipo.

Además, en todos los pliegos de cláusulas administrativas particulares de Metro se incluye la obligación de los contratistas y subcontratistas, durante la ejecución de los contratos, de cumplir las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el Derecho de la Unión Europea, el Derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Reino de España, y en particular las establecidas en el anexo V de la Ley de Contratos del Sector Público, pudiendo Metro pedir en cualquier momento la acreditación de estas obligaciones. El contratista queda obligado a conocer y aplicar, en cada momento, las medidas necesarias para cumplir con los requisitos legales vigentes en materia medioambiental, en todas las actividades realizadas dentro de las instalaciones de Metro de Madrid, que se derivan del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la ejecución del contrato.

Será responsabilidad del contratista la subsanación de los efectos negativos del impacto medioambiental que se produzcan en las instalaciones de Metro de Madrid como consecuencia de la ejecución de los trabajos, con independencia de la observación o no de los requisitos legales al respecto. A tales efectos, el contratista se hace responsable ante la autoridad en materia de medioambiente de la adopción de las medidas necesarias que le pudieran ser exigidas, así como del pago de las sanciones o indemnizaciones que se pudieran determinar por los órganos competentes.

En esta línea, Metro de Madrid cuenta con un documento sobre [Principios de contratación responsable](#), que se incorpora en los pliegos de Condiciones Particulares y Condiciones Generales de petición de oferta para contratos menores, a los que se adhieren empresas proveedoras y contratistas, para garantizar unos principios de actuación en lo relativo a ética, transparencia y sostenibilidad, así como el cumplimiento de la legalidad vigente

En materia medioambiental, en lo relativo a contrataciones que puedan tener un impacto directo en la huella de carbono, se incluyen criterios de valoración relativos a la utilización de vehículos “ECO” o “0 emisiones”, durante la vigencia del contrato.

Asimismo, en materia de derechos humanos, la compañía incorpora en el pliego para la contratación de servicios de vigilancia y seguridad (y durante la vigencia del contrato), que la empresa adjudicataria incluya formación continua, entre otras materias, en Responsabilidad Corporativa, en especial, en materia de respeto a los derechos humanos.

Además, Metro cuenta con un Cuestionario general de evaluación sobre aspectos de sostenibilidad que traslada a sus empresas proveedoras para que cumplimenten de forma voluntaria, aunque esta información no se utiliza en la toma de decisiones en materia de contratación.

Adjudicación de contratos

El Manual interno de contratación de Metro de Madrid incluye las reglas que deben aplicar a los distintos departamentos y al personal de Metro en el proceso de contratación e identifica al órgano de contratación según la cuantía. Antes de adjudicar un contrato, se verifica que la empresa que ha presentado la mejor oferta no está incurso en ninguna de las causas de prohibición de contratar recogidos en la Ley de Contratos del Sector Público (condición que debe mantenerse hasta el fin del contrato). Para verificarlo, se consulta el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE). A aquellas que no están obligadas, se les exige una declaración responsable de no estar en prohibición de contratar ([ver Anexo I. Tabla 069. Órganos de contratación según cuantía](#)).

En el año 2023 se aprobó en Previo de Comité Ejecutivo la propuesta sobre la modificación de los modelos de Pliegos de Condiciones Particulares (PCP) para incorporar la posibilidad de reserva de contratos a favor de los Centros Especiales de Empleo de iniciativa social y de las Empresas de Inserción, o reservar contratos de servicios de carácter social, cultural y de salud, en favor de determinadas organizaciones.

Además, para informar a toda la compañía, se publicó en el repositorio de contratación de la intranet corporativa dicha información. Es el estamento proponente de la contratación quien decide si un contrato susceptible de reserva finalmente se va a reservar o no a Centros Especiales de Empleo de iniciativa social y/o a Empresas de Inserción, o a determinadas organizaciones para servicios sociales, culturales y de salud, quedando marcada en el PCP las opciones que correspondan. En el caso de que el CPV del contrato no esté dentro del anexo I del Acuerdo de 3 de mayo de 2018 ni dentro de los CPV del apartado quinto del citado Acuerdo, se marcará la opción “No procede” en todas las opciones.

[Ver Anexo I. Tabla 026. Contratos según tipo de contratista e importe](#)

[Tabla 027. Número de contratos formalizados, número de empresas contratistas y cuantías de los contratos](#)

[Tabla 028. Contratos por naturaleza](#)

[Tabla 029. Contratos por tipo de procedimiento](#)



Supervisión de los contratos

Control interno	Control interno	Control interno	Control interno	Supervisión externa
Auditorías internas	Seguimiento y control	Seguimiento y control	Seguimiento y control	
	Figura de responsable de contrato	Plataforma para el seguimiento	Régimen sancionador	
Se realiza el análisis de las licitaciones que van al previo del Comité Ejecutivo, análisis de los contratos menores y se llevan a cabo auditorías anuales del procedimiento de ejecución de contratos	Es el responsable de supervisar la ejecución del contrato y adoptar las decisiones para asegurar la correcta prestación del servicio, obra o suministro pactado	Facilita al responsable del contrato la gestión de la ejecución de los contratos, permitiéndole identificar el estado de los contratos	En caso de incumplimiento	A través del Registro de Contratos de la Comunidad de Madrid, de la Cámara de Cuentas, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid y del Tribunal Administrativo y de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (TACP)

Con el objetivo de reducir los riesgos normativos, el órgano de contratación correspondiente es asesorado por los servicios jurídicos de Metro de Madrid y, en su caso, por la Abogacía General de la Comunidad de Madrid, para resolver las cuestiones relacionadas con las empresas proveedoras, lo que permite aplicar una gestión ética y responsable a la cadena de suministro.

Asimismo, la compañía cuenta con un procedimiento de cumplimiento de los contratos que establece una metodología homogénea y corporativa para la gestión de las diferentes actuaciones que son necesarias llevar a cabo en el momento del cumplimiento de los contratos, de cara a la recepción de la prestación y la liquidación del contrato.

También cuenta con un procedimiento de seguimiento de los contratos que recoge las pautas para el control documental de las diferentes actuaciones e incidencias surgidas durante la ejecución de los contratos. Dicha metodología se articula a través de la figura del responsable de contrato y del Órgano de Contratación.

Pago a empresas proveedoras

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de morosidad, Metro de Madrid tiene establecido un procedimiento de validación, registro y pago de facturas a empresas proveedoras dirigido a realizar el pago de las facturas dentro de los 30 días desde la aceptación de los servicios. El plazo de pago de 30 días se computa desde el momento en el que se han emitido las correspondientes certificaciones correspondientes a prestación de servicios, entrega de bienes y avance de obras realizadas. Es requisito necesario para poder realizar el pago que la factura haya sido recibida.

Con la finalidad de no superar los 30 días de período de pago, se han ampliado los días de pago de facturas, establecido dos fechas semanales para centralizar los pagos de facturas próximas a su vencimiento. Para evitar el desfase que pudiera provocar el establecimiento de las fechas

de pago a proveedores establecidas semanalmente, las facturas se asignan a las fechas de pago sin esperar a su vencimiento. Asimismo, se efectúa un seguimiento diario para garantizar que las facturas se pagan antes del vencimiento, en aquellos casos en los que el vencimiento no puede ajustarse a las fechas de pago establecidas.

Estos procedimientos se aplican a la totalidad de las empresas proveedoras con las que Metro de Madrid mantiene relaciones comerciales, garantizando con ello la inexistencia de demoras en el pago a medianas y pequeñas empresas (pymes).

Para poder asumir estos plazos de pago, Metro de Madrid tiene contratadas diversas pólizas de crédito a corto plazo con entidades financieras, que permiten disponer de la liquidez necesaria para efectuar el pago en las fechas señaladas.

Prevención y detección de la corrupción y el soborno

Metro de Madrid cuenta con una serie de herramientas orientadas a prevenir, detectar y responder a los incidentes relacionados con la corrupción y el soborno: el Código ético, la Política Anticorrupción, la Política de conflicto de intereses, la Política de regalos e invitaciones, el Plan de medidas antifraude del PRTR, la Política del Sistema Interno de Información, el análisis de riesgos de Cumplimiento Normativo, el Buzón de denuncias y el Manual de Compliance (ver [Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial](#)). Este último incluye un sistema de reporte que tiene como finalidad proporcionar a todos los interesados, y especialmente a los órganos de dirección y administración, información suficiente y adecuada sobre los impactos de (in)cumplimiento que afectan a la organización; cumplir con los requerimientos regulatorios y buenas prácticas en términos de rendición de cuentas y transparencia en la gestión, y apoyar el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Cumplimiento.

Para la consecución de estos objetivos, se establecen las siguientes herramientas de reporte:

- Memoria de cumplimiento

Un documento en el que se recogen las tareas desarrolladas por la unidad de Cumplimiento a lo largo de cada año natural, con el objetivo de que el órgano de Administración y la Dirección conozcan, aprueben y se responsabilicen del sistema de Cumplimiento de Metro, con asignación concreta y económica de roles y responsabilidades, priorizando y realizando un seguimiento de los riesgos identificados por Metro. La Memoria es elaborada por el órgano Supervisor del Sistema de Cumplimiento y presentada al Comité de Dirección y Consejo de Administración.

- Reporte ordinario periódico

El órgano Supervisor de Cumplimiento informará, como mínimo una vez al año, al Consejo de Administración acerca de la consecución de los objetivos de Cumplimiento y el estado de los elementos fundamentales del sistema, la evaluación de riesgos, la prospección a corto plazo, las principales acciones fiscalizadoras llevadas a cabo, la información recibida a través del Buzón de denuncias y los cambios en la documentación soporte del sistema.

Además, este órgano, informará con una periodicidad mínima trimestral al Comité de Dirección sobre la evolución del Sistema de Cumplimiento.



- Reporte de urgencia y/o de incidencias

Esta opción permite elevar de inmediato aquellas cuestiones de especial importancia y urgencia que surjan fuera de los periodos previstos para el informe periódico. A través de este reporte, y de forma puntual, se elevan al Consejo de Administración y al Comité de Dirección todos aquellos aspectos que se refieran a riesgos muy altos (susceptibles de producir daños económicos y reputacionales significativos) y de evolución rápida, con el objetivo de facilitar la pronta adopción de medidas correctivas.

Asimismo, con el fin de reducir los incidentes relacionados con la corrupción y el soborno, Metro de Madrid cuenta con un programa formativo en Compliance, disponible en la escuela digital, que abarca al 100% de la plantilla. Está orientado a formar y concienciar a todos los empleados y empleadas en materias relacionadas con el cumplimiento normativo y la ética, proporcionándoles las herramientas necesarias para que puedan detectar situaciones de riesgo y actuar debidamente.

El responsable del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia en calidad de Compliance Officer y responsable del Sistema Interno de Formación, es la persona encargada de recibir las denuncias que llegar a través de los distintos mecanismos. Como tal, dispone de formación específica en Compliance por la International Compliance Association y de un Máster en Protección de Datos Personales por el ICA. Además, asiste de forma regular a seminarios especializados (por ejemplo, sobre la Ley 02/2023 de Protección al denunciante).

Por otro lado, y para garantizar una gestión eficiente y objetiva de la información recabada a través del Sistema Interno de Información, tal y como se recoge en el Reglamento del Buzón de denuncias, los roles involucrados en el proceso de investigación se mantienen separados de la cadena de gestión implicada en el asunto en la medida de lo posible. En caso de que el denunciado fuera un miembro integrante del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia (del que proceden los investigadores) y para evitar un posible conflicto de intereses, los demás miembros del área deberán abstenerse de participar en deliberaciones sobre la denuncia, poniendo el caso en conocimiento del Consejo de Administración de Metro de Madrid, representado por la figura del consejero delegado.

La compañía, cuenta, además, con un departamento independiente dentro de su organigrama, en dependencia directa del consejero delegado, para ejercer una función de evaluación, cuya finalidad principal es supervisar la eficacia y cumplimiento de los sistemas de control interno existentes respecto a los riesgos relevantes de la organización. De esta forma, dentro del Marco Integrado de Control Interno se evalúa, entre otros principios, el riesgo de fraude, al cual se da respuesta a través del análisis de riesgo de Compliance R013 Soborno y corrupción y el R014 Servicio Internacional, y mediante los controles asociados a ambos riesgos.

Casos confirmados de corrupción o soborno

En los últimos tres años, la compañía no tiene constancia de la existencia de ningún caso de corrupción o soborno. Tampoco se han recibido denuncias o sanciones por estos motivos. Asimismo, las categorías asociadas a riesgos de corrupción han sido clasificadas como riesgos bajos.

Por otra parte, se ha realizado un análisis profundo del riesgo de blanqueo de capitales, habiendo concluido que el nivel actual es mínimo y, por tanto, no son necesarios más controles de los ya activos actualmente en esta materia.



Influencia política y actividades de los grupos de presión

Metro de Madrid no realiza prácticas de lobby ni actividades con influencia política, tampoco contribuciones políticas financieras ni en especie, pero está adscrito a entidades y organismos nacionales e internacionales de carácter sectorial, empresarial y profesional (que cumplen los criterios establecidos en la política corporativa de Adscripción a Asociaciones) para intercambiar conocimientos y experiencias, implantar nuevas tecnologías y adaptarse a normativas de carácter internacional (ver Anexo I. Tabla 014. Relación de afiliaciones).

Prácticas de pago

En el año 2024, el periodo medio de pago a empresas proveedoras es de 19,09 días. El total de pagos realizados es de 488.869.486 euros y de estos, un 98,75% fueron pagos realizados en un tiempo inferior a 30 días. Por otro lado, el total de pagos pendientes ha sido de 29.995.715 euros.

Toda la información relativa a pago a empresas proveedoras se encuentra publicada en la [web corporativa](#) (ver Anexo I. Tabla 071. Pago a proveedores).

Durante el año 2024, Metro de Madrid no tiene constancia de ningún procedimiento judicial por demoras en los pagos.

[Ver Gestión de las relaciones con los proveedores.](#)

ANEXO I

DETALLE DE CONTENIDOS E INDICADORES OPERACIONALES, AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO



Tabla 001. Principales datos de actividad

	2024	2023
Kilómetros de red	293,91	293,91
Número de estaciones	302	302
Parque en explotación	2.083	2.083
Coches x km (millones/año)	190,58	186,25
Total de viajes (millones)	715,2	662,3
Plantilla	7.314	7.161

Tabla 002. Principales datos económicos

	2024	2023
Ingresos totales (mill. de euros)	1.154,37	1.092,66
Gastos totales (mill. de euros)	1.148,58	1.089,24
Beneficios (mill. de euros)	5,79	3,42
Inversiones (mill. de euros)	354,80	507,25
Impuesto sobre beneficio caja (euros)	0	0
Subvenciones (miles de euros)	609	4.862

Tabla 003. Evolución anual de la oferta frente a la demanda

	2024	2023	2022
Demanda (nº viajes)	715.208.882	662.307.878	571.668.684
	7,99%	15,86%	29,25%
Oferta (coches x km)	190.582.133	186.249.905	193.501.738
	2,33%	-3,75%	-2,31%

Tabla 004. Número de viajes según operador y porcentaje con respecto al total de viajes

	2024								
	Metro de Madrid	TFM	EMT	Concesiones por carretera	Renfe Cercanías	ML1	ML2 y ML3	ML4	Sistema de Transporte Público de la CAM
Enero	58.879.450	672.161	40.238.478	25.096.721	16.074.347	464.235	510.908	594.866	142.531.166
Febrero	61.470.896	696.066	41.473.753	26.581.574	17.016.516	477.987	583.074	613.744	148.913.610
Marzo	59.129.753	668.185	39.068.885	24.896.568	16.227.313	441.180	522.776	576.114	141.530.774
Abril	64.265.134	736.922	44.205.121	28.184.248	17.869.257	503.419	608.529	656.205	157.028.835
Mayo	62.332.949	721.003	42.455.732	26.200.470	16.605.727	484.990	540.776	642.335	149.983.982
Junio	58.796.743	691.200	40.315.396	25.046.887	16.159.474	462.348	511.904	605.907	142.589.859
Julio	52.445.264	606.062	34.078.776	22.553.870	14.694.748	376.940	418.631	432.568	125.606.859
Agosto	39.573.833	475.187	25.805.324	17.715.892	11.573.006	263.737	285.471	345.266	96.037.716
Septiembre	59.825.283	716.735	40.130.180	27.145.287	16.521.950	479.754	574.900	606.763	146.000.852
Octubre	69.474.999	841.732	45.859.525	30.716.446	18.972.287	541.255	688.067	689.371	167.783.682
Noviembre	65.959.256	797.920	42.527.477	27.999.234	17.971.765	501.786	649.860	649.323	157.056.621
Diciembre	63.055.322	743.064	39.920.482	25.084.993	17.082.197	459.753	496.806	601.072	147.443.689
TOTAL	715.208.882	8.366.237	476.079.129	307.222.190	196.768.587	5.457.384	6.391.702	7.013.534	1.722.507.645
	41,52%	0,49%	27,64%	17,84%	11,42%	0,32%	0,37%	0,41%	100,00%

2023

	Metro de Madrid	TFM	EMT	Concesiones por carretera	Renfe Cercanías	ML1	ML2 y ML3	ML4	Sistema de Transporte Público de la CAM
Enero	54.417.995	633.696	34.644.661	21.294.668	15.578.497	415.630	470.940	482.110	127.938.197
Febrero	55.334.596	638.000	35.217.455	22.475.167	15.435.405	414.550	520.760	495.021	130.530.954
Marzo	61.492.905	716.583	40.368.055	25.485.626	17.074.405	475.179	573.650	582.745	146.769.148
Abril	54.099.602	626.522	35.047.115	21.868.239	14.925.397	391.614	462.966	520.171	127.941.626
Mayo	58.490.372	708.260	39.237.025	24.454.867	15.992.799	440.642	519.448	591.841	140.435.254
Junio	57.070.288	711.699	40.078.442	23.987.613	15.939.481	442.974	497.850	574.361	139.302.708
Julio	47.858.089	577.337	35.784.695	20.178.872	14.275.325	328.644	375.409	397.942	119.776.313
Agosto	36.489.225	434.821	27.975.476	16.058.710	11.776.824	233.409	270.482	330.530	93.569.477
Septiembre	54.823.864	647.162	42.464.398	24.833.097	16.518.965	423.341	529.725	562.042	140.802.594
Octubre	62.232.663	739.627	44.112.550	27.316.792	17.501.723	476.625	606.613	618.282	153.604.875
Noviembre	61.572.844	713.374	41.981.787	26.749.334	17.063.948	479.283	595.989	604.407	149.760.966
Diciembre	58.425.435	638.847	37.694.369	23.260.456	15.398.668	428.569	471.186	514.110	136.831.640
TOTAL	662.307.878	7.785.928	454.606.028	277.963.441	187.481.437	4.950.460	5.895.018	6.273.562	1.607.263.752
	41,21%	0,48%	28,28%	17,29%	11,66%	0,31%	0,37%	0,39%	100,00%

2022

	Metro de Madrid	TFM	EMT	Concesiones por carretera	Renfe Cercanías	ML1	ML2 y ML3	Sistema de Transporte Público de la CAM
Enero	39.664.125	445.761	26.723.498		10.964.502	309.782	347.813	78.455.481
Febrero	44.812.284	496.315	29.768.453		12.555.504	350.785	433.336	88.416.677
Marzo	52.844.324	591.752	35.376.416		14.779.171	417.706	509.457	104.518.826
Abril	46.529.577	523.666	30.209.056		12.981.750	349.306	410.321	91.003.676
Mayo	50.338.009	593.457	33.635.541		14.093.337	391.115	464.804	99.516.263
Junio	48.203.754	582.322	32.482.392		13.775.267	389.295	444.060	95.877.090
Julio	40.761.459	483.635	25.198.771		11.895.385	285.893	332.969	78.958.112
Agosto	31.908.696	407.937	20.415.120		9.907.499	206.453	247.447	63.093.152
Septiembre	51.157.540	639.885	33.909.658		15.745.671	399.996	530.375	102.383.125
Octubre	56.079.683	680.940	36.301.371		16.828.707	426.027	533.822	110.850.550
Noviembre	56.167.035	671.779	36.060.977			429.702	553.796	93.883.289
Diciembre	53.202.198	603.171	32.787.092			381.577	451.721	87.425.759
TOTAL	571.668.684	6.720.620	372.868.345	0	133.526.793	4.337.637	5.259.921	1.094.382.000
	52,24%	0,61%	34,07%	0,00%	12,20%	0,40%	0,48%	100,00%

■ Demanda estimada / ■ Demanda corregida

Tabla 005. Distribución de los ingresos

	2024	2023	2022
Transporte Viajeros CRTM	986.866.324,37	945.815.806,82	1.002.646.358,86
Venta billete	16.871.684,37	18.791.005,66	29.572.301,96
COM VT TITULO	22.793.658,06	24.550.325,73	15.275.123,56
Ingresos explotación TFM	13.474.101,56	13.014.800,77	12.630.657,84
Ingresos Explotación MLM	9.116.272,94	9.485.519,37	9.065.720,67
Total ingresos explotación	1.049.122.041,30	1.011.657.458,35	1.069.190.162,89
Total ingresos	1.154.374.394,33	1.092.656,00	1.150.583.082,50



Tabla 006. Costes de actividades

	2024	2023	2022
Gastos operacionales	848.632.004	939.985.105	1.033.117.393
Amortizaciones	188.084.237	109.083.490	101.833.757
Gastos financieros	100.233.877	40.155.424	7.266.274
Ingresos Financieros*	-42.144.856	-13.325.045	-546.093
Subvención de capital*	-33.335.594	-20.826.502	-23.350.454
Mantenimiento MM	-7.802.743	-21.516.261	-38.723.349
COSTES ACTIVIDADES	1.053.666.925	1.033.556.211	1.079.597.528

Tabla 007. Coste de circulación de trenes

	2024	2023	2022
Total	546.335.685 €	537.027.447 €	601.165.409 €
Coches x km	190.582.133	186.249.905	193.501.738
Coste/coches x km (euros)	2,8667	2,8834	3,1068

* En el año 2022 se incorporan los gastos financieros y las subvenciones de capital como menor coste de las actividades

Tabla 008. Coste de gestión de estaciones / Hora de apertura de estaciones

	2024	2023	2022
Total	296.651.044 €	287.465.594 €	306.879.007 €
Horas apertura estaciones	2.587.135	2.521.727	2.584.503
Coste/hora apertura estación	114,660 €	114,000 €	118,740 €

Tabla 009. Coste de administración / Coste total

	2024	2023	2022
Total	210.680.196 €	208.855.008 €	171.553.111 €
Plantilla media	-	-	7.119
Coste Administración/plantilla media *	-	-	24.097,92 €
Coste total	715.208.882 €	985.792.561 €	1.042.231.245 €
Coste Administración/Coste total*	29,46%	21,19%	16,46%

* En 2023 se cambia el criterio de cálculo del indicador económico del coste de administración en relación al coste total de la empresa en lugar de la plantilla media

Tabla 010. Coste de actividades y por viajero

	2024	2023	2022
Coste actividades	1.053.666.925 €	1.033.348.050 €	1.079.597.528 €
Ingresos explotación TFM	-13.474.102 €	-13.014.801 €	-12.630.658 €
Ingresos explotación MLM	-9.116.273 €	-9.485.519 €	-9.065.721 €
Ingresos Operalia*	-430.219 €	-417.283 €	-394.781 €
Ingresos MLO**	-90.274 €	-87.559 €	-
Comisión venta títulos	-22.793.658 €	-24.550.326 €	-15.275.124 €
Ingresos explotación (TFM, MLM, VTA, TIT)	-45.904.526 €	-47.555.488 €	-37.366.284 €
Coste viajero Metro	1.007.762.399 €	985.792.562 €	1.042.231.244 €
Número de viajes (demanda)	715.208.882	662.307.878	571.668.684
COSTE POR VIAJERO	1,4090 €	1,4884 €	1,8231 €

* En el año 2022 se incorporan los ingresos de Operalia (T4) como menor coste

** En el año 2023 se incorporan los ingresos de MLO como menor coste



Tabla 011. Relación de ayudas recibidas por Metro de Madrid para I+D 2022 – 2024

Proyecto	Año concesión ayuda	Recibido
FORFREIGHT	2022	97.340 €
MOTIONAL	2022	168.878 €
DELPHI	2022	123.672 €
e-TRENY	2022	22.500 €
DELPHI	2023	101.186 €
e-TRENY	2023	27.500 €
I+D MOTIONAL	2024	42.219 €
I+D TRANSIT	2024	4.928 €
EUROPEO VERA	2024	93.491 €
EUROPEO MOTIONAL	2024	13.818 €
TOTAL		695.532 €

Tabla 012. Subvenciones y ayudas (miles de euros)

Concepto	2024	2023
Subvenciones de capital (Recuperación, transformación y resiliencia)	-	4.000
Subvenciones de formación	455	633
Subvenciones de I+D+i	154	227
Subvenciones bonificación gasóleo	-	2
TOTAL	609	4.862

Tabla 013. Relación de sistemas de gestión certificados

Certificado	Norma
Sistema de Gestión de la Calidad	ISO 9001
Sistema de Gestión Ambiental	ISO 14001
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo	ISO 45001
Auditoría Legal del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales	Ley PRL 31/1995 y RD 39/1997
Sistema de Gestión de Calidad de Servicio	UNE-EN 13816
Sistema de Gestión de Emergencias	ISO 22320
Sistema de Gestión Energética	EN ISO 50001
Huella de Carbono	ISO 14064-1
Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal	UNE 170001-2
Sistema de Gestión Calidad Sistemas Ferroviarios (IRIS)	ISO/TS 22163
Sistema de Gestión Seguridad Ferroviaria Operacional (SFO)	Referencial SFO AENOR
Homologación Centro de Mantenimiento de Material Rodante Ferroviario	Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF)
Marca de Garantía Madrid Excelente	Modelo Madrid Excelente

Tabla 014. Relación de afiliaciones

TIPO ENTIDAD	ENTIDAD	CUOTAS 2024	CUOTAS 2023	CUOTAS 2022
INTERNACIONAL	ALAMYS (Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos)	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €
	CoMET (Imperial College London)	52.709,40 €	39.621,83 €	45.283,87 €
	Pacto Mundial Red España	13.800,00 €	13.800,00 €	7.024,28 €
	PMI (Project Management Institute)	124,09 €	155,57 €	-
	UITP (Unión Internacional de Transportes Públicos)	43.208,55 €	39.235,35 €	35.792,13 €
	UNIFE (European RAI Industry)	9.000,00 €	9.000,00 €	9.000,00 €
	TOTAL	122.842,04 €	105.812,75 €	101.100,28 €
SECTORIAL Y EMPRESARIAL	AED (Asociación Española de Directivos)	-	-	9.500,00 €
	AEDIPE (Asociación Centro de Dirección de RR.HH.)	1.000,00 €	1.000,00 €	600,00 €
	AEM (Asociación Española de Mantenimiento)	522,88 €	522,88 €	522,88 €
	AET (Asociación Española de Transporte)	1.000,00 €	500,00 €	400,00 €
	AMRE (Asociación Marcas Renombradas Españolas)	4.000,00 €	4.000,00 €	4.000,00 €
	APD (Asociación para el progreso de la Dirección)	-	-	1.853,55 €
	ATUC (Asociación de Empresas Gestoras de Transportes Urbanos Colectivos)	12.344,00 €	12.344,00 €	12.344,00 €
	CEAPI (Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica)	-	-	5.000,00 €
	CEUSS (Confed. Empresarial de Usuarios de Seg. y Servicios)	1.500,00 €	1.500,00 €	1.000,00 €
	CEIM	12.842,28 €	12.420,00 €	12.000,00 €
	Club Español de la Energía	1.612,96 €	1.612,96 €	1.612,96 €
	Club Excelencia en la Gestión	8.616,00 €	8.300,00 €	8.000,00 €
	DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente)	3.500,00 €	3.500,00 €	3.500,00 €
	Forética	5.700,00 €	5.600,00 €	5.430,00 €
	Fundación de los Ferrocarriles Españoles	11.025,00 €	11.025,00 €	10.500,00 €
	GRAN CEES (Grandes Consumidores de Energía)	7.714,29 €	7.714,29 €	7.714,29 €
	IE CLUB BENCHMARKING (instituto de Empresa)	2.450,00 €	2.450,00 €	2.100,00 €
	Madrid Subterra	14.000,00 €	14.000,00 €	14.000,00 €
	TOTAL	87.827,41 €	86.489,13 €	100.077,68 €
	PROFESIONALES	AECOC (Asociación Española de Codificación Comercial)	1.729,00 €	-
AERCE (Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos)		1.500,00 €	850,00 €	850,00 €
AGERS (Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros)		897,65 €	897,65 €	897,65 €
ASCOM (Expertos en Compliance)		1.020,00 €	1.020,00 €	1.020,00 €
ASOCIACIÓN INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE ESPAÑA		404,00 €	404,00 €	385,00 €
AUSAPE (Asociación de Usuarios de SAP España)		800,00 €	800,00 €	750,00 €
AUTELSI (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información)		4.900,00 €	4.900,00 €	2.450,00 €
CCI (Centro de Ciberseguridad Industrial)		400,00 €	400,00 €	400,00 €
CEL Logística		750,00 €	750,00 €	750,00 €
Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos		1.284,80 €	1.284,80 €	1.284,80 €
CUMPLEN (Asociación de Profesionales de Cumplimiento Normativo)		350,00 €	350,00 €	350,00 €

TIPO ENTIDAD	ENTIDAD	CUOTAS 2024	CUOTAS 2023	CUOTAS 2022
	DIRSE (Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social)	108,97 €	105,70 €	100,00 €
	Estudio de Comunicación (Foro de Comunicación Interna)	970,00 €	970,00 €	970,00 €
	IFMA (Sociedad Española de Facility Management)	525,00 €	525,00 €	525,00 €
	ISMS (Asociación para el fomento de la Seguridad de la Información)	650,00 €	650,00 €	550,00 €
	PRL INNOVACIÓN	-	880,00 €	880,00 €
	TOTAL	16.289,42 €	14.787,15 €	13.737,45 €
TOTAL		226.958,87 €	207.089,03 €	214.915,41 €

Tabla 015. Flota de trenes

Año	2024	2023	2022
Nº de coches	2.083	2.083	2.341

Tabla 016. Disponibilidad del material móvil

Año	2024	2023	2022
Disponibilidad del material móvil	90,59%	90,51%	92,24%

Tabla 017. Fiabilidad

Kilómetros	2024	Dif.% 24/23	2023	2022
Fiabilidad entre averías (MKBF)	29.726	-4,56%	31.146	31.233
Fiabilidad entre perturbaciones (MKBFP)	108.055	-16,84%	129.941	140.504

Tabla 018. Mantenimiento

		2024	2023	2022
Mantenimiento preventivo	Revisiones de ciclo largo	5.200	5.535	5.451
	Revisiones de ciclo corto	195	234	199
Mantenimiento correctivo	Elementos reparados	12.662	10.093	9.959
	Revisiones Talleres centrales	13.500	11.211	12.181

Tabla 019. Indicadores e inventario de equipos en instalaciones

	2024			2023		
	Inventario dic-24	Disponibilidad (%)	Fiabilidad (h)	Inventario dic-23	Disponibilidad (%)	Fiabilidad (h)
INSTALACIONES DE BAJA TENSIÓN						
Bombeo	348	99,88%	7620,0 h	348	99,90%	7921,3
Ventilación	638	99,94%	6771,5 h	638	99,92%	8138,8
Cancelas	571	99,87%	2213,8 h	573	99,91%	2574,6
SISTEMAS DE VENTA Y PEAJE						
METTAs	1279	98,96%	266,6 h	1284	98,82%	257,4
Pupitres	422	99,99%	8613,7 h	400	99,99%	9417,3
Torniquetes	2679	98,68%	927,6 h	2641	98,77%	1055
CLIMATIZACIÓN						
Máquinas frío	860	99,65%	10771,7 h	853	99,81%	12657,2
Bombas de calor	804	99,69%	9723,9 h	796	99,69%	9741,2
ACCESIBILIDAD						
Escaleras mecánicas	1704	98,47%	601,99	1710	98,53%	625,5
Ascensores	559	98,73%	781,2 h	559	98,55%	792,5
ENERGÍA						
Sist. Subestaciones Eléctricas	122	98,48%	992,9 h	121	98,82%	963,5
Sist. Centros de Transformación	375	99,89%	8446,48 h	372	99,89%	10532,1
SEÑALES						
Agujas	450	99,93%	30212,3 h	450	99,93%	25233,9
Diagonales	357	99,80%	12467,7 h	351	99,82%	10129,1
Circuitos de Vía (Con Junta)	698	99,97%	43997,5 h	714	99,97%	23706,4
Circuitos de Vía (Sin Junta)	3371	99,98%	55073,7 h	3359	99,99%	41680,9
Enclavamientos Electrónicos	175	99,88%	5572,3 h	176	99,88%	3727,2
Señales	2700	99,99%	101296,5 h	2699	100,00%	117812,5
LÍNEA AÉREA						
Electrificación Doble Vía General	297,1 Km			297,1 Km		

Tabla 020. Intervención de los distintos cuerpos de emergencia y seguridad

		2024	2023	2022
Fuerzas de Seguridad	Policía Nacional	6.643	5.188	5.202
	Policía local	1.538	1.407	1.296
	Guardia civil	102	78	70
	Vigilantes	38.982	39.480	35.613
Recursos Sanitarios	SAMUR	7.347	7.138	5.919
	112+SUMMA+Cruz Roja	3.546	684	509
	TAS 112	480	3.295	2.800
	Bomberos	167	126	127

Tabla 021. Incidentes con afección a personas usuarias del servicio

	2024	2023	2022
Golpes o caídas en trenes e instalaciones	2.092	2.144	1.914
Agresiones	482	339	296
Indisposiciones (causas sanitarias)	4.428	4.504	3.694
Arrollamientos (por imprudencias o intenciones suicidas)	29	23	23
Amenazas	72	0	0
Personas desorientadas/perdidas	360	49	55
Presencia de personas en la vía	91	105	107
	7.554	7.164	6.089

Tabla 022. Valoración global de la seguridad en Metro de Madrid

	2024	2023	2022
	8,02	7,92	7,68

Tabla 023. Evolución de la valoración global del servicio prestado por el CIAC

	2024	2023	2022
Valoración global CIAC	8,86	9,01	8,86

Tabla 024. Evolución del número de reclamaciones

	2024	2023	2022
Reclamaciones (por millón de viajes)	16,43	17,14	19,47
Reclamaciones totales	11.753	11.351	11.133

Tabla 025. Causas de reclamaciones

Motivo	2022	2023	2024
Accesibilidad	82	115	116
Accesibilidad PMR	103	175	139
Acceso con animales y objetos	90	149	103
Accidentes	165	213	227
Actividades molestas de otros clientes	49	50	105
Actividades molestas por obras y trabajos red	7	21	44
Actividades no permitidas en metro	1.648	258	209
Adquisición título externa metro	639	670	962
Ajenas a metro	105	129	102
Atención de agente	449	472	441
Atención de personal contratado	21	21	22
Atención de personal seguridad	240	168	195
Canje cambio de tarifa	0	0	0
Canje títulos defectuosos	0	0	0
Cobertura	24	25	25
Compensación económica	258	214	0
Conservación estaciones	54	79	87
Conservación trenes	25	37	53
Contaminación acústica	184	243	158
Correspondencia entre trenes	67	77	52
Disponibilidad de personal	149	145	181

Motivo	2022	2023	2024
Disponibilidad e información web/app	22	44	31
Emisión de recibo	22	18	0
Emisión justificantes servicio	103	153	0
Fraude	6	9	7
Frecuencia de trenes	1.366	2.498	2.641
Funcionamiento ascensores	225	307	326
Funcionamiento equipos de información	114	85	170
Funcionamiento equipos de venta	655	547	496
Funcionamiento escaleras mecánicas	324	491	502
Funcionamiento interfonos	5	1	8
Funcionamiento torniquetes	140	242	181
Horario servicio	46	40	28
Horario servicio estaciones	0	3	0
Huelga	2	4	1
Iluminación estaciones	21	19	21
Iluminación trenes	3	1	5
Incidencias en el servicio ajenas	72	72	33
Incidencias en el servicio propias	486	567	713
Información general de la red	21	15	10
Información para seguir la ruta	75	66	59
Información sobre incidencias	75	64	151
Información teleindicadores	26	27	42
Intervenciones y recargos	605	936	885
Limpieza estaciones	64	74	101
Limpieza trenes	26	20	50
Nulas	0	0	0
Número equipos de venta	5	6	0
Oferta funciones equipos de venta	66	28	21
Oferta servicios complementarios	850	119	119
Operación – maniobras	343	440	583
Otros. Accesibilidad	53	58	89
Otros. Atención al cliente	21	36	28
Otros. Confort	29	36	18
Otros. Explotación	11	8	25
Otros. Información	51	33	72
Otros. Medioambiente	8	13	19
Otros. Seguridad	0	4	7
Otros. Servicio ofertado	150	264	78
Pago electrónico	520	645	471
Respuesta reclamaciones	39	25	34
Ruido y vibraciones	24	39	30
Seguridad ciudadana	204	214	222
Servicios mínimos por huelga	0	0	0
Suspensión programada	284	432	263
Tarifas	142	120	96
Temperatura estaciones	31	41	80
Temperatura trenes	661	464	935
Tratamiento objetos perdidos	130	153	86
Ventilación estaciones	62	55	25
Ventilación trenes	15	18	30
Reclamaciones por causa totales*	12.562	12.815	13.013



Tabla 026. Contratos según tipo de contratista e importe

				2024
	Contratos	% total	Importe	% total
PYME	1.627	80,86%	208.755.143,99 €	15,18%
Comunidad de Madrid	1.340	66,60%	449.137.465,57 €	32,67%
Empresas españolas	2.000	99,40%	1.374.708.945,99 €	99,99%

				2023
	Contratos	% total	Importe	% total
PYME	1.438	79,49%	63.967.908,58 €	9,00%
Comunidad de Madrid	1.230	67,99%	340.107.909,49 €	46,79%
Empresas españolas	1.796	99,28%	725.886.168,33 €	99,87%

				2022
	Contratos	% total	Importe	% total
PYME	1.457	76,48%	63.460.724,76 €	11,00%
Comunidad de Madrid	1.325	69,65%	479.113.143,37 €	85,50%

Tabla 027. Número de contratos formalizados, número de empresas contratistas y cuantías de los contratos

	2024	2023	2022
Contratos formalizados	2.012	1.809	1.905
Contratistas diferentes	615	617	657
Importe de los contratos	1.374.908.593,78 €	726.814.555,84 €	560.395.145,16 €

Tabla 028. Contratos por naturaleza

2024				
Naturaleza	Contratos	% respecto total	Importe	% respecto total
Obras	74	3,68%	237.750.986,32 €	17,29%
Servicios	482	23,96%	243.999.694,93 €	17,75%
Suministros	1456	72,37%	893.157.912,53 €	64,98%
Totales	2.012	-	1.374.908.594	-

2023				
Naturaleza	Contratos	% respecto total	Importe	% respecto total
Obras	62	3,43%	70.931.337,24 €	9,76%
Servicios	466	25,76%	245.725.868,35 €	33,81%
Suministros	1281	70,81%	410.157.350,25 €	56,43%
Totales	1.809	-	726.814.555,84 €	-

Tabla 029. Contratos por tipo de procedimiento

2024				
Procedimiento	Contratos	% respecto total	Importe	% respecto total
EMERGENCIA	0	0,00%	0,00 €	0,00%
DERIVADOS	651	32,36%	30.091.744,44 €	2,19%
MENORES	973	48,36%	6.785.042,90 €	0,49%
ABIERTO SUPERSIMPLIFICADO	58	2,88%	1.538.801,18 €	0,11%
ABIERTO SIMPLIFICADO	65	3,23%	10.383.020,36 €	0,76%
ABIERTO ORDINARIO	192	9,54%	1.271.425.023,92 €	92,47%
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD Y CON CONCURRENCIA	0	0,00%	0,00 €	0,00%
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD Y SIN CONCURRENCIA	73	3,63%	54.684.960,98 €	3,98%
TOTALES	2.012	-	1.374.908.594	-

2023				
Procedimiento	Contratos	% respecto total	Importe	% respecto total
EMERGENCIA	1	0,06%	79.276,25 €	0,01%
DERIVADOS	316	17,47%	11.570.775,14 €	1,59%
MENORES	1118	61,80%	6.556.309,94 €	0,90%
ABIERTO SUPERSIMPLIFICADO	40	2,21%	1.068.515,74 €	0,15%
ABIERTO SIMPLIFICADO	64	3,54%	6.278.595,36 €	0,86%
ABIERTO ORDINARIO	195	10,78%	649.107.572,86 €	89,31%
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD Y CON CONCURRENCIA	3	0,17%	419.000,15 €	0,06%
NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD Y SIN CONCURRENCIA	72	3,98%	51.734.510,40 €	7,12%
TOTALES	1.809	-	726.814.555,84 €	-

Tabla 030. Plantilla - Datos generales*

	2024	2023	2022
Plantilla total	7.308	7.161	7.189
Plantilla media equivalente	6.610,60	6.508,58	6.506,89
Plantilla total equivalente	6.715,20	6.507,16	6.534,85
% plantilla nacionalidad distinta a la española	0,42%	0,35%	0,26%
Nº personas con discapacidad en plantilla	174	162	197
% plantilla personas con discapacidad	2,38%	2,26%	2,74%
Contratos indefinidos a tiempo completo	6.689	6.473	6.532
Contrataciones	429	237	245
Bajas	275	271	289
Jubilaciones	247	221	243
Personal en situación de jubilaciones parcial	602	672	656

* Hasta 2023, los cálculos se venían realizando sobre la base de la plantilla total. A partir de 2024, los cálculos se realizan en base a personal asalariado, excluyendo a las personas asalariadas fuera de convenio y al consejero delegado.

Tabla 031. Distribución por categoría

	2024	2023	2022
Personal base (BASE)	73%	73%	74%
Directivos y Técnicos (MYT)	13%	13%	13%
Técnicos No Titulados (TNT)	9%	8%	8%
Mandos Intermedios (MI)	5%	6%	5%

Tabla 032. Distribución por sexo

	HOMBRES		MUJERES		TOTAL
2024	5.479	74,97%	1.829	25,03%	7.308
Variación 24/23	75	-0,49%	72	0,49%	147
2023	5.404	75,46%	1.757	24,54%	7.161
Variación 23/22	16	0,52%	-44	-0,52%	-28
2022	5.388	74,95%	1.801	25,05%	7.189
Variación 22/21	13	0,49%	-43	-0,49%	-30

Tabla 033. Distribución por edad

	2024			2023			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menos de 30 años	106	20	126	103	17	120	102	18	120
Entre 30 y 50 años	3.563	876	4.439	3.445	805	4.250	3.394	833	4.227
Más de 50 años	1.810	933	2.743	1.856	935	2.791	1.892	950	2.842
TOTAL	5.479	1.829	7.308	5.404	1.757	7.161	5.388	1.801	7.189

Tabla 034. Plantilla por actividad, clasificación profesional, edad y sexo

Actividad	Clasificación profesional	2024								Total general
		HOMBRES				MUJERES				
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total	
ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA	Dirección *									
	Empleados	2	68	29	99	0	28	43	71	170
	Mandos intermedios	0	2	4	6	0	0	0	0	6
	Personal auxiliar	0	5	5	10	0	0	1	1	11
	Responsables y técnicos	0	101	84	185	0	110	87	197	382
	Técnicos no titulados cualificados	0	47	29	76	1	19	15	35	111
MANTENIMIENTO	Empleados	35	719	438	1.192	4	32	20	56	1.248
	Mandos intermedios	0	44	50	94	0	1	1	2	96
	Personal auxiliar	0	3	1	4	0	3	0	3	7
	Responsables y técnicos	1	222	164	387	0	80	31	111	498
	Técnicos no titulados cualificados	0	207	135	342	0	4	6	10	352

		2024								
Actividad	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total	
OPERACIÓN	Empleados	62	1.861	720	2.643	13	539	688	1.240	3.883
	Mandos intermedios	2	160	77	239	2	14	11	27	266
	Personal auxiliar	0	1	2	3	0	1	9	10	13
	Responsables y técnicos	1	36	38	75	0	23	5	28	103
	Técnicos no titulados cualificados	3	87	34	124	0	22	16	38	162
Total general		106	3.563	1.810	5.479	20	876	933	1.829	7.308

		2023								
Actividad	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total	
ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA	Dirección *	0	4	2	6	0	0	0	0	6
	Empleados	2	68	32	102	1	32	44	77	179
	Mandos intermedios	0	2	5	7	0	0	0	0	7
	Personal auxiliar	0	5	3	8	0	0	0	0	8
	Responsables y técnicos	1	106	76	183	1	113	73	187	370
	Técnicos no titulados cualificados	0	45	30	75	0	14	17	31	106
MANTENIMIENTO	Empleados	46	760	460	1.266	4	36	18	58	1.324
	Mandos intermedios	1	42	56	99	0	0	1	1	100
	Personal auxiliar	0	3	0	3	0	4	0	4	7
	Responsables y técnicos	1	214	148	363	1	81	28	110	473
	Técnicos no titulados cualificados	1	189	146	336	0	1	6	7	343
OPERACIÓN	Empleados	44	1.724	734	2.502	8	462	705	1.175	3.677
	Mandos intermedios	4	179	82	265	2	15	12	29	294
	Personal auxiliar	0	1	3	4	0	1	9	10	14
	Responsables y técnicos	0	28	41	69	0	24	4	28	97
	Técnicos no titulados cualificados	3	75	38	116	0	22	18	40	156
Total general		103	3.445	1.856	5.404	17	805	935	1.757	7.161



		2022								
Actividad	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total	
ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA	Dirección *	0	4	1	5	0	1	0	1	6
	Empleados	3	63	32	98	0	23	47	70	168
	Mandos intermedios	0	2	5	7	0	0	0	0	7
	Personal auxiliar	0	2	2	4	0	0	1	1	5
	Responsables y técnicos	0	106	73	179	2	112	71	185	364
	Técnicos no titulados cualificados	0	44	37	81	0	19	19	38	119
MANTENIMIENTO	Empleados	42	746	460	1.248	3	32	18	53	1.301
	Mandos intermedios	1	33	62	96	0	0	1	1	97
	Personal auxiliar	0	1	1	2	0	1	1	2	4
	Responsables y técnicos	1	213	147	361	0	83	23	106	467
	Técnicos no titulados cualificados	1	128	154	283	0	1	5	6	289
OPERACIÓN	Empleados	49	1.782	746	2.577	11	512	719	1.242	3.819
	Mandos intermedios	1	162	85	248	2	11	14	27	275
	Personal auxiliar	0	1	2	3	0	0	11	11	14
	Responsables y técnicos	0	27	47	74	0	22	3	25	99
	Técnicos no titulados cualificados	4	80	38	122	0	16	17	33	155
Total general		102	3.394	1.892	5.388	18	833	950	1.801	7.189

* A partir de 2024, no se incluye consejero delegado ni directores, únicamente asalariados

Tabla 035. Edad media plantilla

Año	Edad media	Variación	Hombre	Variación	Mujer	Variación
2024	48,22	-0,29%	47,39	-0,17%	50,71	-0,74%
2023	48,36	0,37%	47,47	0,38%	51,09	0,47%
2022	48,18	0,21%	47,29	0,00%	50,85	0,89%

Tabla 036. Antigüedad media plantilla

Año	Total	Variación	Hombre	Variación	Mujer	Variación
2024	18,14	-4,63%	17,49	-4,01%	20,07	-6,48%
2023	19,02	-1,65%	18,22	-2,20%	21,46	-0,05%
2022	19,34	-2,52%	18,63	-3,67%	21,47	0,94%

Tabla 037. Profesionales en Explotación*

	2024	2023	2022
Atención en trenes y estaciones	4.427	4.238	4.362
Personal de conducción**	2.034	1.828	1.906
Atención al viajero	1.484	1.528	1.630
Apoyo a la prestación del servicio	909	882	826
Labores de mantenimiento	2.201	2.247	2.158
Total	6.628	6.485	6.520

* Explotación incluye personal de Operación, de Ingeniería y Mantenimiento e Infraestructura.

** Se excluye al Personal de conducción que durante el año en curso ejerció funciones distintas a las de su colectivo.

Tabla 038. Nuevos contratos por colectivo profesional, edad y sexo

2024							
Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES			Total general
	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Empleados	37	221	15	8	122	13	429
Responsables y técnicos	2	7	1	0	1	2	
2023							
Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES			Total general
	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Empleados	24	148	29	4	24	3	237
Responsables y técnicos	0	2	0	1	2	0	
2022							
Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES			Total general
	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Empleados	35	171	19	1	9	1	245
Responsables y técnicos	0	2	1	0	5	1	

Tabla 039. Reingresos por colectivo profesional, edad y sexo

2024							
Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES			Total general
	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Empleados		5			2		9
Técnicos no titulados cualificados							
Personal auxiliar		1			1		
Responsables y técnicos							
2023							
Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES			Total general
	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Empleados	0	4	0	1	0	0	12
Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	
Personal auxiliar	0	3	1	0	1	0	
Responsables y técnicos	0	0	2	0	0	0	
2022							
Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES			Total general
	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Empleados	0	6	2	0	0	0	12
Técnicos no titulados cualificados	0	1	0	0	0	0	
Personal Auxiliar	0	0	0	0	0	0	
Responsables y técnicos	0	3	0	0	0	0	

Tabla 040. Bajas por colectivo profesional, sexo y edad

		2024						
Motivo	Grupo	HOMBRES			MUJERES			Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Baja por IPA	Empleados			1			1	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos			1				
Baja por IPT	Empleados			1			1	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Baja temporal año anterior Baja por IPA año en curso	Empleados							274
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Baja temporal año anterior Baja por IPT año en curso	Empleados			9				
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Baja voluntaria	Empleados							
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
Baja voluntaria	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos			1				
Despido	Empleados		2					
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Excedencia por incompatibilidad	Empleados							274
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Excedencia voluntaria	Empleados		3					
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos	1					1	

		2024						Total general
Motivo	Grupo	HOMBRES			MUJERES			
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Fallecimiento	Empleados			1			1	274
	Mandos intermedios y técnicos no titulados						1	
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos		1	1				
Jubilación	Empleados			132			62	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			36			3	
	Personal auxiliar			1				
	Responsables y técnicos			11			2	

		2023						Total general
Motivo	Grupo	HOMBRES			MUJERES			
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Baja por IPA	Empleados			4		1	1	271
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos						1	
Baja por IPT	Empleados		2	6		1	3	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			1				
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Baja temporal año anterior Baja por IPA año en curso	Empleados			2				
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Baja temporal año anterior Baja por IPT año en curso	Empleados			1				
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Baja voluntaria	Empleados			2				
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							

		2023						Total general
Motivo	Grupo	HOMBRES			MUJERES			
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Baja voluntaria	Personal auxiliar							271
	Responsables y técnicos							
Despido	Empleados							
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Excedencia por incompatibilidad	Empleados		5			1		
	Mandos intermedios y técnicos no titulados		1					
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Excedencia voluntaria	Empleados		5			1		
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos		4	1		1		
Fallecimiento	Empleados			3			1	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			1				
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos			1				
Jubilación	Empleados			100			46	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			34			7	
	Personal auxiliar			2			4	
	Responsables y técnicos			25			3	

		2022						Total general
Motivo	Grupo	HOMBRES			MUJERES			
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Baja por IPA	Empleados		1	1			1	289
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			1				
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Baja por IPT	Empleados		2	3			1	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar			1				
	Responsables y técnicos							

2022

Motivo	Grupo	HOMBRES			MUJERES			Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	
Baja temporal año anterior	Empleados			1				
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			1				
Baja por IPA año en curso	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Baja temporal año anterior	Empleados							
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
Baja por IPT año en curso	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Baja voluntaria	Empleados						1	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
Baja voluntaria	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos					1		
Despido	Empleados		1					
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos		1					
Excedencia por incompatibilidad	Empleados	1	4	1				289
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Excedencia voluntaria	Empleados	2	8			1	1	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos						1	
Fallecimiento	Empleados		1	7			2	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados							
	Personal auxiliar							
	Responsables y técnicos							
Jubilación	Empleados			129			43	
	Mandos intermedios y técnicos no titulados			47			3	
	Personal auxiliar						1	
	Responsables y técnicos			14			6	

Tabla 041. Personal por tipo de contrato, clasificación profesional, sexo y edad

		2024								
Tipo de contrato	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	
100. Indefinido. Tiempo completo. Ordinario	Dirección*				0				0	0
	Empleados	99	2.609	919	3627	17	591	601	1209	4836
	Mandos intermedios	2	205	77	284	2	15	8	25	309
	Personal auxiliar	0	6	3	9	0	3	8	11	20
	Responsables y técnicos	2	355	230	587	0	210	106	316	903
	Técnicos no titulados cualificados	3	338	140	481	1	45	26	72	553
130. Indefinido. Tiempo completo. Personas con discapacidad	Dirección				0				0	0
	Empleados	0	20	7	27	0	4	4	8	35
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	Técnicos no titulados cualificados	0	1	0	1	0	0	0	0	1
150. Indefinido. Tiempo completo. Inic. Form. Empl	Dirección				0				0	0
	Empleados	0	9	3	12	0	4	0	4	16
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
189. Indefinido. Tiempo completo. Transformación contrato temporal	Dirección				0				0	0
	Empleados	0	3	1	4	0	0	0	0	4
	Mandos intermedios	0	1	0	1	0	0	0	0	1
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	4	1	5	0	3	0	3	8
	Técnicos no titulados cualificados	0	2	0	2	0	0	0	0	2
200. Indefinido. Tiempo parcial. Ordinario	Dirección				0				0	0
	Empleados	0	7	0	7	0	0	0	0	7
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	3	3	6	0	1	1	2	8
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	1	1	1

2024

Tipo de contrato	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	
230. Indefinido. Tiempo parcial. Personas con discapacidad	Dirección				0				0	0
	Empleados	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
401. Duración determinada. Tiempo completo. Por obras	Dirección				0				0	0
	Empleados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
540. Dur. Temp. T. Parc. Jub. Ant.	Dirección				0				0	0
	Empleados	0	0	257	257	0	0	145	145	402
	Mandos intermedios	0	0	54	54	0	0	4	4	58
	Personal auxiliar	0	0	2	2	0	0	1	1	3
	Responsables y técnicos	0	0	54	54	0	0	10	10	64
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	58	58	0	0	17	17	75
Total general		106	3563	1810	5479	20	876	933	1829	7308

2023

Tipo de contrato	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	
100. Indefinido. Tiempo completo. Ordinario	Dirección*	0	4	2	6	0	0	0	0	6
	Empleados	92	2.520	901	3513	13	524	588	1125	4638
	Mandos intermedios	5	222	87	314	2	15	10	27	341
	Personal auxiliar	0	4	3	7	0	4	8	12	19
	Responsables y técnicos	2	343	220	565	2	215	95	312	877
	Técnicos no titulados cualificados	4	306	158	468	0	37	31	68	536



Tipo de contrato	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	
130. Indefinido. Tiempo completo. Personas con discapacidad	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	20	6	26	0	5	3	8	34
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	1	0	1	0	0	0	0	1
	Técnicos no titulados cualificados	0	1	0	1	0	0	0	0	1
150. Indefinido. Tiempo completo. Inic. Form. Empl	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	2	2	4	0	1	0	1	5
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
189. Indefinido. Tiempo completo. Transformación contrato temporal	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	3	1	4	0	0	0	0	4
	Mandos intermedios	0	1	0	1	0	0	0	0	1
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	4	1	5	0	3	0	3	8
	Técnicos no titulados cualificados	0	2	0	2	0	0	0	0	2
200. Indefinido. Tiempo parcial. Ordinario	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	7	0	7	0	0	0	0	7
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	5	1	6	0	1	0	1	7
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	1	1	1
230. Indefinido. Tiempo parcial. Personas con discapacidad	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		2023								
Tipo de contrato	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	
401. Duración determinada. Tiempo completo. Por obras	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
540. Dur. Temp. T. Parc. Jub. Ant.	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	0	316	316	0	0	175	175	491
	Mandos intermedios	0	0	56	56	0	0	3	3	59
	Personal auxiliar	0	0	2	2	0	0	1	1	3
	Responsables y técnicos	0	0	44	44	0	0	10	10	54
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	56	56	0	0	9	9	65
Total general		103	3445	1856	5404	17	805	935	1757	7161

		2022								
Tipo de contrato	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	
100. Indefinido. Tiempo completo. Ordinario	Dirección*	0	4	1	5	0	1	0	1	6
	Empleados	93	2.556	911	3560	14	561	622	1197	4757
	Mandos intermedios	2	196	101	299	2	11	10	23	322
	Personal auxiliar	0	1	2	3	0	1	10	11	14
	Responsables y técnicos	1	342	218	561	2	213	89	304	865
	Técnicos no titulados cualificados	5	251	176	432	0	36	30	66	498
130. Indefinido. Tiempo completo. Personas con discapacidad	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	23	6	29	0	5	3	8	37
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tipo de contrato	Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES				Total general	
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50		Total mujeres
150. Indefinido. Tiempo completo. Inic. Form. Empl	Dirección									
	Empleados									
	Mandos intermedios									
	Personal auxiliar									
	Responsables y técnicos									
	Técnicos no titulados cualificados									
189. Indefinido. Tiempo completo. Transformación contrato temporal	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	1	4	5	0	0	0	0	5
	Mandos intermedios	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	1	4	5	0	4	0	4	9
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	1	1	0	0	0	0	1
200. Indefinido. Tiempo parcial. Ordinario	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	1	8	1	10	0	1	0	1	11
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	3	0	3	0	0	0	0	3
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	1	1	1
230. Indefinido. Tiempo parcial. Personas con discapacidad	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	0	0	0	0	0	2	2	2
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
401. Duración determinada. Tiempo completo. Por obras	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Personal auxiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Responsables y técnicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		2022								
Tipo de contrato	Clasificación profesional	HOMBRES				MUJERES				Total general
		Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total hombres	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Total mujeres	
540. Dur. Temp. T. Parc. Jub. Ant.	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleados	0	0	318	318	0	0	157	157	475
	Mandos intermedios	0	0	51	51	0	0	5	5	56
	Personal auxiliar	0	0	3	3	0	0	3	3	6
	Responsables y técnicos	0	0	48	48	0	0	8	8	56
	Técnicos no titulados cualificados	0	0	53	53	0	0	10	10	63
Total general		102	3386	1899	5387	18	833	950	1801	7188

* A partir de 2024, no se incluye consejero delegado ni directores, únicamente asalariados sometidos a convenio colectivo.

Tabla 042. Remuneración media

SEXO	2024	2023	2022
Hombres	46.080,92 €	44.856,52 €	42.056,17 €
Mujeres	42.578,52 €	42.331,71 €	40.893,64 €

Nota: las ponderaciones que se incluían en años anteriores a 2022 obedecían a la forma de cálculo de la brecha aplicado en esos años. Desde 2022 y en adelante, se aplica el criterio de cálculo de la brecha del registro retributivo en el que no se realiza en base a ponderaciones sino directamente por las medias (Media de hombre - media de mujeres / media de hombres)
Se ha tenido en cuenta para el cálculo de las remuneraciones medias, a todo el personal que en algún momento del año ha formado parte de la plantilla, no habiendo sido anualizados los salarios.

Tabla 043. Remuneraciones medias por colectivo profesional, edad y sexo

Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES		
	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50
2024	Responsables y técnicos	18.825,36	61.411,56	64.652,66	62.284,38	62.035,65
	Mandos intermedios	55.609,06	56.613,71	37.318,49	53.631,90	53.447,65
	Técnicos no titulados cualificados	54.496,67	55.335,95	43.589,56	46.018,43 €	48.526,54
	Empleados	36.800,07	45.220,52	37.944,92	30.875,05	37.883,26
	Personal auxiliar		32.322,57	24.565,04		36.990,24
2023	Responsables y técnicos	50.101,42	60.596,97	63.411,12	36.633,29	60.445,21
	Mandos intermedios	51.649,59	53.963,61	38.716,34	53.558,01	50.952,70
	Técnicos no titulados cualificados	52.617,99	54.338,97	42.679,91		47.159,84
	Empleados	38.179,56	44.415,37	35.988,10	35.049,56	40.242,95
	Personal auxiliar		22.352,70	18.646,46		37.016,31

Clasificación profesional	HOMBRES			MUJERES		
	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50	Menores 30	Entre 30 y 50	Mayores 50
Responsables y técnicos	46.515,17	55.417,34	58.113,49	46.983,25	54.546,56	56.936,08
Mandos intermedios	52.428,83	48.095,90	36.044,61	45.167,65	44.362,90	35.963,47
2022 Técnicos no titulados cualificados	47.076,08	49.510,02	41.173,54		44.647,24	38.396,98
Empleados	28.891,32	42.114,50	35.254,90	42.059,09	39.392,18	36.741,51
Personal auxiliar		18.642,36	24.241,64		42.611,99	30.135,55

Tabla 044. Brecha salarial

	2024	2023	2022
Salario medio hombres	46.080,92 €	44.856,52 €	42.056,17 €
Salario medio mujeres	42.578,52 €	42.331,71 €	40.893,64 €
Brecha total	7,60%	5,63%	2,76%

Brecha salarial = (Media de hombre - media de mujeres) / (media de hombres)
Un valor positivo es a favor del hombre.

Tabla 045. Evolución de la presencia femenina en cargos de responsabilidad

	2024	2023	2022
Mujer	38%	30%	29%
Hombre	62%	70%	71%

Nota: Hasta 2023, se tienen en cuenta los siguientes cargos de responsabilidad dentro de la estructura directiva de la compañía: consejero delegado, directores, responsables de División, Área y Servicio. Desde 2024, el cálculo se realiza sobre el personal asalariado sometido a convenio colectivo, que incluye únicamente a los responsables de División, Área y Servicio.

Tabla 046. Diversidad por razón de sexo en órganos de administración, dirección y supervisión de Metro

	2024				
	Número de miembros	% de mujeres	% de miembros independientes	Nº de miembros ejecutivos	Nº de miembros no ejecutivos
Junta General de Accionistas	11	45%	0	0	0
Consejo de Administración	10	10%	0	3	7
Comité de Dirección	8	0%	N/A	6	2
Comité Ejecutivo de Contratación	-	-	N/A	N/A	N/A
Área de Auditoría y Control Interno	6	33%	N/A	N/A	N/A
Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia	5	40%	N/A	N/A	N/A
Comité de Sostenibilidad	11	45,50%	N/A	N/A	N/A
Comisión de Igualdad	22	63,63%	N/A	N/A	N/A
Comité de Seguridad y Salud	10	10%	0	3	7
Comité de Seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental	6	33%	N/A	N/A	N/A

Tabla 047. Índices de accidentabilidad

2024			
	Total	Hombres	Mujeres
Índice de Incidencia (II)*	3035,00	3221,00	2469,00
Índice Frecuencia General (IF)	41,33	43,21	35,23
Índice Frecuencia Accidente con baja	23,88	24,96	20,40
Índice de Gravedad (IG)	0,89	0,92	0,81
Duración media de la baja por accidente (DM)	37,48	36,93	39,66
Influencia de la accidentabilidad en el IGA **	0,11	0,10	0,15

*A partir de 2024 cambia la metodología.

**Índice General de Absentismo (IGA)

Tabla 048. Jornadas perdidas

2024			
	General	Hombre	Mujer
Horas Trabajadas	9.168.948	7.012.174	2.156.774
Plantilla Media	7.215	5.433	1.782
Jornadas perdidas por IT	171.621	105.154	66.467
Jornadas perdidas por AT y EP	8.208	6.463	1.745
Jornadas perdidas por AT (in itinere)	1.944	1.387	557

Tabla 049. Jornadas reducidas por tipo, edad y sexo

2024					
Tipo	Edad	Total por tipo	Hombres	Mujeres	Por edad y tipo
Guarda legal por menor	Menor de 30	554	0	0	0
	Entre 30 y 50		336	188	524
	Más de 50		18	12	30
Guarda legal por discapacidad	Menor de 30	4	0	0	0
	Entre 30 y 50		0	2	2
	Más de 50		0	2	2
Guarda legal por familiar	Menor de 30	52	0	0	0
	Entre 30 y 50		6	6	12
	Más de 50		5	35	40
Reduc. jornada menor con enfermedad grave	Menor de 30	25	0	0	0
	Entre 30 y 50		13	6	19
	Más de 50		2	4	6
TOTAL		635	380	255	635

2023					
Tipo	Edad	Total por tipo	Hombres	Mujeres	Por edad y tipo
Guarda legal por menor	Menor de 30	462	1	2	3
	Entre 30 y 50		239	187	426
	Más de 50		16	17	33

2023					
Tipo	Edad	Total por tipo	Hombres	Mujeres	Por edad y tipo
Guarda legal por discapacidad	Menor de 30	2	0	0	0
	Entre 30 y 50		0	1	1
	Más de 50		0	1	1
Guarda legal por familiar	Menor de 30	44	0	0	0
	Entre 30 y 50		7	23	30
	Más de 50		3	11	14
Reduc. jornada menor con enfermedad grave	Menor de 30	14	0	0	0
	Entre 30 y 50		7	5	12
	Más de 50		1	1	2
TOTAL		522	274	248	522

2022					
Tipo	Edad	Total por tipo	Hombres	Mujeres	Por edad y tipo
Guarda legal por menor	Menor de 30	425	1	0	1
	Entre 30 y 50		210	186	396
	Más de 50		16	12	28
Guarda legal por discapacidad	Menor de 30	3	0	0	0
	Entre 30 y 50		0	3	3
	Más de 50		0	0	0
Guarda legal por familiar	Menor de 30	76	0	0	0
	Entre 30 y 50		12	12	24
	Más de 50		4	48	52
Reduc. jornada menor con enfermedad grave	Menor de 30	13	0	0	0
	Entre 30 y 50		6	5	11
	Más de 50		1	1	2
TOTAL		517	250	267	517

Tabla 050. Permisos por maternidad por grupo profesional, edad y sexo

Maternidad	Grupo profesional	Intervalo de edad	2024		2023		2022	
			N° personas	Días	N° personas	Días	N° personas	Días
Empleados		Entre 30 y 50	83	947	13	1.028	24	1.556
		Mayores 50	0	0	0	0	1	74
Mando Intermedio		Entre 30 y 50	0	0	0	0	1	76
Responsables y técnicos		Entre 30 y 50	24	363	17	868	12	717
		Mayores 50	0	0	1	73	1	106
Técnicos no titulados cualificados		Entre 30 y 50	7	94	3	205	4	222
Total general			114	1.404	34	2.174	43	2.751
Promedio días			12,32		63,94		63,98	

Tabla 051. Permisos por paternidad por grupo profesional, edad y sexo

Paternidad		2024		2023		2022	
Grupo profesional	Intervalo de edad	N° personas	Días	N° personas	Días	N° personas	Días
Empleados	Menores 30	6	77	0	0	2	127
	Entre 30 y 50	588	7.302	168	8.911	193	9.425
	Mayores 50	14	170	3	174	2	114
Mando Intermedio	Entre 30 y 50	64	758	17	750	15	886
	Mayores 50	0	0	1	39	1	38
Responsables y técnicos	Entre 30 y 50	79	987	25	1.282	26	1.213
	Mayores 50	5	50	1	27	-	-
Técnicos no titulados cualificados	Menores 30	0	0	1	49	2	180
	Entre 30 y 50	46	692	25	1.361	18	855
Personal auxiliar	Entre 30 y 50	4	67				
Total general		806	10.103	241	12.593	259	12.838
Promedio días		12,53		52,25		49,57	

Tabla 052. Excedencias maternas, paternas y por cuidado de familiar por edad

TIPO	2024			2023			2022		
	Entre 30 y 50		TOTAL	Entre 30 y 50		TOTAL	Entre 30 y 50		TOTAL
	Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	
Maternal	4	0	4	8	0	8	9	0	9
Paternal	0	12	12	0	14	14	0	10	10
TOTAL	4	12	16	8	14	22	9	10	19

TIPO	2024			2023			2022		
	Más de 50		TOTAL	Más de 50		TOTAL	Más de 50		TOTAL
	Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	
Maternal	0	0	0	2	0	2	9	0	9
Paternal	0	1	1	0	1	1	0	1	1
TOTAL	0	1	1	2	1	3	9	1	10

TIPO	2024			2023			2022		
	Entre 30 y 50		TOTAL	Entre 30 y 50		TOTAL	Entre 30 y 50		TOTAL
	Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	
Cuidado de familiar	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	1	1

TIPO	2024			2023			2022		
	Más de 50		TOTAL	Más de 50		TOTAL	Más de 50		TOTAL
	Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	
Cuidado de familiar	1	0	1	2	0	2	1	0	1
TOTAL	1	0	1	2	0	2	1	0	1

Tabla 053. Absentismo (por tipo)

Motivo	2024	2023	2022
Enfermedad común	8,55%	7,89%	7,60%
Baja coronavirus	0,00%	0,02%	0,84%
Accidente	0,69%	0,67%	0,52%
Maternidad/paternidad	0,98%	1,10%	1,25%
Permiso retribuido	1,74%	1,16%	0,60%
Pap no retribuido	0,33%	0,29%	0,32%
Perm. Retrib. Coronavirus	0,00%	0,00%	0,00%
Permiso no retribuido	0,11%	0,11%	0,14%
Huelga	0,01%	0,02%	0,05%
Baja por clínica	0,01%	0,00%	0,02%
Suspensión de empleo	0,02%	0,02%	0,02%
Falta sin justificar	0,00%	0,00%	0,00%
Falta justificada	0,01%	0,00%	0,01%
Compensación por exceso jornada	0,01%		
Compensación exceso presencia	0,95%		
PAP retribuido	2,54%		
Reconocimiento médico	0,34%		

Tabla 054. Absentismo (por horas)

	2024	2023	2022
Horas de absentismo	1.319.317	1.167.962	1.183.811

Tabla 055. Desarrollo profesional

	2024		2023		2022	
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	341.925	13,21%	302.019	-3,38%	312.586	37,53%
Total horas de formación (nuevo ingreso) *	150.598,50	53,42%	98.164,12	14,84%	85.478,74	6,66%
Total horas de formación (sin nuevo ingreso)	191.326,21	-6,15%	203.855,25	-10,24%	227.107,13	54,34%
TOTAL PARTICIPANTES	36.628	15,09%	31.826	-19,89%	39.729	84,14%
Total participantes nuevo ingreso	10.072	12,93%	8.919	-9,06%	9.808	-
Total participantes sin nuevo ingreso	26.556	15,93%	22.907	-23,44%	29.921	-

* Las horas de formación relativas a nuevo ingreso son horas que se le imparten a candidatos a ocupar vacantes en Metro durante su proceso de selección.

Tabla 056. Horas de formación por grupo profesional, sexo y edad

Grupo profesional	Sexo	2024			Total horas
		Menor 30	De 30 a 50	Mayor 50	
Empleados		3.978,50	87.009,75	21.800,75	112.789,00
	Hombre	3.033,50	76.650,75	19.362,50	99.046,75
	Mujer	945,00	10.359,00	2.438,25	13.742,25
Mandos intermedios		48,50	13.285,28	1.150,00	14.483,78
	Hombre	28,75	12.530,03	1.064,75	13.623,53
	Mujer	19,75	755,25	85,25	860,25

2024					
Grupo profesional		Menor 30	De 30 a 50	Mayor 50	Total horas
Personal auxiliar		0,00	119,25	61,25	180,50
	Hombre	0,00	59,50	29,25	88,75
	Mujer	0,00	59,75	32,00	91,75
Responsables y técnicos		91,00	17.696,01	7.689,41	25.476,42
	Hombre	91,00	10.461,92	5.748,87	16.301,79
	Mujer		7.234,09	1.940,54	9.174,63
Técnicos no titulados cualificados		24,75	30.207,51	8.164,25	38.396,51
	Hombre	20,75	29.506,50	7.620,75	37.148,00
	Mujer	4,00	701,01	543,50	1.248,51
Total general		4.142,75	148.317,80	38.865,66	191.326,21

2023					
Grupo profesional	Sexo	Menor 30	De 30 a 50	Mayor 50	Total horas
Empleados		9.884,17	81.218,23	17.549,67	108.652,07
	Hombre	8.467,75	73.255,00	16.081,72	97.804,47
	Mujer	1.416,42	7.963,23	1.467,95	10.847,60
Mandos intermedios		1.770,00	24.147,18	2.799,25	28.716,43
	Hombre	1.696,00	23.174,43	2.048,25	26.918,68
	Mujer	74,00	972,75	751,00	1.797,75
Personal auxiliar		0,00	98,00	17,75	115,75
	Hombre	0,00	73,00	10,75	83,75
	Mujer	0,00	25,00	7,00	32,00
Responsables y técnicos		82,00	23.260,63	9.780,20	33.122,83
	Hombre	43,00	14.861,95	6.033,32	20.938,27
	Mujer	39,00	8.398,68	3.746,88	12.184,56
Técnicos no titulados cualificados		218,25	24.702,74	8.327,18	33.248,17
	Hombre	218,25	23.137,24	7.642,43	30.997,92
	Mujer	0,00	1.565,50	684,75	2.250,25
Total general		11.954,42	153.426,78	38.474,05	203.855,25

2022					
Grupo profesional	Sexo	Menor 30	De 30 a 50	Mayor 50	Total horas
Empleados		4.987,73	105.196,22	24.607,23	134.791,18
	Hombre	894,50	16.348,16	5.349,08	22.591,74
	Mujer	4.093,23	88.848,06	19.258,15	112.199,44
Mandos intermedios		1.071,07	24.772,24	2.865,75	28.709,06
	Hombre	721,50	3.306,90	242,50	4.270,90
	Mujer	349,57	21.465,34	2.623,25	24.438,16
Personal auxiliar		0,00	20,75	50,25	71,00
	Hombre	0,00	1,00	45,50	46,50
	Mujer	0,00	19,75	4,75	24,50
Responsables y técnicos		107,50	21.540,22	7.924,97	29.572,69



2022				
Grupo profesional	Menor 30	De 30 a 50	Mayor 50	Total horas
Hombre	9,00	7.062,47	1.919,25	8.990,72
Mujer	98,50	14.477,75	6.005,72	20.581,97
Técnicos no titulados cualificados	2.198,90	24.419,40	7.344,90	33.963,20
Hombre	0,00	2.007,15	648,75	2.655,90
Mujer	2.198,90	22.412,25	6.696,15	31.307,30
Total general	8.365,20	175.948,83	42.793,10	227.107,13

Estos datos no incluyen la formación de empleados de nuevo ingreso.

Tabla 057. Promedio horas de formación

Horas/ alumno	2024	Variación	2023	Variación	2022	Variación	2021
Mujer	6,2	-18,42%	7,6	5,26%	7,22	-3,73%	7,5
Hombre	7,37	-19,01%	9,1	14,18%	7,97	-8,39%	8,7
TOTAL	7,2	-19,10%	8,9	13,23%	7,86	-6,76%	8,43

Tabla 058. Horas de formación por colectivo

Colectivo	2024		
	Horas totales	Participaciones	Promedio
Agente de taquilla	6,00	5,00	1,20
Auxiliar administrativo	171,00	93,00	1,80
Auxiliar técnico movimiento	6012,00	391,00	15,40
Auxiliar técnico	3062,00	711,00	4,30
Ayudante	0,00	0,00	0,00
Consejero delegado	2,00	1,00	2,00
Contraamaestre	0,00	0	0,00
Director	37,00	14,00	2,70
Gerente estación	11,00	6,00	1,80
Inspector jefe	601,00	153,00	3,90
Inspector P. M.	1823,00	473,00	3,90
Instruc. Formación	637,00	185,00	3,40
Jefe de vestíbulo	0,00	0,00	0,00
Jefe de sector	3805,00	422,00	9,00
Jefe de area	771,00	263,00	2,90
Jefe de depósito	653,00	308,00	2,10
Jefe de división	74,00	50,00	1,50
Jefe de linea	1289,00	614,00	2,10
Jefe de negociado	10,00	8,00	1,30
Jefe de servicio	482,00	182,00	2,60
Jefe turno D. C.	217,00	80,00	2,70
Maestro	1779,00	575,00	3,10
Maquinista de tracción eléctrica	32349,00	3782,00	8,60
Mozo de limpieza	0,00	0,00	0,00
Oficial admisnistrativo	922,00	475,00	1,90
Oficial	61794,00	5644,00	10,90
Operador D. C.	1184,00	114,00	10,40



Colectivo	2024		
	Horas totales	Participaciones	Promedio
Operador de TICS	4168,00	393,00	10,60
Operador explot. instalaciones	17221,00	1295,00	13,30
Ordenanza	0,00	0,00	0,00
Peón	0	0	0,00
Programador analista	18,00	7,00	2,60
Programador operador	1731,00	117,00	14,80
Subalterno	4,00	2,00	2,00
Subdirector	0	0	0,00
Subjefe de servicio	1675,00	426,00	3,90
Supervisor M. M.	18,00	12,00	1,50
T.A.M.	12589,00	2870,00	4,40
T.A.S.	8065,00	1883,00	4,30
Técnico especialista M.M.	4830,00	811,00	6,00
Técnico agregado especialista (TAE)	1780,00	803,00	2,20
Técnico explotación instalaciones	7225,00	1060,00	6,80
Técnico delineación	14,00	16,00	0,80
Técnico ayudante	3711,00	964,00	3,80
Técnico de línea	10589,00	1348,00	7,90
TOTALES	191329,00	26556,00	7,20

Colectivo	2023		
	Horas totales	Participaciones	Promedio
Agente de taquilla			
Auxiliar administrativo	112,25	40,00	2,81
Auxiliar técnico movimiento	3228,78	144,00	22,42
Auxiliar técnico	2687,75	397,00	6,77
Ayudante			
Consejero delegado	2,00	1,00	2,00
Contra maestre			
Director	46,92	10,00	4,69
Gerente estación	20,00	5,00	4,00
Inspector jefe	2693,63	203,00	13,27
Inspector P. M.	3219,09	628,00	5,13
Instruc. Formación	788,50	167,00	4,72
Jefe de vestíbulo	11,50	7,00	1,64
Jefe de sector	1660,75	344,00	4,83
Jefe de area	829,25	156,00	5,32
Jefe de depósito	3406,15	540,00	6,31
Jefe de división	224,46	31,00	7,24
Jefe de línea	3514,72	677,00	5,19
Jefe de negociado	12,00	4,00	3,00
Jefe de servicio	640,88	113,00	5,67
Jefe turno D. C.	147,25	56,00	2,63
Maestro	3421,38	489,00	7,00
Maquinista de tracción eléctrica	29922,45	3201,00	9,35
Mozo de limpieza			
Oficial admisnistrativo	924,50	214,00	4,32
Oficial	65659,94	5800,00	11,32



Colectivo	2023		
	Horas totales	Participaciones	Promedio
Operador D. C.	1258,75	117,00	10,76
Operador de TICS	1126,25	243,00	4,63
Operador explot. instalaciones	4345,72	279,00	15,58
Ordenanza			
Peón			
Programador analista	11,00	2,00	5,50
Programador operador	956,00	157,00	6,09
Subalterno	3,50	2,00	1,75
Subdirector			
Subjefe de servicio	3319,84	271,00	12,25
Supervisor M. M.	3,00	1,00	3,00
T.A.M.	15269,60	2463,00	6,20
T.A.S.	10545,50	1718,00	6,14
Técnico especialista M.M.	3654,97	894,00	4,09
Técnico agregado especialista (TAE)	2244,38	512,00	4,38
Técnico explotación instalaciones	11564,95	801,00	14,44
Técnico delineación	4,00	1,00	4,00
Técnico ayudante	7446,19	793,00	9,39
Técnico de línea	18927,45	1426,00	13,27
TOTALES	203855,25	22907,00	8,90

Colectivo	2022		
	Horas totales	Participaciones	Promedio
Agente de taquilla	1411,75	98,00	14,41
Auxiliar administrativo	209,75	55,00	3,81
Auxiliar técnico movimiento	4638,79	732,00	6,34
Auxiliar técnico	37,75	14,00	2,70
Ayudante	1148,75	182,00	6,31
Consejero delegado	163,00	59,00	2,76
Contra maestre	2.395,97	590	4,06
Director	85745,17	9296,00	9,22
Gerente estación			
Inspector jefe	2572,47	300,00	8,57
Inspector P. M.	19472,89	3946,00	4,93
Instruc. Formación	763,25	133,00	5,74
Jefe de vestíbulo	3528,20	348,00	10,14
Jefe de sector	1922,00	264,00	7,28
Jefe de area	1,00	1,00	1,00
Jefe de depósito			
Jefe de división	13,00	11,00	1,18
Jefe de línea	623,00	80,00	7,79
Jefe de negociado	3,50	2,00	1,75
Jefe de servicio			
Jefe turno D. C.	2645,22	396,00	6,68
Maestro	13,00	10,00	1,30
Maquinista de tracción eléctrica	12794,25	2103,00	6,08
Mozo de limpieza	9.458,47	1.744,00	5,42
Oficial admnistrativo	8052,26	775,00	10,39



Colectivo	2022		
	Horas totales	Participaciones	Promedio
Oficial	2459,25	600,00	4,10
Operador D. C.	2914,22	439,00	6,64
Operador de TICS	57,50	5,00	11,50
Operador explot. instalaciones	4721,72	937,00	5,04
Ordenanza	19.006,90	1.669,00	11,39
Peón			
Programador analista	13,00	11,00	1,18
Programador operador	623,00	80,00	7,79
Subalterno	3,50	2,00	1,75
Subdirector			
Subjefe de servicio	2643,22	394,00	6,71
Supervisor M. M.	13,00	10,00	1,30
T.A.M.	12784,25	2093,00	6,11
T.A.S.	9449,47	1735,00	5,45
Técnico especialista M.M.	8039,26	762,00	10,55
Técnico agregado especialista (TAE)	2449,25	590,00	4,15
Técnico explotación instalaciones	2914,22	439,00	6,64
Técnico delineación	57,50	5,00	11,50
Técnico ayudante	4717,72	933,00	5,06
Técnico de línea	19006,90	1669,00	11,39
TOTALES	249487,32	33512,00	7,44

Tabla 059. Porcentaje de empleados que reciben evaluación del desempeño por sexo

2024						
		Hombre		Mujer	Total	
Asalariado fuera de convenio	5	0,07%		0,00%	5	0,07%
Asalariado	1389	19,37%	423	5,90%	1812	25,26%
Total	1394	19,44%	423	5,90%	1817	25,33%

Tabla 060. Número de incidentes, reclamaciones e incidencias relativas a cuestiones laborales

	2024	2023	2022
Casos de discriminación (incluido el acoso)	5	10	5
Reclamaciones recibidas en los canales propios*	17	10	3
Reclamaciones presentadas en puntos nacionales de contacto para las empresas multinacionales de la OCDE	0		0
Importe total de las multas, sanciones e indemnizaciones en el ejercicio**	649.025 €	383.500 €	496.322 €
Información contextual para comprender los datos	El importe de las multas, sanciones e indemnizaciones se corresponde con lo abonado durante 2024	El importe de las multas, sanciones e indemnizaciones se corresponde con lo abonado durante 2023	El importe de las multas, sanciones e indemnizaciones se corresponde con lo abonado durante 2022

* Excluidas las contabilizadas como casos de discriminación o acoso

** Conciliación con importes monetarios en CCAA



Tabla 061. Número de incidentes y reclamaciones relativas a derechos humanos

	2024	2023	2022
Casos graves en materia Derechos Humanos	0	0	0
Cuántos son violaciones de los Principios del Pacto Mundial, de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, y de la Declaración de Principios Fundamentales del Trabajo de la OIT	0	0	0
Número de incidentes graves en los que la empresa haya desempeñado un papel para garantizar la reparación*	0	0	0

Tabla 062. AulaMetro

	2024	2023	2022
Total participantes	7.220	4.051	2.891

Tabla 063. Acción social

2024		
Entrenamiento personalizado uso Metro Madrid LARA	Personas entrenadas	24
	Acciones	24
Sesiones formativas uso de la red de Metro	Beneficiados	307
	Profesionales entidades sociales CCMM	73
Juntos sumamos	Acciones	26
	Horas voluntariado	1486
	Voluntarios	203
Acción social / Línea social	Entidades sociales CCMM	59
	Campañas difusión	34
	Cuestionaciones	135
	Entidades para cuestionaciones	17
2023		
Entrenamiento personalizado uso Metro Madrid LARA	Personas entrenadas	42
	Acciones	7
Sesiones formativas uso de la red de Metro	Beneficiados	124
	Profesionales entidades sociales CCMM	39
Juntos sumamos	Acciones	32
	Horas voluntariado	295
	Voluntarios	129
Acción social / Línea social	Entidades sociales CCMM	54
	Campañas difusión	32
	Cuestionaciones	113
	Entidades para cuestionaciones	15
2022		
Entrenamiento personalizado uso Metro Madrid LARA	Personas entrenadas	35
	Sesiones virtuales	19
Sesiones formativas uso de la red de Metro	Beneficiados	207
	Trabajadores entidades sociales CCMM	38



Tabla 064. Desglose de inversión social equivalente

Tipo de acción	2024	2023	2022
Cesión de soportes y espacios	934.050 €	1.324.525 €	498.845 €
Otras acciones	4.866 €	21.644 €	41.369 €
	940.940 €	1.346.169 €	540.214 €

Tabla 065. El contrato-programa con el CRTM

	Parámetros de diseño		Intervalo [minutos]		Densidad [viajeros/m ²]
	Valores máximos		Centro	Periferia	
LABORABLES	HPM	7.30 a 9.30 h	4,5 (5 en V3 y V4)	6	4
	HPT	14.00 a 16.00 h (viernes)	5	7,5	
		18.00 a 20.00 h (lunes a jueves)	(5,5 en V4)		
	HV	Resto de horarios	6 (6,5 en V3 - 7 en V4)	7,5	
HN	22.00 a 23.00 h.	10	10	3,5	
	23.00 h a cierre	15	15		
SDF	HV	6.00 a 22.00 h.	7,5	7,5	
		22.00 a 23.00 h.	10	10	
	HN	23.00 h a cierre	15	15	

HPM: Hora punta mañana

HPT: Hora punta tarde

HV: Hora valle

HN: Hora nocturna

Centro / Barrio: Líneas 1, 2, 3, 4, 5, 6.1, 6.2, 7, 8, 9 y 10

Periferia: Líneas 7b, 10b, 11, 12.1 y 12.2

Ramal: Se aplican condiciones particulares por limitaciones técnicas

Tabla 066. Cumplimiento global de objetivos corporativos

2024											
Cod.	Objetivo	Indicador	Subindicador	Referencia	Meta	Pesos	Valor	Cumpl. Subindicador	Cumpl. Indicador	Cumpl. objetivo	
OCOR 1	ASEGURAR LA FIABILIDAD DEL VIAJE	Tiempo de espera andén	N/A	85,00%	95,00%	50%	95,75%		100,00%	100,00%	
		Perturbaciones > 20'	N/A	370	275	50%	269		100,00%		
OCOR2	GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA	DEUDA/ EBITDA	N/A	6,70	6,54	50%	6,09		100,00%	100,00%	
		Coste por viajero (€)	N/A	1,442 €	1,435 €	50%	1,376 €		100,00%		
OCOR 3	MANTENER LA CONFIANZA DEL CLIENTE	Demanda	N/A	662,31	713,67	50,00%	715,21		100,00%		
		Información y atención al cliente	% de llamadas atendidas de interfonos	91,00%	95,00%	25,00%	93,61%	65,19%			91,30%
			Información ante incidencias	95,00%	97,00%	25,00%	97,83%	100,00%		82,59%	



2024										
Cod.	Objetivo	Indicador	Subindicador	Referencia	Meta	Pesos	Valor	Cumpl. Subindicador	Cumpl. Indicador	Cumpl. objetivo
OCOR 4	FOMENTAR EL COMPROMISO DE LAS PERSONAS	Tiempo disponible trabajo - Índice absentismo	N/A	91,12%	92,00%	50%	90,26%		0,00%	50,00%
		Comunicación Interna	N/A	6,30	6,48	50%	6,70		100,00%	
OCOR 5	AVANZAR EN PROYECTOS CLAVE	Definición de un plan corporativo relativo al absentismo	Realización del diagnóstico actual	N/A	01/09/2024	16,67%	01/09/2024	100,00%	100%	100,00%
			Definición de acciones	N/A	31/12/2024	16,67%	31/12/2024	100,00%		
		Definición de un plan corporativo de eficiencia energética	Identificación de medidas de eficiencia energética	N/A	31/07/2024	16,67%	31/07/2024	100,00%	100%	
			Estimación de ahorros y priorización de acciones	N/A	31/12/2024	16,67%	31/12/2024	100,00%		
		Nuevo material móvil	Firma del contrato correspondiente al gálibo ancho	N/A	31/12/2024	16,67%	31/12/2024	100,00%	100%	
			Firma del contrato correspondiente al gálibo estrecho	N/A	31/12/2024	16,67%	31/12/2024	100,00%		
TOTAL									88,26%	
2023										
Cod.	Objetivo	Indicador	Subindicador	Referencia	Meta	Pesos	Valor	Cumpl. Subindicador	Cumpl. Indicador	Cumpl. objetivo
OCOR 1	ASEGURAR LA FIABILIDAD DEL VIAJE	Tiempo de espera andén	N/A	90,00%	95,00%	50%	92,98%	N/A	59,60%	79,80%
		Perturbaciones > 20 '	N/A	430	365	50%	361	N/A	100,00%	
OCOR2	"GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA"	DEUDA/EBITDA	N/A	269,95	11,62	50%	11,55	N/A	100,00%	100,00%
		Coste por viajero (€)	N/A	1,59 €	1,55 €	50%	1,48 €	N/A	100,00%	
OCOR 3	MANTENER LA CONFIANZA DEL CLIENTE	Demanda	N/A	613 mill	667 mill	50,00%	662 mill	N/A	91,31%	95,66%
		"Índice de calidad percibida (ICP) *última oleada"	Rapidez de viaje en tren	7,56	7,77	16,67%	8,30 *	100,00%		
			Tiempo de espera en andén	6,71	7,05	16,67%	7,71 *	100,00%	100,00%	
			Limpieza de estaciones	7,47	7,81	16,67%	8,21*	100,00%		
OCOR 4	FOMENTAR EL COMPROMISO DE LAS PERSONAS	Tiempo disponible trabajo - Índice absentismo	N/A	91,12%	92,00%	50%	90,99%	N/A	0,00%	50,00%
		Valor global Comunicación Interna	N/A	6,18	6,3	50%	6,48	N/A	100,00%	



2023

Cod.	Objetivo	Indicador	Subindicador	Referencia	Meta	Pesos	Valor	Cumpl. Subindicador	Cumpl. Indicador	Cumpl. objetivo
OCOR 5	AVANZAR EN PROYECTOS CLAVE	Renovación superestructura de vía L1 (días)	Cumplimiento de la programación	N/A	129 días	16,67%	112 días	N/A	100%	100,00%
		Construcción del nuevo CPD	Disponer de acta de recepción del contrato n° 7721000276 para la instalación de comunicaciones del centro de proceso de datos	N/A	01/07/2023	16,67%	01/07/2023	100,00%	100%	
			Disponer de aprobación de certificación mayor o igual al 23% del contrato que surja asociado a la SC 2000003564 suministro e instalación de los sistemas de comunicaciones asociados a las salas críticas del nuevo CPD	N/A	23%	67,37%	100,00%	100%		
			CCOR	Disponer del pliego de prescripciones técnicas y PCP	N/A	31/12/2023	16,67%	31/12/2023	100,00%	
		Nueva Sede	Estudio de optimización del uso del espacio	N/A	31/12/2023	16,67%	31/12/2023	100,00%	100%	
			Puesta en marcha del gestor energético para la optimización del consumo	N/A	31/12/2023		31/12/2023	100,00%	100%	
		Nuevo material móvil	Publicación del pliego de gálibo ancho	N/A	31/12/2023	16,67%	31/12/2023	100,00%	100%	
			Publicación del pliego de gálibo estrecho	N/A	31/12/2023		31/12/2023	100,00%	100%	
		Ciberseguridad	Certificación en el ENS para el nivel básico de los sistemas TI	N/A	31/12/2023	16,67%	31/12/2023	100,00%	100%	
			Aprobación por el Comité estratégico de Seguridad e implantación del procedimiento de gestión, comunicación y escalado bidireccional de incidentes de ciberseguridad (NIS e IICC)	N/A	31/12/2023		31/12/2023	100,00%	100%	
TOTAL									85,09%	



2022

Cod.	Objetivo	Indicador	Subindicador	Referencia	Meta	Pesos	Valor	Cumpl. Subindicador	Cumpl. Indicador	Cumpl. objetivo
OCOR 1	ASEGURAR LA FIABILIDAD DEL VIAJE	Tiempo de espera andén	N/A	90,00%	95,50%	50%	94,81%	N/A	87,45%	83,73%
		Perturbaciones > 20'	N/A	400	370	50%	376	N/A	80,00%	
OCOR2	"GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA FINANCIERA"	DEUDA/EBITDA	N/A	20,16	11,49	50%	11,15	N/A	106,01%	100,00%
		Coste por viajero (€)	N/A	1,73 €	1,64 €	50%	1,64 €	N/A	97,89%	
OCOR 3	MANTENER LA CONFIANZA DEL CLIENTE	Demanda	N/A	500	574	50%	572	N/A	96,85%	100,00%
		*Índice de calidad percibida (ICP) *última oleada"	N/A	7,11	7,50	50%	7,82	N/A	125,00%	
OCOR 4	FOMENTAR EL COMPROMISO DE LAS PERSONAS	Tiempo disponible trabajo - Índice absentismo	N/A	91,12%	92,00%	50%	91,34%	N/A	25,00%	75,00%
		Formación obligatoria - Cumplimiento Planes Formativos PRL y PAU	PRL	50,00%	"80% (3.324 módulos)"	50%	95,14%	125,00%	125,00%	
			PAU	50,00%	"90% (335 trabajadores)"		103,23%	125,00%		
OCOR 5	AVANZAR EN LA TRANSFORMACIÓN	Construcción del nuevo CPD	Obra civil e instalaciones	N/A	31/12/2022	20%	31/12/2022	100,00%	100%	80,00%
			Plan organiz. Gestión CPD	N/A	31/12/2022		31/12/2022	100,00%		
		Proceso de contratación de sistemas de peaje y venta Estación 4.0	Publicación pliegos peaje E4.0 a corto plazo	N/A	31/12/2022	20%	31/12/2022	100,00%	50,00%	
			Publicación pliegos venta E4.0 a corto plazo	N/A	31/12/2022		31/12/2022	100,00%		
			Publicación pliegos peaje E4.0 a largo plazo	N/A	31/12/2022		---	0,00%		
			Publicación pliegos venta E4.0 a largo plazo	N/A	31/12/2022		---	0,00%		
		Pago EMV- Proceso de contratación de sistema de validación EMV	Documentación autorización licitación	N/A	31/03/2022	20%	31/03/2022	100,00%	50,00%	
			Publicación de pliegos	N/A	31/12/2022		---	0,00%		
		Tren digital Ciberseguridad	Public. Pliego tren digital L3	N/A	15/10/2022	20%	15/10/2022	100,00%	100,00%	
			Elabor. Pliego licit. Tren digital	N/A	31/12/2022		31/12/2022	100,00%		
Aprob. Direcc Metro norma medios inform.	N/A		31/07/2022	20%	31/07/2022	100,00%				
Implant. Plat. Gestión cuentas privilegiadas	N/A		31/10/2022		31/10/2022	100,00%	100,00%			
Estudio implan. COCF	N/A		31/12/2022		31/12/2022	100,00%				
TOTAL									87,75%	



Tabla 067. Carta de servicios/compromisos

CARTA DE SERVICIOS - COMPROMISOS	1T 2022	2T 2022	3T 2022	4T 2022	Global 2022
<p>Ocupación de los trenes Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes que viajen con una densidad de ocupación inferior a la densidad límite establecida por el CRTM para los diferentes días y tramos horarios.</p>	99,66%	99,12%	99,11%	98,49%	99,10%
<p>Accesibilidad Nos comprometemos a mantener las instalaciones que facilitan la accesibilidad en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 95% de nuestros clientes las encuentren disponibles para su uso.</p>	98,54%	98,65%	98,30%	97,77%	98,32%
<p>Información de la red Los clientes dispondrán en las estaciones de la información necesaria sobre la oferta básica del servicio: planos de red, horarios, intervalos, etc. y será permanentemente actualizada de modo que los estándares de calidad obtengan un grado de valoración de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). El 100% de las estaciones disponen de esta información.</p>	9,79	9,42	9,5	9,66	9,59
<p>Información sobre incidencias Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes dispongan de información actualizada, tanto en trenes como en estaciones, cuando se produzcan posibles incidencias que afecten la circulación de trenes, de forma que puedan estar convenientemente informados y poder así valorar otras alternativas de transporte.</p>	97,85%	97,31%	96,18%	96,58%	96,98%
<p>Tiempo de espera Nos comprometemos a que al menos el 95% de nuestros clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.</p>	95,63% (*)	95,90%	94,23%	93,76%	94,81%
<p>Atención al cliente en CIAC y CAC Nos comprometemos a que los clientes que requieren asistencia en los Centros de Atención al Cliente y en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (C.I.A.C.) reciban un trato excelente de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8,5 o superior (en una escala de 0 a 10).</p>	9,87	9,51	9,50	9,61	9,62
<p>Atención a reclamaciones Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de los clientes que reclaman obtengan una respuesta personalizada a las reclamaciones realizadas por nuestros clientes en un plazo no superior a 13 días hábiles.</p>	99,81%	99,79%	99,65%	99,73%	99,78%
<p>Limpieza de trenes y estaciones Nos comprometemos a que nuestros clientes encuentran los trenes y estaciones en condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 7 o superior (en una escala de 0 a 10).</p>	8,87	9,00	8,73	8,49	8,77
<p>Seguridad en la circulación Nos comprometemos a que el 100% de los trenes estén equipados con sistemas de protección automática de la marcha.</p>	100%	100%	100%	100%	100%
<p>Seguridad ciudadana Nos comprometemos a que más del 99,99% de nuestros clientes realicen su viaje en condiciones de protección frente a posibles agresiones, procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.</p>	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%

CARTA DE SERVICIOS - COMPROMISOS	1T 2022	2T 2022	3T 2022	4T 2022	Global 2022
<p>Cámaras de vídeo Nos comprometemos a mantener las cámaras de vídeo para el control de las instalaciones y la seguridad de nuestros clientes en las estaciones en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 99% se encuentren siempre operativas.</p>					
<p>Atención al cliente en estaciones Nos comprometemos a que los clientes que solicitan asistencia en las estaciones a nuestros agentes reciban un trato excelente, de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8 o superior (en una escala de 0 a 10).</p>	8,36	9,26	8,17	8,19	8,50
<p>Objetos perdidos Nos comprometemos a facilitar a nuestros clientes la recuperación de objetos perdidos mediante su solicitud a través de la web de Metro de Madrid, garantizando, si es localizado y tras las verificaciones oportunas, la correcta entrega a su propietario.</p>					
<p>Seguridad ferroviaria Nos comprometemos a garantizar la protección de las personas en la circulación de trenes mediante un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria certificado.</p>	Metro garantiza la protección de las personas en la circulación de trenes mediante un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria certificado.				
<p>Impacto medioambiental Nos comprometemos a minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, aplicando políticas de eficiencia energética para reducir el consumo energético de nuestros trenes e instalaciones, no superando 3,8 kWh/coche-km recorrido.</p>	2,81	2,97	3,22	2,82	2,96

CARTA DE SERVICIOS - COMPROMISOS	1T 2023	2T 2023	3T 2023	4T 2023	Global 2023
<p>Ocupación de los trenes Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes que viajen con una densidad de ocupación inferior a la densidad límite establecida por el CRTM para los diferentes días y tramos horarios.</p>	98,49%	98,34%	98,30%	97,43%	98,14%
<p>Accesibilidad Nos comprometemos a mantener las instalaciones que facilitan la accesibilidad en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 95% de nuestros clientes las encuentren disponibles para su uso.</p>	97,88%	98,11%	98,28%	97,83%	98,03%
<p>Información de la red Los clientes dispondrán en las estaciones de la información necesaria sobre la oferta básica del servicio: planos de red, horarios, intervalos, etc. y será permanentemente actualizada de modo que los estándares de calidad obtengan un grado de valoración de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). El 100% de las estaciones disponen de esta información.</p>	9,44	9,74	9,54	9,79	9,63
<p>Información sobre incidencias Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes dispongan de información actualizada, tanto en trenes como en estaciones, cuando se produzcan posibles incidencias que afecten la circulación de trenes, de forma que puedan estar convenientemente informados y poder así valorar otras alternativas de transporte.</p>	96,94%	96,88%	96,55%	96,33%	96,68%

CARTA DE SERVICIOS - COMPROMISOS	1T 2023	2T 2023	3T 2023	4T 2023	Global 2023
Tiempo de espera Nos comprometemos a que al menos el 95% de nuestros clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.	94,55%	94,33%	92,25%	90,64%	92,98%
Atención al cliente en CIAC y CAC Nos comprometemos a que los clientes que requieren asistencia en los Centros de Atención al Cliente y en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (C.I.A.C.) reciban un trato excelente de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8,5 o superior (en una escala de 0 a 10).	9,72	9,73	9,73	9,59	9,69
Atención a reclamaciones Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de los clientes que reclaman obtengan una respuesta personalizada a las reclamaciones realizadas por nuestros clientes en un plazo no superior a 13 días hábiles.	99,88%	99,85%	99,85%	99,91%	99,88%
Limpieza de trenes y estaciones Nos comprometemos a que nuestros clientes encuentran los trenes y estaciones en condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 7 o superior (en una escala de 0 a 10).	8,55	8,54	8,54	8,52	8,54
Seguridad en la circulación Nos comprometemos a que el 100% de los trenes estén equipados con sistemas de protección automática de la marcha.	100%	100%	100%	100%	100%
Seguridad ciudadana Nos comprometemos a que más del 99,99% de nuestros clientes realicen su viaje en condiciones de protección frente a posibles agresiones, procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
Cámaras de vídeo Nos comprometemos a mantener las cámaras de vídeo para el control de las instalaciones y la seguridad de nuestros clientes en las estaciones en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 99% se encuentren siempre operativas.	99,96% (**)	99,96%	99,95%	99,93%	99,95%
Atención al cliente en estaciones Nos comprometemos a que los clientes que solicitan asistencia en las estaciones a nuestros agentes reciban un trato excelente, de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8 o superior (en una escala de 0 a 10).	8,18	8,30	8,22	8,19	8,22
Objetos perdidos Nos comprometemos a facilitar a nuestros clientes la recuperación de objetos perdidos mediante su solicitud a través de la web de Metro de Madrid, garantizando, si es localizado y tras las verificaciones oportunas, la correcta entrega a su propietario.	99,97% (**)	99,93%	99,51%	99,78%	99,80%
Seguridad ferroviaria Nos comprometemos a garantizar la protección de las personas en la circulación de trenes mediante un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria certificado.					
Impacto medioambiental Nos comprometemos a minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, aplicando políticas de eficiencia energética para reducir el consumo energético de nuestros trenes e instalaciones, no superando 3,8 kWh/coche-km recorrido.	2,76	2,95	3,36	2,94	3,00

CARTA DE SERVICIOS - COMPROMISOS	1T 2024	2T 2024	3T 2024	4T 2024	Global 2024
<p>Ocupación de los trenes Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes que viajen con una densidad de ocupación inferior a la densidad límite establecida por el CRTM para los diferentes días y tramos horarios.</p>	97,88%	97,64%	97,77%	97,08%	97,59%
<p>Accesibilidad Nos comprometemos a mantener las instalaciones que facilitan la accesibilidad en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 95% de nuestros clientes las encuentren disponibles para su uso.</p>	98,40%	98,65%	98,53%	98,28%	98,46%
<p>Información de la red Los clientes dispondrán en las estaciones de la información necesaria sobre la oferta básica del servicio: planos de red, horarios, intervalos, etc. y será permanentemente actualizada de modo que los estándares de calidad obtengan un grado de valoración de 8 o superior (en una escala de 0 a 10). El 100% de las estaciones disponen de esta información.</p>	9,31	9,49	9,36	9,26	9,35
<p>Información sobre incidencias Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de nuestros clientes dispongan de información actualizada, tanto en trenes como en estaciones, cuando se produzcan posibles incidencias que afecten la circulación de trenes, de forma que puedan estar convenientemente informados y poder así valorar otras alternativas de transporte.</p>	97,84%	97,44%	98,07%	97,97%	97,83%
<p>Tiempo de espera Nos comprometemos a que al menos el 95% de nuestros clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.</p>	93,23%	94,37%	94,90%	96,23%	94,73%
<p>Atención al cliente en CIAC y CAC Nos comprometemos a que los clientes que requieren asistencia en los Centros de Atención al Cliente y en el Centro Interactivo de Atención al Cliente (C.I.A.C.) reciban un trato excelente de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8,5 o superior (en una escala de 0 a 10).</p>	9,58	9,67	9,68	9,68	9,65
<p>Atención a reclamaciones Nos comprometemos a que, al menos, el 95% de los clientes que reclaman obtengan una respuesta personalizada a las reclamaciones realizadas por nuestros clientes en un plazo no superior a 13 días hábiles</p>	99,89%	99,82%	99,83%	99,80%	99,86%
<p>Limpieza de trenes y estaciones Nos comprometemos a que nuestros clientes encuentran los trenes y estaciones en condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 7 o superior (en una escala de 0 a 10)</p>	8,50	8,50	8,49	8,48	8,49
<p>Seguridad en la circulación Nos comprometemos a que el 100% de los trenes estén equipados con sistemas de protección automática de la marcha</p>	100%	100%	100%	100%	100%
<p>Seguridad ciudadana Nos comprometemos a que más del 99,99% de nuestros clientes realicen su viaje en condiciones de protección frente a posibles agresiones, procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.</p>	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%

CARTA DE SERVICIOS - COMPROMISOS	1T 2024	2T 2024	3T 2024	4T 2024	Global 2024
<p>Cámaras de vídeo Nos comprometemos a mantener las cámaras de vídeo para el control de las instalaciones y la seguridad de nuestros clientes en las estaciones en las mejores condiciones para garantizar que, al menos, el 99% se encuentren siempre operativas.</p>	99,85%	99,85%	99,88%	99,98%	99,89%
<p>Atención al cliente en estaciones Nos comprometemos a que los clientes que solicitan asistencia en las estaciones a nuestros agentes reciban un trato excelente, de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8 o superior (en una escala de 0 a 10).</p>	8,12	8,13	8,14	8,21	8,15
<p>Objetos perdidos Nos comprometemos a facilitar a nuestros clientes la recuperación de objetos perdidos mediante su solicitud a través de la web de Metro de Madrid, garantizando, si es localizado y tras las verificaciones oportunas, la correcta entrega a su propietario.</p>	99,86%	99,95%	99,77%	99,88%	99,87%
<p>Seguridad ferroviaria Nos comprometemos a garantizar la protección de las personas en la circulación de trenes mediante un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria certificado.</p>					
<p>Impacto medioambiental Nos comprometemos a minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, aplicando políticas de eficiencia energética para reducir el consumo energético de nuestros trenes e instalaciones, no superando 3,8 kWh/coche-km recorrido.</p>	2,87	3,03	3,37	2,93	3,05

(*) Cálculo realizado excluyendo el impacto en los meses de diciembre y enero asociado al absentismo por COVID.

(**) Nuevo indicador 2023

Tabla 068. Diálogo con los Grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	RELACIÓN CON GGII
CLIENTES	Viajeros (usuarios)	App oficial Metro de Madrid	La relación con el grupo "Viajeros/ usuarios" es, principalmente, la División de Operación y, en concreto, el personal de atención directa al viajero. También el personal de Atención al cliente y de Canales digitales.
		Sistema interno de información	
		Centros de atención al cliente (CIAC y CAC)	
		Estudios de opinión	
		Informe de gestión y Cuentas Anuales	
		Memoria de sostenibilidad (EINF)	
		Medios de comunicación	
		Elementos informativos de la red (pantallas, teleindicadores, megafonía y señalética)	
		Comunicación y atención directa en estaciones (personal de estaciones e interfonos)	
		Portal de Transparencia	
		Redes sociales	
		Teléfono de contacto específico	
		Web corporativa www.metromadrid.es	
		Portal de transparencia	
		Relación con entidades sociales especializadas en discapacidad	
Comisión de accesibilidad de la Consejería de Transportes			
Benchmarking			
Reclamaciones y sugerencias			
TRABAJADORES	Empleados de Metro de Madrid	Andén Central	La gestión de la relación con el grupo de interés "Empleados de Metro de Madrid" recae, principalmente, en las divisiones de Operación y RRHH
		Buzón de denuncias	
		Comité de Empresa	
		Comité de Seguridad y Salud	
		Comités oficiales	
		Estudios de opinión	
		Informe de gestión y Cuentas Anuales	
		Memoria de sostenibilidad (EINF)	
		Netro, la App del empleado	
	Trabajadores externos	Oficina de atención al empleado	La gestión de la relación con el grupo de interés "Trabajadores externos" recae en la Dirección de RRHH y Contratación.
		Órganos de gobierno	
		Oficina del trabajador social	
		Programa de voluntariado corporativo "Juntos Sumamos"	
		Comunicaciones internas	
		Redes sociales	
		Web corporativa www.metromadrid.es	
		Evaluación de seguimiento profesional (empleados)	
		Buzón de sugerencias (personal)	
Sindicatos	Entrevistas personales (CIR) (personal)	La gestión de la relación con el grupo de interés "Sindicatos" recae en la División de RRHH.	
	Barómetro experiencia empleado (BEX) (personal)		
	Encuesta CI (personal)		
	Comisiones (permanente, formación, igualdad, seguridad...) (empleados)		
	Plan de Formación (empleados)		
	Actas de coordinación de actividades empresariales (personal externo)		
	Seguimiento de protocolos de actuación de empresas contratadas (Personal externo)		
	Mesas de negociación (sindicatos)		
	Circulares sindicales (sindicatos)		
Comisiones de seguimiento (sindicatos)			

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	RELACIÓN CON GGII
ACCIONISTAS Y SOCIOS	Comunidad de Madrid (y consejerías)	Comunicaciones formales e informales Medios de comunicación Redes sociales Reuniones de coordinación y seguimiento Reuniones del Consejo de Administración Teléfonos de contacto específicos Web corporativa www.metromadrid.es Sistema interno de información Acuerdo de gobierno para la Comunidad de Madrid Política de Gestión Responsable y Sostenible Normativa legal autonómica	La gestión de la relación con este grupo recae en las direcciones de Cliente, Marca y Medios y Explotación Ferroviaria; de la División Económico-Financiera y de la Secretaría General.
ADMINISTRACIONES	CRTM	Comunidad de Madrid Consejero delegado de Metro de Madrid Participación en congresos, foros, eventos y grupos de trabajo Contrato-Programa (C-P)	La relación se gestiona desde Secretaría General, el Área de Asesoría Jurídica y de la División Económico-Financiera.
	Otras administraciones (locales, estatales, europeas, mundiales)	Comisión de Seguimiento del C-P Convenio de Comercialización de Títulos de Transporte (CCTP) Informes periódicos emitidos al CRTM Reuniones MdM-CRTM	La gestión se realiza, principalmente, desde Secretaría General, la División de RRHH y la Dirección de Cliente, Marca y Medios.
	Administración estatal		
PROVEEDORES	Proveedores de servicios, suministros y equipamiento	Sistema interno de información Informe de gestión y Cuentas Anuales Memoria de sostenibilidad (EINF) Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube Reuniones de coordinación y seguimiento Teléfono de contacto específico Web corporativa: www.metromadrid.es Portal de transparencia Contratos y pliegos Facturas (periodo medio de pago) Coordinación de actividades empresariales Procedimiento homologación vehículos auxiliares Cursos formación a proveedores Planes de autoprotección Normativa de contratación Web Comunidad de Madrid Publicaciones de Transparencia Portal de licitaciones Seguimiento de contratos. Cláusulas de confidencialidad en contratos Convenios y contratos de arrendamiento Cuestionario RSC a proveedores	La gestión de la relación con este grupo se realiza desde la División Económico-Financiera y la Dirección de RRHH y Contratación.

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	RELACIÓN CON GGII
SOCIEDAD	Organizaciones de la sociedad	Comunidad de Madrid Consejero delegado de Metro de Madrid Consortio Regional de Transportes. Participación en congresos, foros, eventos y grupos de trabajo Sistema interno de información Portal de transparencia Interlocución directa con el grupo de interés por el departamento responsable (RC, MA, Planificación...) Demandas transmitidas por las diferentes Consejerías de la CM Mail de atención al cliente disponible web corporativa Registro del sistema de gestión medio ambiental (SGMA)	La gestión de la relación con el subgrupo se realiza, principalmente, desde la Dirección de Cliente, Marca y Medios, a través del Servicio de Responsabilidad corporativa (organizaciones de la sociedad) y desde el Área de Medios (medios/canales de comunicación)
	Medios/canales de comunicación	Acuerdos firmados de Participación en el foro (modalidad socio) Convocatorias / invitaciones recibidas Reuniones Modificaciones en la normativa y nuevas tendencias empresariales en materia de Sostenibilidad Registro demandas transmitidas desde el CIAC, correo público RC... Interlocución con entidades sociales de diversa índole Solicitudes recibidas en el Área de Medios (por parte de medios de comunicación) Informe de seguimiento de mensajes recibidos y repercusión de los contenidos propios en RRSS Interacciones de usuarios de las RRSS (usuarios de redes y clientes) Resultado de las encuestas	

Tabla 069. Órganos de contratación según cuantía

Valor estimado del contrato (*)	Órgano de contratación	Sustitución del Órgano de Contratación
Suministros, servicios y otros negocios jurídicos: inferior a 15.000 €. Obras: inferior a 40.000 €.	Responsable del Área relacionada con el objeto del contrato.	Superior jerárquico. En ausencia o imposibilidad de éste, cualquiera de los responsables de División, subdirectores, directores y, en todo caso, el consejero delegado.
Suministros, servicios y otros negocios jurídicos: igual o superior a 15.000 € e inferior a 35.000 €. Obras: igual o superior a 40.000 € e inferior a 80.000 €.	Máximo responsable jerárquico del ámbito relacionado con el objeto del contrato, según corresponda:	Responsables de Área que dependen directamente del Consejo de Administración o del consejero delegado.
		Responsable de División.
		Director o subdirector relacionado con el objeto del contrato.

Valor estimado del contrato (*)	Órgano de contratación	Sustitución del Órgano de Contratación
Suministro, servicios y otros negocios jurídicos: igual o superior a 35.000 € e inferior a 3.000.000 €. Obras: igual o superior a 80.000 € e inferior a 3.000.000 €.	Consejero delegado de Metro.	Directores, subdirectores o responsables de División actuando conjuntamente dos cualesquiera de ellos.
Suministro, servicios y otros negocios jurídicos: superior o igual a 3.000.000 €. Obras: superior o igual a 3.000.000 €.	Consejo de Administración de Metro. El consejo podrá actuar en esta materia a través de la comisión ejecutiva de contratación que se cree en su seno.	

Tabla 070. Políticas de gestión ética

POLÍTICAS DE GESTIÓN ÉTICA	GGII	Descargar
Política de Gestión Responsable y Sostenible	Todos los GGII	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Pol%C3%ADtica_Gesti%C3%B3n_Resp_Sost_Nov22.pdf
Código ético	Todos los GGII	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Portal%20de%20transparencia/Informaci%C3%B3n%20jur%C3%ADdica/Normativa%20interna/Codigo_Etico.pdf
Catálogo de faltas y sanciones	Empleados	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Portal%20de%20transparencia/Informaci%C3%B3n%20jur%C3%ADdica/Normativa%20interna/BOCM_20012018_Regimen_Disciplinario_MdM.pdf
Reglamento de régimen interno del Consejo de Administración	Administración y Accionistas	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Portal-Transparencia-Nuevo/Marco-Juridico/Normativa-Interna/Reglamento_del_Consejo_de_Administraci%C3%B3n20201019.pdf
Política de Conflicto de Intereses	Empleados	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Politica_de_Conflictos_de_Intereses_anomizada.pdf
Principios de Contratación Responsable	Proveedores	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Principios_de_contratacion_responsable_Julio_2021.pdf
Política Energética	Todos los GGII	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Pol%C3%ADtica_Energ%C3%A9tica_MdM.pdf
Política de Cumplimiento Normativo	Todos los GGII	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Pol%C3%ADtica_de_Cumplimiento_Normativo.pdf
Política Anticorrupción	Empleados, Administración y Accionistas	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/PoliticaAnticorrupcion20201123.pdf
Política de Calidad Corporativa	Todos los GGII	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Politica_Calidad.pdf
Plan de Medidas Antifraude	Empleados, Administración y Accionistas	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Plan_de_medidas_antifraude.pdf
Política de Comunicación, Marketing y Publicidad Responsable	Sociedad	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Pol%C3%ADticadeCOMUNICACI%C3%93NM%C3%81RKETINGYPUBLICIDADRESPONSABLE.pdf
Política de Seguridad y Salud	Empleados	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Pol%C3%ADtica%2BSyS%2BMetro%2Bde%2BMadrid.pdf
Política de Seguridad Ferroviaria	Todos los GGII	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Politica_de_Seguridad_Feroviaria_2021_anonimizada.pdf

POLÍTICAS DE GESTIÓN ÉTICA	GGII	Descargar
Política del Sistema Interno de Información	Empleados	https://www.metromadrid.es/sites/default/files/documentos/Pol%C3%ADticadelSistemaInternodelInformaci%C3%B3n1.pdf
Política Corporativa de Clasificación y Tratamiento de la Información	Empleados y proveedores	Andén Central > Políticas y normativas > Políticas Corporativas > Clasificación y Tratamiento de la Información
Política de Protección de Datos	Empleados y Clientes	Andén Central > Políticas y normativas > Políticas Corporativas > Protección de Datos
Plan de Igualdad	Empleados	Andén Central > Políticas y normativas > Políticas Corporativas > Igualdad
Política de Adscripción a Asociaciones	Sociedad	Andén Central > Políticas y normativas > Políticas Corporativas > Ética y cumplimiento normativo > Políticas > Política de Adscripción a Asociaciones
Política de Regalos e Invitaciones	Empleados	Andén Central > Políticas y normativas > Políticas Corporativas > Ética y cumplimiento normativo > Políticas > Política de regalos e invitaciones
Política de actuación ante requerimientos, inspección, auditoría o fiscalización (Dawn Raid)	Empleados	Andén Central > Políticas y normativas > Políticas Corporativas > Ética y cumplimiento normativo > Políticas > Política de actuación
Política de Accesibilidad	Todos los GGII	Andén Central > Políticas y normativas > Políticas Corporativas > Accesibilidad
Política de Ciberseguridad	Empleados	Andén Central > Políticas y normativas > Políticas Corporativas > Ciberseguridad

Tabla 071. Pago a proveedores

2022 (*)				
	1er Trim. (días)	2º Trim. (días)	3er Trim. (días)	4º Trim. (días)
Periodo medio de pago a proveedores	18,92	21,41	22,79	20,10
Ratio de operaciones pagadas	18,98	21,95	23,01	20,39
Ratio de operaciones pendientes de pago	17,80	13,25	17,32	15,32
	Importe(euros)	Importe(euros)	Importe(euros)	Importe(euros)
Total pagos realizados	641.271.225	616.643.000	651.412.372	801.245.679
Total pagos pendientes	31.747.870	41.229.515	26.001.138	48.650.952
Total pagos realizados inferior a 30 días	329.265.847	286.866.454	285.924.818	478.573.142
% s/ Total pagos realizados	51,35%	46,52%	43,89%	59,73%
Nº Facturas pagadas período inferior a 30 días	3.152	3.413	3.209	5.365
% s/ Total Facturas pagadas	21,33%	22,69%	21,04%	33,16%

2023 (*)				
	1er Trim. (días)	2º Trim. (días)	3er Trim. (días)	4º Trim. (días)
Periodo medio de pago a proveedores	23,88	22,80	22,59	18,55
Ratio de operaciones pagadas	25,43	23,59	23,09	18,73

2023 (*)				
	1er Trim. (días)	2º Trim. (días)	3er Trim. (días)	4º Trim. (días)
Ratio de operaciones pendientes de pago	14,35	13,93	14,02	13,83
	Importe(euros)	Importe(euros)	Importe(euros)	Importe(euros)
Total pagos realizados	204.949.610	381.202.385	492.508.766	711.285.609
Total pagos pendientes	33.221.412	34.100.304	28.905.630	28.099.008
Total pagos realizados inferior a 30 días	179.581.807	344.742.229	451.662.698	672.792.076
% s/ Total pagos realizados	87,62%	90,44%	91,71%	94,59%
Nº Facturas pagadas período inferior a 30 días	3.700	7.607	11.157	15.654
% s/ Total Facturas pagadas	87,99%	90,26%	91,85%	96,72%

(*)Según lo dispuesto en la disposición adicional 3ª de la Ley 15/2010 de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales; en la redacción dada por la Ley 18/2022 de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas, las sociedades mercantiles cotizadas y las no cotizadas que no presenten cuentas anuales abreviadas deben incluir mayor información sobre el pago a proveedores. Con los efectos desde el 19 de octubre de 2022, las sociedades mercantiles cotizadas y las no cotizadas que no presenten cuentas anuales abreviadas deben informar en la memoria sobre el volumen monetario y número de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad y el porcentaje que suponen sobre el número total de facturas y sobre el total monetario de los pagos a sus proveedores.

2024 (*)				
	1er Trim. (días)	2º Trim. (días)	3er Trim. (días)	4º Trim. (días)
Periodo medio de pago a proveedores	21,31	18,96	19,77	19,09
Ratio de operaciones pagadas	22,77	19,76	20,00	19,28
Ratio de operaciones pendientes de pago	15,43	12,07	17,37	15,96
	Importe(euros)	Importe(euros)	Importe(euros)	Importe(euros)
Total pagos realizados	101.978.083	233.992.606	330.759.250	488.869.486
Total pagos pendientes	25.229.842	27.148.493	32.564.809	29.995.715
Total pagos realizados inferior a 30 días	101.125.480	232.542.263	328.221.839	482.749.067
% s/ Total pagos realizados	99,16%	99,38%	99,23%	98,75%
Nº Facturas pagadas período inferior a 30 días	3.874	7.739	11.178	15.070
% s/ Total Facturas pagadas	97,63%	98,05%	98,10%	97,32%



Tabla 072. Volumen de negocio

Ejercicio financiero 2024			
Actividades económicas	Código	Volumen de negocios	Proporción del volumen de negocios, año 2024
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA			
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)			
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	6.3	1.049.122.041	97,36%
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	3.3	8.279.066	1%
Volumen de negocios de A.1		1.057.401.107	98%
De las cuales: facilitadoras		8.279.066	1%
De las cuales: de transición		1.049.122.041	97%
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)			
Actividad 1			
Volumen de negocios de A.2			
A. Volumen de negocios de actividades elegibles (A.1 + A.2)		1.057.401.107	98%
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA			
Volumen de negocios de actividades no elegibles		20.159.412,15	2%
TOTAL		1.077.560.519,23	100%

Ejercicio financiero 2024	Criterios de contribución sustancial					
Actividades económicas	CCM	CCA	WTR	PPC	CE	BIO
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA						
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)						
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera		S				
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible		S				
Volumen de negocios de A.1						
De las cuales: facilitadoras		S				
De las cuales: de transición		S				
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)						
Actividad 1						
Volumen de negocios de A.2						
A. Volumen de negocios de actividades elegibles (A.1 + A.2)						

Ejercicio financiero 2024	Criterios de ausencia de perjuicio significativo					
Actividades económicas	CCM	CCA	WTR	PPC	CE	BIO
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA						
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)						
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	S	S	S	S	S	S
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	S	S	S	S	S	S
Volumen de negocios de A.1	S	S	S	S	S	S

Ejercicio financiero 2024	Criterios de ausencia de perjuicio significativo					
	CCM	CCA	WTR	PPC	CE	BIO
Actividades económicas						
De las cuales: facilitadoras	S	S	S	S	S	S
De las cuales: de transición	S	S	S	S	S	S
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)						

Ejercicio financiero 2024				
Actividades económicas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o es elegible (A.2), año 2023	Actividad facilitadora	Actividad de transición
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA				
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)				
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	S	96%		T
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	S	2%	F	
Volumen de negocios de A.1	S	98%		
De las cuales: facilitadoras	S		F	
De las cuales: de transición	S			T
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)				
Actividad 1				
Volumen de negocios de A.2				
A. Volumen de negocios de actividades elegibles (A.1 + A.2)		98%		

Proporción del volumen de negocios	
Que se ajusta a la taxonomía por objetivo	Elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	98%
CCA	
WTR	
CE	
PPC	
BIO	

Tabla 073. CapEx

Ejercicio financiero 2024			
Actividades económicas	Código	CapEx	Proporción del CapEx, año 2024
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA			
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)			
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	6.3	354.715.802	99,98%
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	3.3		
Volumen de negocios de A.1			
De las cuales: facilitadoras			

Ejercicio financiero 2024

Actividades económicas	Código	CapEx	Proporción del CapEx, año 2024
De las cuales: de transición		354.715.802	99,98%
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)			
Actividad 1			
Volumen de negocios de A.2			
A. Volumen de negocios de actividades elegibles (A.1 + A.2)		354.715.802	99,98%
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA			
Volumen de negocios de actividades no elegibles		67.779	0,019%
TOTAL		354.783.581	100%

Ejercicio financiero 2024	Criterios de contribución sustancial					
Actividades económicas	CCM	CCA	WTR	PPC	CE	BIO
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA						
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)						
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	S					
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	S					
Volumen de negocios de A.1						
De las cuales: facilitadoras						
De las cuales: de transición	S					
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)						
Actividad 1						
Volumen de negocios de A.2						
A. Volumen de negocios de actividades elegibles (A.1 + A.2)						

Ejercicio financiero 2024	Criterios de ausencia de perjuicio significativo					
Actividades económicas	CCM	CCA	WTR	PPC	CE	BIO
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA						
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)						
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	S	S	S	S	S	S
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	S	S	S	S	S	S
Volumen de negocios de A.1	S	S	S	S	S	S
De las cuales: facilitadoras	S	S	S	S	S	S
De las cuales: de transición	S	S	S	S	S	S
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)						

Ejercicio financiero 2024

Actividades económicas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o es elegible (A.2), año 2023	Actividad facilitadora	Actividad de transición
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA				
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)				
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	S	99,97%		T
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	S		F	
Volumen de negocios de A.1	S			
De las cuales: facilitadoras	S		F	
De las cuales: de transición	S			T
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)				
Actividad 1				
Volumen de negocios de A.2				
A. Volumen de negocios de actividades elegibles (A.1 + A.2)		99,97%		

Proporción del volumen de negocios

	Que se ajusta a la taxonomía por objetivo	Elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	99,98%	
CCA		
WTR		
CE		
PPC		
BIO		

Tabla 074. OpEx

Ejercicio financiero 2024

Actividades económicas	Código	OpEx	Proporción del CapEx, año 2024
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA			
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)			
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	6.3	829.729.948	97%
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	3.3	7.825.944	1%
Volumen de negocios de A.1		837.555.892	98%
De las cuales: facilitadoras		7.825.944	1%
De las cuales: de transición		829.729.948	97%
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)			
Actividad 1			
Volumen de negocios de A.2			
A. Volumen de negocios de actividades elegibles (A.1 + A.2)		837.555.892	98%

Ejercicio financiero 2024			
Actividades económicas	Código	OpEx	Proporción del CapEx, año 2024
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA			
Volumen de negocios de actividades no elegibles		19.056.066	2%
TOTAL		856.611.958	100%

Ejercicio financiero 2024	Criterios de contribución sustancial					
Actividades económicas	CCM	CCA	WTR	PPC	CE	BIO
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA						
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)						
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	S					
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	S					
Volumen de negocios de A.1						
De las cuales: facilitadoras	S					
De las cuales: de transición	S					
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)						
Actividad 1						
Volumen de negocios de A.2						
A. Volumen de negocios de actividades elegibles (A.1 + A.2)						

Ejercicio financiero 2024	Criterios de ausencia de perjuicio significativo					
Actividades económicas	CCM	CCA	WTR	PPC	CE	BIO
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA						
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)						
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	S	S	S	S	S	S
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	S	S	S	S	S	S
Volumen de negocios de A.1	S	S	S	S	S	S
De las cuales: facilitadoras	S	S	S	S	S	S
De las cuales: de transición	S	S	S	S	S	S
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)						

Ejercicio financiero 2024				
Actividades económicas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o es elegible (A.2), año 2023	Actividad facilitadora	Actividad de transición
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA				
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (se ajustan a la taxonomía)				
Transporte urbano y suburbano, transporte de viajeros por carretera	S	95%		T
Fabricación de tecnologías hipocarbónicas para el transporte como elegible	S	4%	F	
Volumen de negocios de A.1	S	99%		



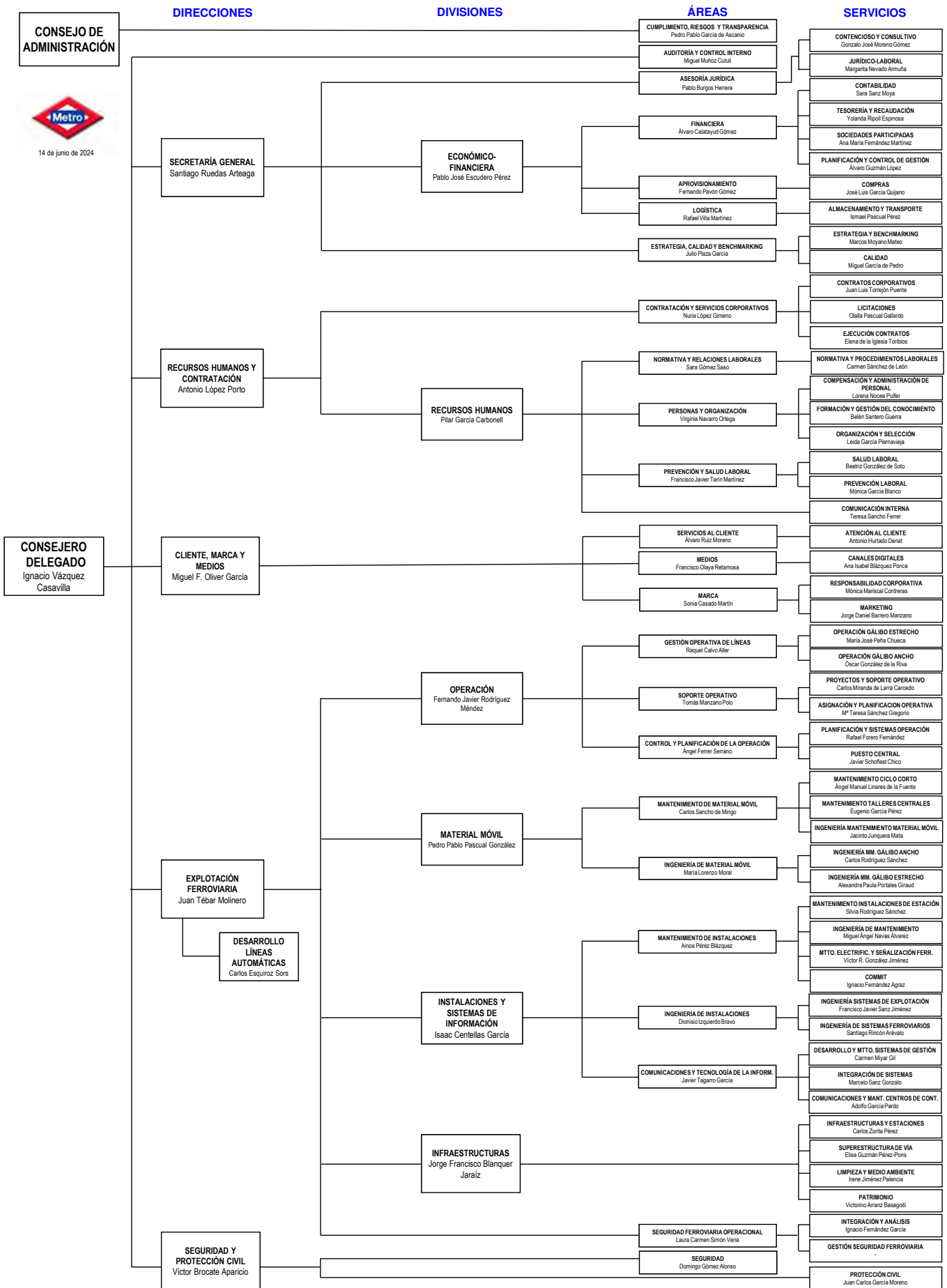
Ejercicio financiero 2024

Actividades económicas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o es elegible (A.2), año 2023	Actividad facilitadora	Actividad de transición
De las cuales: facilitadoras	S		F	
De las cuales: de transición	S			T
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)				
Actividad 1				
Volumen de negocios de A.2				
A. Volumen de negocios de actividades elegibles (A.1 + A.2)		99%		

Proporción del volumen de negocios

	Que se ajusta a la taxonomía por objetivo	Elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	98%	
CCA		
WTR		
CE		
PPC		
BIO		

Tabla 075. Organigrama general de la compañía a 31 de diciembre de 2024



ANEXO II

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN CUBIERTOS POR EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA



Esta tabla contiene un listado de requisitos de divulgación cumplidos a través de la Memoria de Sostenibilidad. Se hará en forma de índice con los requisitos de la Ley 11/2018 y de la NEIS, incluyendo apartado y número de página en el que puede encontrarse.

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
NEGOCIO Y ESTRATEGIA			
MODELO DE NEGOCIO			
Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá:			
1. Su entorno empresarial	NEIS 2 SMB-1	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	17
2. Su organización y estructura	NEIS 2 GOV-1 NEIS 2 GOV-2 NEIS 2 GOV-3 NEIS S1-7 TABLA DE INDICADORES	El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	7
		Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos	12
		Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	12
		Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa	78
		ANEXO I. Detalle de contenidos e indicadores operacionales, ambientales, sociales y de gobierno	128
3. Los mercados en los que opera	NEIS 2 SMB-1	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	17
4. Sus objetivos y estrategias	NEIS 2 SMB-1	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	17
5. Los principales factores y tendencias que puedan afectar a su futura evolución	NEIS 2 SMB-1	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	17
POLÍTICAS			
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá:			
1. Los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos	NEIS 2 GOV-4	Declaración sobre la diligencia debida	13
2. Los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	NEIS 2 GOV-4	Declaración sobre la diligencia debida	13
RESULTADOS DE LAS POLÍTICAS/INDICADORES CLAVE			
Debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes:			

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
1. Que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos			
2. Que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	TABLA DE INDICADORES	ANEXO I. Detalle de contenidos e indicadores operacionales, ambientales, sociales y de gobierno	128
Mención en el informe al marco de <i>reporting</i> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	NEIS 2 BP-1	Base para la elaboración del Estado de Información no Financiera de Metro de Madrid	2
RIESGOS			
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	NEIS 2 SMB-3	Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	33
	NEIS 2 IRO-1	Información sobre el proceso de evaluación de la importancia relativa	33
CUESTIONES AMBIENTALES			
Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	NEIS E1-2	Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	38
	NEIS 2 GOV-4	Declaración sobre la diligencia debida	13
	NEIS E5-1	Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	49
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	NEIS E1-2	Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	40
	NEIS E5-1	Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	49

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	NEIS E1 IRO-1	Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima	37
	NEIS E1-2	Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	38
	NEIS E2	Contaminación	46
	NEIS E5-1	Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	49
	NEIS E4	Biodiversidad y ecosistemas	47
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad	NEIS S4-4	Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones	100
	NEIS E5-1	Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	49
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	NEIS E5-1	Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	49
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	NEIS E1-2	Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	38
	NEIS E5	Uso de los recursos y economía circular	47
Sobre la aplicación del principio de precaución	NEIS E5-1	Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	49
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	NEIS E5-1	Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	49
CONTAMINACIÓN			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	NEIS E2	Contaminación	46
	NEIS S3	Colectivos afectados	86
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	NEIS E5 IRO-1	Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	48

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	NEIS E3	Recursos hídricos y marinos	47
	NEIS E5-2	Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	53
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	NEIS E5-2	Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	53
	NEIS E5-3	Metas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	60
	NEIS E5-4	Entradas de recursos	61
	NEIS E5-5	Salidas de recursos	62
Consumo, directo e indirecto, de energía	NEIS E1-5	Consumo y combinación energéticos	44
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	NEIS E1-3	Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	39
Uso de energías renovables	NEIS E1-5	Consumo y combinación energéticos	44
CAMBIO CLIMÁTICO			
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	NEIS E2	Contaminación	46
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	NEIS E1-3	Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	39
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	NEIS E1-4	Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	40
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	NEIS 2 IRO-2	Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa	33
	NEIS E5-2	Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	53
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	NEIS E4	Biodiversidad y ecosistemas	47
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS A PERSONAL			
EMPLEO			
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	NEIS S1-1	Políticas relacionadas con el personal propio	69
	NEIS S1-2	Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	71
	NEIS S1-3	Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes	72

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	NEIS S1-4 NEIS S1-5	Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones	74
		Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa	76
	TABLA DE INDICADORES	ANEXO I. Detalle de contenidos e indicadores operacionales, ambientales, sociales y de gobierno	128
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	NEIS 2 SBM-2	Intereses y opiniones de las partes interesadas	28
	NEIS 2 SMB-3	Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	33
	NEIS S1-1	Políticas relacionadas con el personal propio	69
	NEIS S1-2	Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	71
	NEIS S1-3	Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes	72
Número total y distribución de empleados atendiendo a criterios representativos de la diversidad (sexo, edad, país, etc.)	NEIS S1-6	Características de los asalariados de la empresa	78
	NEIS S1-7	Características de los trabajadores no asalariados	80
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	NEIS S1-6	ANEXO I. Detalle de contenidos e indicadores operacionales, ambientales, sociales y de gobierno	128
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	NEIS S1-6	Características de los asalariados de la empresa	78
		ANEXO I. Detalle de contenidos e indicadores operacionales, ambientales, sociales y de gobierno	128
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	NEIS S1-10	Salarios adecuados	81
	NEIS S1-16	Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)	86
		ANEXO I. Detalle de contenidos e indicadores operacionales, ambientales, sociales y de gobierno	128

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	NEIS S1-16	Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)	86
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	NEIS S1-7	Características de los trabajadores no asalariados	80
Implantación de políticas de desconexión laboral	NEIS S1-15	Parámetros de conciliación laboral	85
Empleados con discapacidad	NEIS S1-12	Personas con discapacidad	82
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO			
Número de horas de absentismo	NEIS S1-14	Parámetros de salud y seguridad	83
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	NEIS S1-15	Parámetros de conciliación laboral	85
SALUD Y SEGURIDAD			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo			
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	NEIS S1-14	Parámetros de salud y seguridad	83
RELACIONES SOCIALES			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	NEIS S1-8	Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social	80
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	NEIS S1-14	Parámetros de salud y seguridad	83
FORMACIÓN			
Las políticas implementadas en el campo de la formación		Parámetros de formación y desarrollo de capacidades	82
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	NEIS S1-13	ANEXO I. Detalle de contenidos e indicadores operacionales, ambientales, sociales y de gobierno	128
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	NEIS S4-4	Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones	100

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
IGUALDAD			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres			
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	NEIS S1-1	Políticas relacionadas con el personal propio	69
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad			
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS			
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado			
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	NEIS 2 GOV-4	Declaración sobre la diligencia debida	13
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	NEIS 2 GOV-4	Declaración sobre la diligencia debida	13
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos			
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	NEIS S1-17	Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	87

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	NEIS S1-17	Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	87
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. La abolición efectiva del trabajo infantil	NEIS 2 GOV-4	Declaración sobre la diligencia debida	13
	NEIS S1-17	Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	87
CORRUPCIÓN Y SOBORNO			
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	NEIS G1-3	Prevención y detección de la corrupción y el soborno	131
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia			
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	NEIS G1-3	Prevención y detección de la corrupción y el soborno	131
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno			
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	NEIS G1-4	Casos confirmados de corrupción o soborno	133
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	NEIS S1-3	Colectivos afectados	89

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
COMPROMIOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE			
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	NEIS S1-3	Colectivos afectados	89
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia			
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	NEIS S1-3	Colectivos afectados	89
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local			
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio			
Las acciones de asociación o patrocinio			
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES			
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales			
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	NEIS G1-2	Gestión de las relaciones con los proveedores	125
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas			

REQUISITOS DE DIVULGACIÓN LEY 11/2018	MARCO DE REPORTE (NEIS)	APARTADO DEL INFORME	PÁGINA
CONSUMIDORES			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	NEIS S4-4	Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones	100
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	NEIS S4-3	Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes	96
INFORMACIÓN FISCAL/ECONÓMICA			
Los beneficios obtenidos país por país			
Los impuestos sobre beneficios pagados	NEIS 2 SBM-1	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	17
Las subvenciones públicas recibidas			

ANEXO III

MARCO FINANCIERO

2024 METRO DE MADRID



1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de instrumentos financieros ligados a objetivos sostenibles es uno de los objetivos de Metro de Madrid S.A. y pilar fundamental del futuro ciclo estratégico que apuesta por la sostenibilidad.

Durante el ejercicio 2024, Metro de Madrid, ha creado el Marco Financiero Sostenible como una herramienta para facilitar la transparencia, la divulgación y la integridad de sus iniciativas de financiación sostenible, además de mantener los más altos estándares internacionales de sostenibilidad y garantizar el rigor y la calidad del reporting.

Para ello la compañía ha contado con el asesoramiento de CaixaBank y una opinión (SPO) favorable por parte de DNV Business Assurance Spain, S.L.U. que ha ejercido el papel de observador independiente y ha confirmado la alineación del marco con los principios y estándares de LMA e ICMA.

El marco abarca instrumentos financieros como bonos o préstamos con uso de fondos concretos de ámbito verde y social, así como financiaciones vinculadas a la sostenibilidad. También se han incluido productos transaccionales verdes y sociales como Factoring, confirming, Líneas de Avals o de riesgos comerciales, así como un KPI de reducción de emisiones CO₂.

2. INVERSIÓN SOSTENIBLE 2024

La Misión de Metro de Madrid enfatiza la vocación de prestar un servicio público de calidad, eficiente y comprometido con el cliente, al tiempo que lo hace potenciando la seguridad, la sostenibilidad y la innovación tecnológica y la digitalización:

“Ser la principal solución de movilidad en la región de Madrid, proporcionando un servicio público de calidad, eficiente y comprometido con el cliente, al tiempo que potenciamos la seguridad, la sostenibilidad y la innovación.”

Directamente derivados de la misión, se establecen tres grandes líneas o pilares estratégicos sobre los que se cimientan los planteamientos estratégicos más concretos de Metro de Madrid: el Servicio, la Sostenibilidad y la Calidad.

En la búsqueda de la mejora continua de la calidad en la prestación de sus servicios, que ayudan a crear comunidades más sostenibles, y un mayor compromiso con el medioambiente, reduciendo así el impacto ambiental negativo, destacan las inversiones de Metro de Madrid en nuevos trenes, 100% eléctricos, teniendo presente que todas las inversiones de la compañía atienden también a criterios sociales y de calidad (extensión del transporte público a una gran parte de la sociedad, facilidad en el acceso al mismo, etc.).

Por último, cabe señalar que algunas de las inversiones realizadas, como son las relacionadas con sistemas de información o las destinadas a la Sede Social de Metro, no responden a un proyecto ni categoría concreto, sino que son transversales a todas las actividades de la compañía, por lo que se detallan aparte.

En la siguiente tabla se presentan los importes y porcentajes de las inversiones teniendo en cuenta la adquisición de nuevos trenes y sin tener en cuenta esta inversión.



INVERSIÓN TOTAL
354,78 mill.



TRANSPORTE LIMPIO
260,59 mill.



INFRAESTRUCTURA
BÁSICA ACCESIBLE
59,82 mill.



POBLACIÓN
OBJETIVO

Jóvenes
Tercera edad
Familias
Población
vulnerable

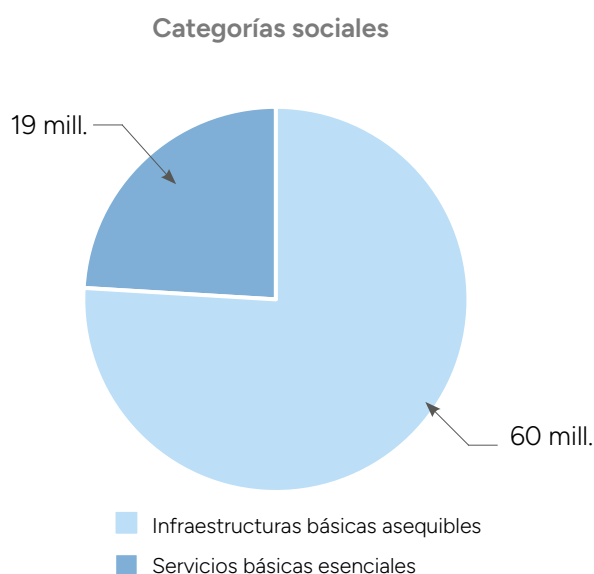
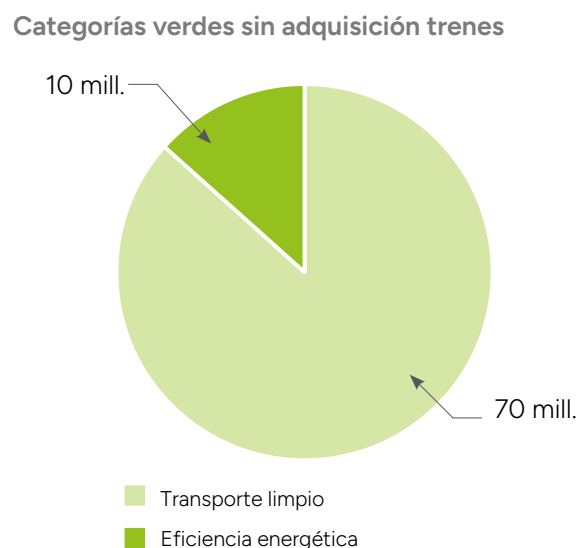
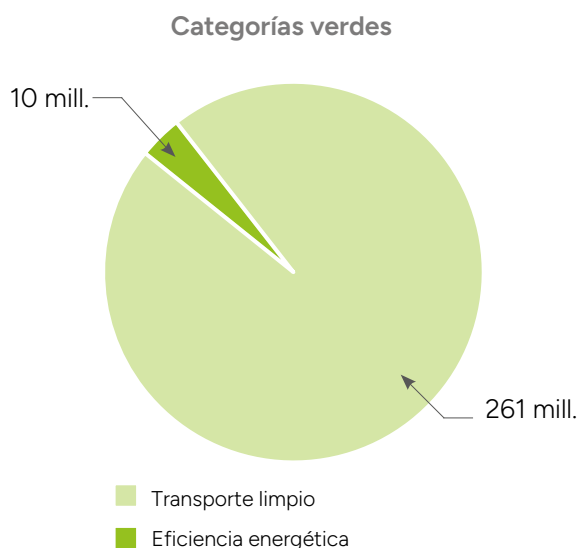
SERVICIOS BÁSICOS
ESENCIALES
18,49 mill.



EFICIENCIA ENERGÉTICA
10,18 mill.

TRANSVERSALES
5,70 mill.

CATEGORÍA	INVERSIÓN TOTAL	
	IMPORTE	%
CATEGORÍAS VERDES		
Transporte limpio	260.588.246	73%
Eficiencia energética	10.183.148	3%
Totales	270.771.393	76%
CATEGORÍAS SOCIALES		
Infraestructuras básicas asequibles	59.816.742	17%
Servicios básicos esenciales	18.490.921	5%
Totales	78.307.663	22%
INVERSIONES TRANSVERSALES	5.704.525	2%
TOTALES	354.783.581	100%



3. TRANSPORTE LIMPIO

En esta categoría se agrupan las inversiones directamente relacionadas con el servicio de transporte, concepto fundamental en Metro de Madrid como empresa pública de transporte, vertebradora de la movilidad en la región, que gira alrededor de la mejora continua de la prestación del servicio a sus clientes, como lo demuestran alguno de los compromisos de la compañía:

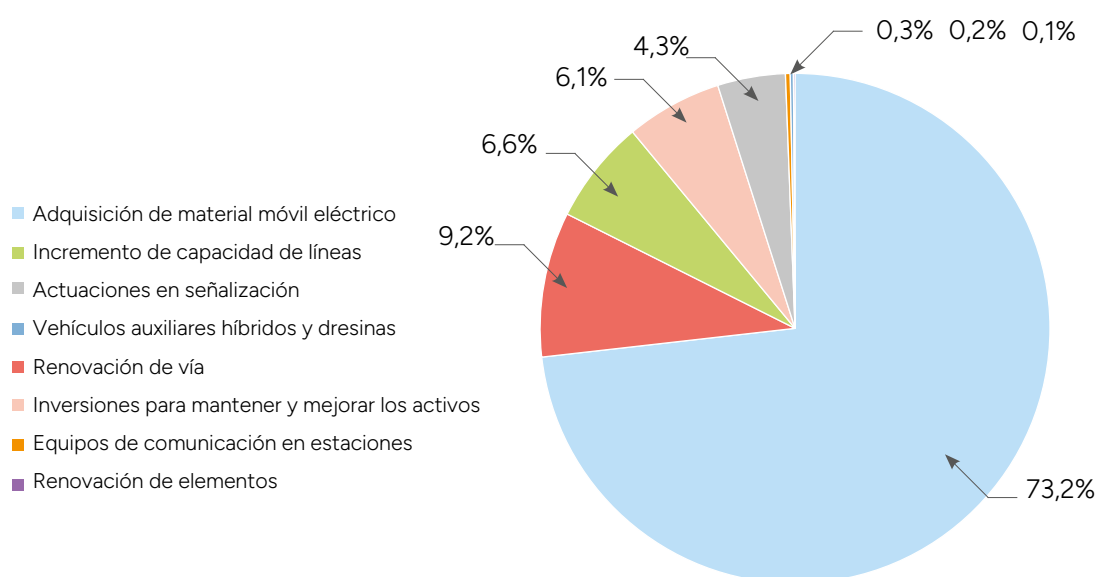
- Ocupación de trenes: que al menos el 95% de nuestros clientes que viajen en hora punta lo hagan con una ocupación igual o inferior a 4 clientes/m².
- Información: que al menos el 95% de nuestros clientes dispongan de información actualizada, tanto en trenes como en estaciones.
- Tiempo: que al menos el 95% de nuestros clientes esperen en andén menos tiempo del intervalo máximo ofertado.
- Confort: que nuestros clientes encuentren los trenes y estaciones en condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 7 o superior.

- Todos los proyectos relacionados con esta categoría contribuyen así, por una parte, a la creación de ciudades y comunidades sostenibles, reduciendo el impacto ambiental negativo, con especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo, y por otro lado se incorporan medidas relativas al cambio climático.

Por lo tanto, directamente relacionadas con el servicio de transporte público, además de la adquisición de nuevos trenes, se incluyen aquellas que permiten la circulación (renovación de vía, actuaciones en señalización y comunicaciones) o el equipamiento necesario para mantener los trenes:

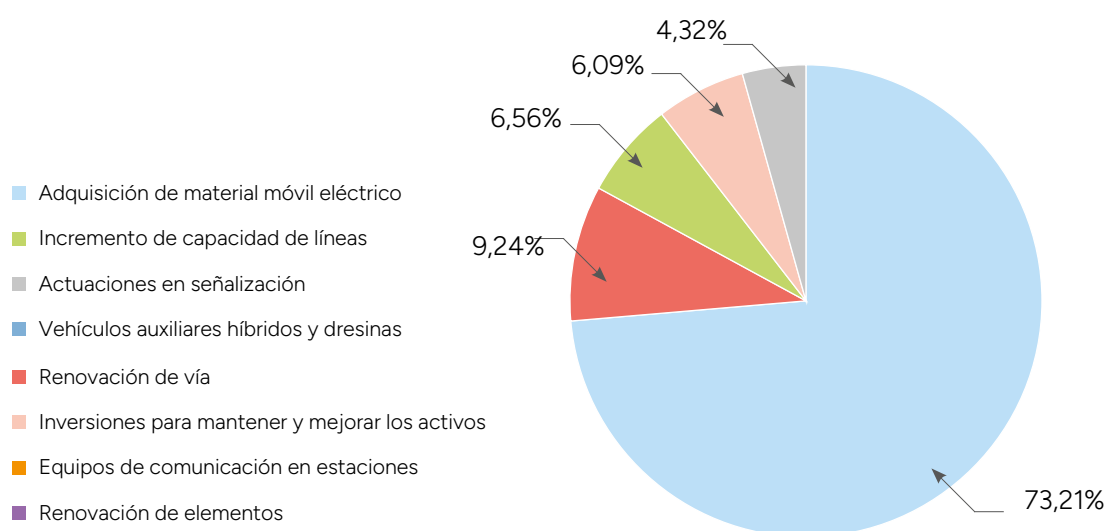
- Adquisición de material móvil eléctrico.
- Renovación de vía: con el objetivo de modernizar y mantener la vía en condiciones idóneas de explotación y garantizar la seguridad de la circulación de trenes, mejorando la disponibilidad de la vía y de los trenes, al mismo tiempo que el confort y la sostenibilidad del viaje.
- Incremento de capacidad de líneas: la reforma de algunos Centros de Tracción para adecuar el sistema de electrificación, necesario para la circulación del nuevo material móvil eléctrico.
- Inversiones relacionadas con mantener, mejorar y hacer eficientes los activos de Metro de Madrid (siendo ya toda su flota de trenes 100% eléctricos) y su infraestructura de su línea ferroviaria, para fomentar y seguir prestando un servicio de transporte sostenible y limpio.
- Actuaciones en señalización: renovación tecnológica de los sistemas de señalización, con el fin de lograr unos mejores índices de seguridad, disponibilidad, capacidad de transporte y eficiencia en el mantenimiento de la misma.
- Equipos de comunicación en estaciones: ampliación del sistema de radiocomunicaciones móviles privadas (voz y datos), tanto para las comunicaciones radio tren-tierra (radio de trenes) como con personal de seguridad, de operaciones y de mantenimiento. El objetivo es mejorar la prestación del servicio y su eficiencia.
- Suministro de unidades de vehículos auxiliares híbridos y dresinas para las actividades del mantenimiento de la línea.
- Renovación de elementos (tranviaria, hilo de contacto, aisladores) con el fin de mantener la fiabilidad de las instalaciones y los niveles de servicio.

Transporte limpio

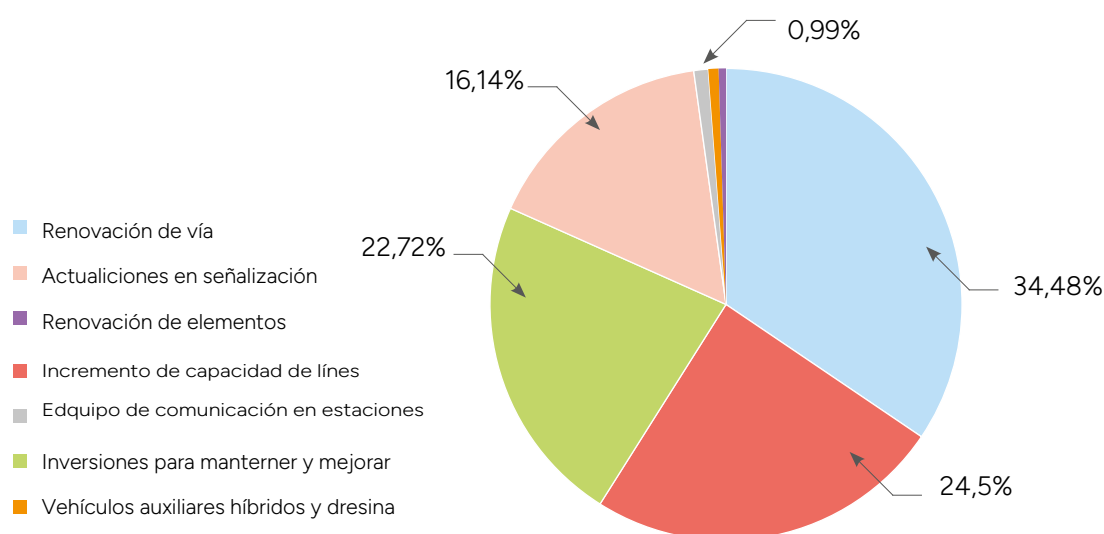


TRANSPORTE LIMPIO	INVERSIÓN 2024	%
Adquisición de material móvil eléctrico	190.784.029	73,2%
Renovación de vía	24.071.932	9,2%
Incremento de capacidad de líneas	17.102.309	6,6%
Inversiones para mantener y mejorar los activos	15.862.484	6,1%
Actuaciones en señalización	11.266.216	4,3%
Equipos de comunicación en estaciones	691.826	0,3%
Vehículos auxiliares híbridos y dresinas	449.706	0,2%
Renovación de elementos	359.744	0,1%
TOTAL	260.588.246	100%

Transporte limpio con adquisición de trenes



Transporte limpio sin adquisición de trenes



Todas estas inversiones favorecen la creación de ciudades y comunidades sostenibles, reduciendo el impacto ambiental negativo, con especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos, al mismo tiempo que apoyan las medidas de acción por el clima, al incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias.

3.1 Adquisición de material móvil eléctrico

Metro de Madrid está invirtiendo en el diseño, fabricación, suministro, puesta en marcha y programa de optimización del ciclo de vida de 40 unidades de nuevo material móvil de gálibo ancho y 40 unidades de nuevo material móvil de gálibo estrecho para su explotación comercial en la red, cuya necesidad está motivada por la avanzada fase del ciclo de vida útil de las series más antiguas y su reducida disponibilidad debido a la presencia de amianto (MCA), la baja para la circulación comercial de algunos trenes y la dificultad para cumplir el nivel de servicio requerido debido a la falta de material móvil útil en la línea 1.

El objetivo de esta contratación es poder prestar un servicio de calidad con trenes seguros y eficaces, que cumplan con los estándares de accesibilidad, calidad y confort, de acuerdo con un modelo sostenible de transporte.

El diseño del material móvil y de sus elementos integrantes se realizará con la finalidad primordial de minimizar su coste a lo largo de su ciclo de vida.

Durante el ejercicio 2024, se ha realizado el pago del 10% del importe de la contratación, en el momento de la firma del contrato, y lo correspondiente a la validación de la maqueta virtual y real para los trenes de gálibo ancho (148,74 MM). También se ha ejecutado el pago del 10% del importe de la contratación, a la firma del contrato, para los trenes de gálibo estrecho (41,18 MM).

La adquisición de los nuevos trenes es necesaria, además, para llevar a cabo el proyecto de incremento de capacidad de líneas (automatización de líneas), en el que está inmerso la compañía, al estar diseñados para poder realizar una conducción automática sin conductor.

La adquisición de este nuevo material supone una inversión total de 781 MM €.



3.2 Renovación de vía

En los últimos años, la red de Metro de Madrid se ha ido expandiendo y mallando en diferentes fases hasta alcanzar la red actual, la cual continua en expansión con el proyecto o construcción de nuevas líneas y prolongaciones de las existentes. Dentro de las últimas actuaciones en ejecución, se encuentra la ampliación hacia el Sur de la línea 3 de Metro de Madrid, desde la estación de Villaverde Alto hasta El Casar, conectando en dicha estación con la línea 12 o Metrosur y planteando una nueva conexión de Cercanías. En dicha ampliación también se incluye la ejecución un túnel de enlace ferroviario entre Línea 3 y Línea 12, que conecta el saco previsto tras la estación de El Casar (Línea 3) con la línea 12.

Para ello, Metro de Madrid trabajó en 2024 en la construcción de la superestructura de vía y catenaria en el túnel de enlace, así como la implantación del desvío ferroviario de Línea 12. Dentro de esta actuación, se incluye el suministro de dos desvíos para el túnel de enlace, un desvío en el piñón de salida de la estación de El Casar hacia Juan de la Cierva y otro desvío en El Casar hacia el saco.

Por otro lado, durante el ejercicio 2024 continuaron los trabajos de renovación de carril consistentes en la renovación de aquellos tramos de carril con defectos y desgastes en la pisa y borde activo del mismo, como consecuencia de la degradación por el final de su vida útil. Estos desgastes son detectados mediante inspección visual, por ultrasonidos y por el Vehículo Auscultador de Instalaciones (VAI). Para la realización de los trabajos, es necesario la adquisición de barras de carril.

Cabe comentar, también, que una parte de la adquisición de nuevos elementos de vía está destinada a la inversión que se realizará entre 2025 y 2026 para la automatización de la línea 6, con el objetivo fundamental de incrementar la capacidad de esta línea. La renovación integral de la superestructura de vía en Línea 6 consiste en la sustitución de la superestructura de vía actual por una nueva, constituida en su totalidad por vía en placa de última tecnología, renovando también el carril y contracarril existentes. Dentro de estos trabajos, se incluye la optimización del trazado y geometría de vía, la mejora del sistema de drenaje y la implantación de nuevos sistemas de atenuación de ruido y vibraciones, junto a la sustitución de otros elementos por otros de alta tecnología.

De este modo, se dispondrá de una nueva superestructura de vía con unos mejores índices de seguridad, disponibilidad, confort, atenuación de las vibraciones y eficiencia en el mantenimiento de esta.

Además, comenzaron los trabajos para la implantación de un desvío y una vía a continuación de la vía de pruebas existente en el Depósito 12 (Valdecarros), para la recepción de nuevos trenes y achatarramiento de los antiguos.

Renovación de vía	Importe 2024
Automatización de líneas	11.501.900
Renovación vía	10.966.971
Enlace de Línea 12 con Línea 3	1.438.621
Vía en depósitos	164.440
Total	24.071.932



3.3 Incremento de capacidad de líneas

El proceso de automatización de Línea 6 supone la circulación de los trenes en modo automático sin conductor, mejorando sustancialmente la calidad del servicio prestado. Para ello, además de inversiones en nuevo material móvil o renovación de vía, ya comentadas, es necesario el cambio de tensión de tracción de los 600 Vcc a 1.500 Vcc para permitir la circulación de los nuevos trenes, la renovación de la superestructura de vía e instalaciones, la renovación de la señalización existente por un sistema que permita la conducción automática sin conductor y la instalación de unas puertas de andén, integradas con el sistema de señalización y coordinadas con la llegada a la estación del tren, que garanticen la seguridad de los clientes.

En lo que se refiere a la reforma de los Centros de Tracción (CTR) para pasar de los 600 Vcc a 1.500 Vcc, se están reformando 13 de los 17 CTR existentes en dicha Línea 6, junto a la reforma del CTR de Argüelles que conservará su nivel de tracción en 600 Vcc y se mantendrá para dar servicio exclusivamente a Línea 4. Además, se han realizado actuaciones asociadas a la Línea Aérea para su adecuación al nuevo nivel de tracción a 1500 Vcc.

Por otro lado, aunque la renovación de la línea se realizará entre 2025 y 2026, en 2024 se ha realizado el pago del 6% del importe del contrato, a la firma del mismo, en concepto de abono a cuenta para la adquisición de materiales (7,42 MM).

Incremento de capacidad de líneas	Importe 2024
Reforma CRT: paso a 1500 Vcc	9.595.441
Renovación integral cierre Línea 6	7.506.868
Total	17.102.309

3.4 Inversiones para mantener y mejorar los activos

Todas las inversiones relacionadas con la adquisición de los repuestos necesarios para el mantenimiento de los trenes o para la acometida de acciones específicas de inversión destinadas a la mejora de la fiabilidad, el aumento de la capacidad y la innovación, así como actuaciones de confort y estéticas del material móvil, que surgen de los estudios de las ratios de averías de los diferentes equipos embarcados en los trenes.

Directamente relacionadas con el mantenimiento del material móvil, se realizan también inversiones en los recintos en los que se llevan a cabo las tareas relacionadas con el mantenimiento de los trenes. En 2024 comenzaron las obras para la remodelación del Depósito de Sacedal, en el que se van a hacer modificaciones tanto en la nave de mantenimiento (se prolongará el puente grúa existente en varias vías y se harán diez fosos para la instalación de seis elevadores M4, tres mesas grúa para bogies y un elevador de bogies) como en la de estacionamiento (implantación de un nuevo torno en foso en vía 1), además de la construcción de una nueva nave de vehículos auxiliares de vía en el exterior del depósito.

Cabe destacar también en este proyecto la inversión en nuevos bloques de resistencias de freno, incluyendo el cofre, de coches de la serie 5000 4ª, contaminados con elementos con contenido en amianto (MCA).

Por último, se han realizado algunas mejoras en los sistemas de señalización que permiten la circulación en modo protegido (ATP), ya que la constante evolución de la tecnología hace que algunos trenes más antiguos tengan componentes al final de su vida útil que deben

ser sustituidos. Todos estos factores se han reunido para realizar los estudios pertinentes y acometer las reformas necesarias de los equipos embarcados.

Inversiones para mantener y mejorar los activos	Importe 2024
Repuestos	8.747.072
Actuaciones en recintos	4.122.916
Cofres y resistencias de freno	2.094.750
Mejoras señalización embarcada	638.337
Resto	259.410
Total	15.862.484

3.5 Actuaciones en señalización

Prácticamente la totalidad de las inversiones de este proyecto se refieren a la inversión en la reseñalización de la línea 7. El resto se reparte entre la adquisición de repuestos y otras actuaciones relacionadas con estos equipamientos, como los cuartos de enclavamiento.

La red de Metro tiene 12 líneas, más el Ramal Ópera-Príncipe Pío, dotadas en su totalidad de sistemas de señalización que permiten la circulación en modo protegido (ATP) y en modo automático (ATO). Dentro de los sistemas de señalización existentes, el sistema de señalización en códigos de velocidad restringe las condiciones de operación de una línea en función, únicamente, del número de circuitos de vía que hay disponibles por delante del tren y recibe las velocidades de circulación desde el enclavamiento con dicho criterio. Sin embargo, el sistema de señalización en distancia objetivo permite al tren disponer del número de circuitos que tiene libre por delante y de los datos topológicos de la línea, lo que habilita cálculos más precisos que derivan en un mejor aprovechamiento de la capacidad del tren y de la línea y una reducción del intervalo posible entre trenes.

Adicionalmente, cabe destacar que, existen líneas en Metro de Madrid que disponen de enclavamientos electromecánicos que, aunque aportan una alta fiabilidad y se puede considerar que su comportamiento es correcto, no permiten la escalabilidad e implementación de funcionalidades adicionales que sí permiten los enclavamientos electrónicos.

La línea 7 actualmente dispone de un sistema de circuitos de vía con juntas, lo que implica la existencia de juntas inductivas en servicio identificadas como elementos con contenidos en PCB (Policlorobifenilos). Como parte del compromiso adquirido por METRO ante la normativa vigente, estos residuos deben ser eliminados de las instalaciones, lo que implica el cambio en el sistema de señalización existente.

Durante el ejercicio 2024 se realizaron trabajos para la renovación de dicha señalización en el tramo Estadio Metropolitano–Pitis, implantando un sistema de señalización tipo Distancia Objetivo y se acometieron actuaciones para adecuar varios cuartos de enclavamiento de Línea 7.

Actuaciones en señalización	Importe 2024
Reseñalización L7	10.555.781
Repuestos	352.503
Resto	357.932
Total	11.266.216

3.6 Equipos de comunicación en estaciones

La red de datos de Metro de Madrid, denominada internamente Red Integrada Multiservicio IP (RIM) dispone de infraestructura específica para permitir accesos seguros desde redes públicas y también para permitir accesos de las personas usuarias desde la red WIFI y se extiende por todas las estaciones, oficinas, recintos, cocheras y, en general, cualquier dependencia donde se precisa establecer conectividad para intercambio de datos entre equipos finales y sistemas.

Sin embargo, debido a la obsolescencia de los equipos y al crecimiento exponencial del acceso remoto (teletrabajo, tanto para empleados y como para empresas externas), ha sido necesaria la renovación de equipos:

- WIFI: debido al modelo de atención al cliente, basado en la figura del Supervisor Comercial, es necesario que las estaciones cuenten con cobertura completa y mejorada en todas las zonas de las estaciones. Sin embargo, algunas estaciones cuentan con equipamiento WIFI obsoleto, que no permite una conexión con un ancho de banda aceptable.
- Accesos remotos mediante VPN: han crecido exponencialmente, siendo fundamental que los equipos de seguridad estén lo suficientemente actualizados para hacer frente a nuevos métodos de ataque y vulnerabilidades surgidos en los últimos años.

Por otro lado, es necesario mantener un nivel de repuestos que permita reparar los equipos en un tiempo asumible, así como realizar algunas otras tareas (importe no significativo), para su mantenimiento.

Equipos de comunicación en estaciones	Importe 2024
Accesos remotos VPN	280.000
WIFI	195.500
Repuestos	216.326
Total	691.826

3.7 Vehículos auxiliares híbridos y dresinas

En este ejercicio se ha invertido en la adquisición e instalación de equipos de auscultación de geometría y desgaste, tanto para el Servicio de Vía como para Servicio de Mantenimiento de Electrificación, Señales y Comunicaciones, en su rama de Línea Aérea, con el fin de dar cobertura a los mantenedores. Estos equipos ofrecerán datos esenciales para preservar la seguridad en la circulación, la disponibilidad del servicio y la calidad prestada y facilitarán la realización del mantenimiento diario por parte de ambos servicios.

Por otro lado, ha sido necesaria la adquisición de un vehículo tipo pick-up que permita llevar a agentes mantenedores y espacio de carga suficiente para poder portar un equipo de soldadura, herramientas, materiales, etc., para acceder a zonas sin urbanizar en las que existen instalaciones que es necesario mantener. Este tipo de vehículos necesitan adaptaciones especiales y costosas, por lo que se recomienda su adquisición en propiedad.

Vehículos auxiliares híbridos y dresinas	Importe 2024
Equipos de auscultación	409.770
Pick-up	39.936
Total	449.706



3.8 Renovación de elementos

Se ha invertido en la renovación de hilo de contacto, con el fin de paliar el aumento de su desgaste, con los siguientes objetivos principales:

- Mantener la fiabilidad de las instalaciones
- Mantener los niveles de servicio actuales
- Conservar las instalaciones correctamente evitando un posible aumento de incidencias

4. EFICIENCIA ENERGÉTICA

Uno de los compromisos de Metro de Madrid es modernizar la infraestructura para que sea sostenible, utilizar los recursos con mayor eficacia y promover la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.

Como muestra, en 2024 se realizaron inversiones relacionadas tanto con la mejora de la ventilación y climatización, como con mejoras en la gestión y el consumo de la energía:

- Acondicionamiento de coches: renovación y mejora de diseño de los equipos de climatización de los coches, mejorando así el rendimiento y la fiabilidad del sistema completo de climatización, para mejorar la eficiencia.
- Ventilación de líneas: reforma de pozos de ventilación, que mejorará las condiciones climáticas en la infraestructura de túnel de Línea 6 y disminuirá la contaminación acústica en el exterior de la Red implementando sistemas de tele gestión.
- Subestaciones y centros de transformación: renovación del equipamiento, con el objetivo de obtener mayores niveles de fiabilidad y disponibilidad, así como de mejorar las condiciones de seguridad de las instalaciones de alta tensión y la gestión de la energía.
- Actuaciones en instalaciones eléctricas: renovación del alumbrado según el Plan de Eficiencia Energética de Metro.
- Equipos de comunicaciones en estaciones: sustitución de plantas de energía de las que se dispone en los Centros Administrativos de Telecomunicaciones como sistema de alimentación segura de equipos de comunicaciones y de equipos informáticos utilizados en la explotación del servicio de transporte, con el fin de asegurar una alimentación interrumpida ante fallos de suministro eléctrico; y mejorar la eficiencia energética del mismo.
- Repuesto de los elementos necesarios para las instalaciones.
- Centros de control: Sistema Centralizado de Gestión de Energía, que permitirá disponer de datos de medida de energía y consumos, mejorar la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización y el consumo de energía y controlar la emisión de gases de efecto invernadero. Contará también con un módulo de analítica y predicción energética.

EFICIENCIA ENERGÉTICA	Importe 2024
Acondicionamiento de coches	2.904.584
Ventilación de líneas	2.885.719
Subestaciones y centros de transformación	1.675.059
Actuaciones en instalaciones eléctricas	1.486.489
Equipos de comunicaciones en estaciones	582.437
Repuesto de los elementos necesarios para las instalaciones	440.459
Centros de control	208.401
TOTAL	10.183.148

Estas inversiones contribuyen a modernizar la infraestructura para que sean sostenibles y utilizar los recursos con mayor eficacia, promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.

4.1 Acondicionamiento de coches

Se han realizado inversiones en la climatización de los trenes: han continuado los trabajos de revisión y mejora de diseño de los equipos de climatización de los coches 7000 y 8000 1ª. Esto surge por la necesidad de realizar la revisión de ciclo largo de los equipos de aire acondicionado de estas series y de mejorar la fiabilidad del sistema completo de aire acondicionado, ya que se ha observado un aumento progresivo de averías con el consiguiente empeoramiento del rendimiento.

4.2 Ventilación de líneas

Por otro lado, con el objetivo de mejorar las condiciones de los trabajadores que prestan servicio en la estación, se han llevado a cabo los trabajos de climatización de los Puestos de Atención al Viajero, realizando el cerramiento mediante acristalamiento, la instalación de techo o aquello necesario para poder cerrarlos en su totalidad, y la climatización de los mismos. Esta climatización se encuentra dentro de un acuerdo del Convenio Colectivo del 1 de junio de 2021.

Además, se han realizado mejoras en las instalaciones de climatización de estaciones, depósitos y recintos, con objeto de sustituir los elementos por su deterioro y obsolescencia y mejorar los sistemas de control de instalaciones de climatización y agua caliente sanitaria, incorporando nuevas funcionalidades e integrarlos en sistemas de control centralizados.

4.3 Subestaciones y centros de transformación

Han finalizado las actuaciones para la renovación de los centros de tracción de López de Hoyos y Estrella, iniciadas en 2023, tanto a nivel de obra civil como de instalación de nuevo equipamiento, permitiendo la retirada de todo el amianto existente y la instalación de equipos modernos, fiables y seguros que permitan garantizar el correcto servicio de los centros de tracción, contando con las últimas tecnologías existentes en el mercado.

También se han realizado actuaciones para la mejora de las Subestaciones Eléctricas, como la instalación de ocho reactancias homopolares en las subestaciones de Nuevos Ministerios, Depósito de Cuatro Vientos, Pacífico y Aluche, y la sustitución de los elementos con MCA instalados en las celdas de corriente alterna de las subestaciones de Artilleros, Ecuador, Quevedo, Arturo Soria y Pilar.

4.4 Actuaciones en instalaciones eléctricas

Metro de Madrid está inmerso en un proyecto estratégico, de modernización, regularización y puesta en conformidad de las instalaciones de baja tensión en las estaciones más antiguas de la red. Así, se requiere la actualización y reforma de las instalaciones eléctricas de baja tensión para adecuarlas al Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (REBT) y actualizaciones para su formalización administrativa en los organismos competentes en la materia.

En este sentido, destaca la inversión en la adecuación de la totalidad de la instalación eléctrica de baja tensión y del alumbrado de la estación de Núñez de Balboa, iniciada en el ejercicio 2023. El alcance de los trabajos comprende todas las actuaciones necesarias para la sustitución de aquellos equipos e instalaciones que deban implantarse para el cumplimiento de la normativa vigente, así como la alimentación de los servicios existentes en la estación que no sean modificados.

Asimismo, continúan los trabajos para la puesta en conformidad de las instalaciones de baja tensión en las estaciones de Ópera, Diego de León y Avenida de América.

En el Depósito de Canillejas, en 2024 finalizó la obra (iniciada en 2023) para la instalación de un centro de transformación prefabricado en la nave de mantenimiento de ciclo corto para su posterior legalización según la reglamentación vigente.

4.5 Equipos de comunicaciones en estaciones

Los Centros Administrativos de Telecomunicaciones (CAT) son el concepto evolucionado de los cuartos técnicos, y están situados en las estaciones y recintos donde están ubicados los equipos de telecomunicaciones. Este hecho confiere una relevancia singular a las redes de dichos equipos, de forma tal que, cualquier fallo en las mismas, tiene un reflejo directo e inmediato en las incidencias en la circulación y explotación de la red ferroviaria. Entre otros equipos, mantiene seguro el suministro de tensión en los equipos de radio (TETRA), y equipos de red ethernet. Al estar la máquina averiada no se puede garantizar el suministro a estos sistemas.

Por la criticidad de estos centros, se dispone de unos sistemas de alimentación independientes para los sistemas de comunicaciones, dotados de baterías de respaldo para asegurar una alimentación interrumpida ante fallos de suministro eléctrico. Dichas máquinas tienen parte de sus componentes obsoletos y descatalogados, no pudiéndose efectuar una reparación en la forma habitual.

Algunas de las plantas de energía instaladas en los CAT fueron instaladas entre 2006 y 2008. Las tecnologías han avanzado y muchos de los elementos que la componen han sido interrumpidos en su fabricación y reparación.

Por todo ello, se han reparado y reformado nueve plantas de energía de Centros Administrativos de Telecomunicaciones (CAT) de diferentes líneas, debido a que, consecuencia de las averías, ofrecen un servicio disminuido y con operatividad reducida, pudiendo influir negativamente en la circulación de los trenes. Las plantas de energía reformadas han sido las de Tres Olivos, Usera, Avenida de América, Ríos Rosas, Manuel Becerra, Marqués de la Valdavia, Sainz de Baranda, Gran Vía Línea 1 y Gran Vía Línea 5.

4.6 Repuesto de los elementos necesarios para las instalaciones

Dentro de los suministros necesarios para la mejora de las instalaciones de la red, destaca la adquisición de equipos de bombeo y auxiliares. Estos equipos son necesarios para la mejora de los pozos de bombeo principales y secundarios de la red, que son los encargados, respectivamente, de bombear el agua de filtraciones (generalmente pluviales) y evacuar agua de galerías o fosos situados por debajo del nivel de plataforma de vía.

4.7 Centros de control

En los últimos años, Metro de Madrid ha fomentado la mejora y consolidación de su red de transporte con ampliaciones y actuaciones encaminadas a la mejora tecnológica de la red que posibilitan aumentar su capacidad de transporte. En esta línea, se han mejorado instalaciones y accesos, así como la seguridad y el confort.

Dentro de la amplia red de explotación de Metro existen diversas generaciones de centros de control, con diferente topología y distintas tecnologías de medida de energía, dependiendo de su fecha de puesta en servicio, del instalador y de las reformas realizadas en ellos. Estas diferencias son debidas fundamentalmente a la gran velocidad de evolución de las tecnologías de medida y comunicaciones durante los últimos planes de ampliación de la red de explotación de Metro de Madrid.

Como consecuencia de esta evolución tecnológica y en las comunicaciones, el paso del tiempo ha originado que, en la actualidad, en algunos CTR y en el Despacho de Cargas (centro que controla, principalmente, la distribución de la energía) no se disponga de parte o de la totalidad de la información necesaria para realizar los estudios de calidad de suministro y consumos de energía demandados. Estos estudios están enfocados a la mejora en la gestión de la energía consumida, que garantice un consumo más eficiente del conjunto de las distintas instalaciones de la red.

Por ello, es necesaria la renovación y evolución de la aplicación software del Sistema Centralizado de Gestión de Energía (SCGE), que permita:

- Acabar con la obsolescencia de este sistema en el Puesto de Mando, disponer de datos de medida de energía y consumos de todos los CTR, una mejora continua de la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización de energía y el consumo, con un enfoque sistemático.
- La integración del nuevo SCGE con los sistemas actuales de medida/telemando y desarrollo del puesto de supervisión centralizado.
- Gestionar los costes energéticos y su repercusión en los costes de producción (coches x km).
- Garantizar la seguridad energética en Metro de Madrid, así como reducir los costes relacionados con el consumo de energía y las emisiones ambientales, de acuerdo con la normativa internacional ISO 50001.
- Generar predicciones de consumo energético y generación de calor asociado a la explotación, en diferentes niveles de agregación relativos a la red de Metro, para facilitar esta información al actual sistema de Gestión Inteligente de Ventilación.

5. INFRAESTRUCTURAS BÁSICAS ASEQUIBLES

Metro de Madrid ofrece un servicio esencial para los ciudadanos, que apuesta por mejorar la vida de las personas con un servicio eficiente, adaptado y de calidad, capaz de contribuir al progreso económico de la sociedad, siendo uno de los compromisos de la compañía, en relación con la Accesibilidad, que al menos el 95% de nuestros clientes encuentren disponibles para su uso las instalaciones que facilitan la accesibilidad.

Asimismo, por su naturaleza, presta servicio y facilita el acceso al transporte a todo tipo de población, entre los que destacan:

- Jóvenes
- Familias
- Tercera edad

Estos colectivos destacados, además, poseen un título especial más asequible. Además, Metro de Madrid cubre la necesidad de movilidad de poblaciones más vulnerables económica y socialmente, al ser de las opciones de transporte más asequibles, además de accesible.

En esta categoría se agrupan las inversiones encaminadas directamente a permitir y facilitar el acceso a la red de Metro:

- Modernización de estaciones, con medidas encaminadas a dotar de recorridos accesibles a la estación, optimizando y ampliando los recorridos de acceso a los andenes y de salida al exterior.
- Estación 4.0: mejora de las instalaciones de venta y peaje; nuevo sistema de Información al Viajero, que integrará el Sistema de Información al Viajero, el Sistema de Megafonía Centralizada y el Gestor de Contenidos Multimedia de Metro; mejora del sistema de control de vídeo, garantizando la continuidad de los servicios de explotación y prestaciones funcionales en vigor, y la implementación de todas las integraciones con otros sistemas.
- Implantación de escaleras mecánicas de última tecnología y de ascensores más modernos y tecnológicamente más avanzados, así como con la implementación de medidas accesorias de accesibilidad.
- Acondicionamiento de coches: Instalación de barreras entre coches para evitar el acceso a la zona de interconexión de los coches y unidades desde los andenes y posible caída a las vías; reprogramación de la señalización óptica y acústica en las puertas del material móvil, que complementa la nueva funcionalidad de apertura automática de puertas.
- Maquinaria diversa y herramientas: inversiones dirigidas a la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados de Metro de Madrid, así como velar por su salud y seguridad (maquinaria industrial que mejora sustancialmente la realización de las tareas de mantenimiento y la seguridad de los trabajadores, disminuyendo los tiempos empleados en la resolución de incidencias; plataformas portátiles que integran equipos de medida para monitorizar y registrar parámetros de calidad de aire, que pueden ayudar a definir las posibles acciones requeridas para su control).
- Maquinaria y acondicionamiento Almacenes: inversiones dirigidas a la mejora de las

condiciones de trabajo de los empleados de Metro, así como velar por su salud y seguridad (carretillas eléctricas elevadoras, por ejemplo).

- Mobiliario y enseres: se invierte en productos conformes a la normativa vigente, en especial en lo que se refiere a los aspectos de seguridad, calidad e higiene, ergonómicos, medioambientales, de ahorro energético y compatibilidad electromagnética.
- Actuaciones varias en señalización: con la implantación de las limitaciones temporales de velocidad a través de los equipos de señalización se podrá circular por las zonas que presenten restricciones en modos protegido y automático lo que garantiza la seguridad y una mejora en la circulación y fiabilidad de los trenes.
- Equipos de venta y peaje: adaptación de los sistemas a las necesidades de las personas usuarias, facilitando el acceso al transporte público de una manera más rápida, cómoda y sencilla, con adaptación a los nuevos requisitos del billete inteligente de transporte, pago sin contacto, etc.
- Equipamiento predictivo para el mantenimiento de las instalaciones, con el fin de mejorar la cobertura a los mantenedores.
- Equipos de medida y pruebas de material móvil empleados en los procesos de reparación y comprobación de los trenes, mejorando la realización de las diferentes tareas productivas, logrando un mejor mantenimiento y conservación, y con ello incrementando la eficiencia y seguridad del servicio prestado.

INFRAESTRUCTURAS BÁSICAS ASEQUIBLES	Importe 2024
Modernización de estaciones	40.596.596
Estación 4.0	7.564.915
Implantación de escaleras mecánicas y ascensores	6.892.705
Acondicionamiento de coches	2.404.491
Maquinaria diversa y herramientas	774.766
Maquinaria y acondicionamiento Almacenes	508.577
Mobiliario y enseres	472.772
Actuaciones varias en señalización	425.395
Equipos de venta y peaje	165.509
Equipamiento predictivo para el mantenimiento de las instalaciones	6.009
Equipos de medida y pruebas de material móvil	5.007
TOTAL	59.816.742

5.1 Modernización de estaciones

En el ejercicio 2024, Metro de Madrid ha continuado con la implantación del Plan de Accesibilidad y Modernización de Estaciones como pilar fundamental de las inversiones. Este plan estratégico 2021-2028 tiene como objetivo facilitar la autonomía integral de personas con discapacidad, garantizando un servicio de transporte en igualdad de condiciones para cualquier ciudadano o ciudadana, y reformar las instalaciones para garantizar que se cumplan los estándares establecidos en el diseño de las nuevas estaciones de la red.

Se ha procedido a la remodelación y modernización de estaciones de la red de Metro, atendiendo al requerimiento de una modificación de gran entidad en las instalaciones existentes, la obsolescencia de los materiales o la deficiencia estructural, con actuaciones en vestíbulos,

cañones y andenes para mejorar su impermeabilización y su drenaje, así como la seguridad para el cliente, la estética y el acabado de la estación, la funcionalidad de las instalaciones y su mantenimiento.

Y en el marco de la accesibilidad de la red, se continuó incorporando las medidas de accesibilidad necesarias para personas con movilidad reducida, dotando a las estaciones de los ascensores necesarios para poder llevar a cabo todos los movimientos en la estación.

Finalmente, se entiende que las inversiones relacionadas con la apertura automática de las puertas de los trenes están directamente relacionadas con el acceso a la red de Metro y, por lo tanto, se incluyen en esta categoría.

Así, en 2024, las mayores inversiones destinadas a la modernización e implantación de ascensores en estaciones han sido la continuidad de las obras de las estaciones de Avenida de América y Begoña que comenzaron en los años 2022 y 2023 respectivamente, y el comienzo de las obras en las estaciones de Ventas, Santiago Bernabéu y Duque de Pastrana.

Por otro lado, en este proyecto se incluyen otras actuaciones necesarias para estas y otras inversiones futuras de este tipo, como son los estudios necesarios para acometer los proyectos, modificaciones temporales en la señalización debido a las obras de modernización, etc.

Modernización de estaciones	Importe 2024
Av. América	16.962.665
Begoña	9.489.425
Santiago Bernabéu	7.564.155
Ventas	3.360.900
Duque de Pastrana	487.337
Actuaciones complementarias	2.732.113
TOTAL	40.596.596

5.2 Estación 4.0

Metro de Madrid está inmerso en un plan de modernización denominado Estación 4.0, cuyo objetivo es mejorar las instalaciones y reducir costes del ciclo de vida de las mismas. Dentro de las instalaciones que están previstas modernizar está contemplado el Sistema de Venta y Peaje. El comienzo se hizo con la renovación de la estación de Gran Vía (reabierto en julio de 2021), lo que permitió validar los avances tecnológicos y funcionales de estos equipos, dando unos resultados positivos, que han justificado así la planificación de su extensión al resto de la Red.

Por otra parte, estando dentro de los planes estratégicos establecidos por la Dirección de Metro, la realización de obras y actuaciones para mejorar la accesibilidad de las instalaciones, supresión de barreras e incremento de la capacidad del transporte, estos equipos están diseñados para fortalecer esas actuaciones y de esta forma colaborar activamente en el modelo de accesibilidad total.

El proyecto Estación 4.0, además, está íntimamente ligado a la transformación digital de Metro de Madrid, ya que las estaciones pasarán a soportarse en un diseño inteligente, basándose en la transformación digital de las estaciones y el rediseño de las tecnologías de la información,



para mejorar el modelo operativo y de mantenimiento actual y la calidad del servicio prestado al viajero (seguridad e información).

En este sentido, en 2024 continuó la inversión en nuevos equipos de Venta y Peaje para las estaciones afectadas por el Plan de Accesibilidad y Modernización, con objeto de mejorar la accesibilidad e influir positivamente sobre la “modernización” de las estaciones.

Las nuevas máquinas de venta automática incorporan nuevas funcionalidades y nuevos diseños que facilitan la experiencia del cliente, aportando facilidades de uso y una mejor y más completa información. Además, se reducen los costes operacionales de estos sistemas.

Los nuevos equipos de peaje disponen de un único lector sin contacto que opera tanto con la Tarjeta de Transporte Público (TTP) del CRTM como con tarjetas bancarias donde directamente se realiza el pago. Tanto la TTP como las tarjetas bancarias podrán utilizarse tanto en nivel físico como en virtual (en teléfonos móviles y wearables como los relojes inteligentes). Asimismo, estos nuevos equipos ofrecen la posibilidad de cerrar la red de transporte, dado que permiten el control tanto en entrada como en salida, característica que posibilitará la aplicación de políticas tarifarias mucho más dinámicas y sofisticadas basadas en diferentes parámetros como el trayecto, el horario etc.

Por otra parte, en 2024, comenzó la renovación del sistema centralizado de vídeo actual, obsoleto y sin posibilidad de evolución, por una nueva Plataforma Centralizada de Gestión de Vídeo, que garantiza la continuidad de los servicios de explotación y prestaciones funcionales en vigor, en todas las estaciones y puestos de control de la red de Metro y la implementación, de forma transparente, de todas las integraciones con otros sistemas, locales y centralizados.

5.3 Implantación de escaleras mecánicas y ascensores

Para continuar desarrollando el Plan de Accesibilidad en Estaciones, las escaleras mecánicas de la red de Metro son un elemento esencial, por lo que en 2024 se continuó trabajando en mejorar el funcionamiento de estas. Así, se ha realizado la sustitución integral de escaleras mecánicas en algunas estaciones (El Carmen, Pacífico) y se han sustituido partes relevantes (cadenas de peldaños y cremalleras) en otras, modernizando así la escalera, además, con dispositivos y medidas de seguridad.

En el ámbito de los ascensores, se continuó con el reacondicionamiento de ascensores con el fin de garantizar la vida útil de los equipos y los niveles de disponibilidad, fiabilidad y seguridad, así como de implantar sistemas más modernos y tecnológicamente más avanzados.

5.4 Acondicionamiento de coches

Dentro del ámbito de la mejora de capacidad de transporte y de la mejora en la accesibilidad al mismo, se ha implantado la funcionalidad de apertura automática de puertas en los trenes de toda la red de explotación de Metro. Para complementar este modo de operación, se implementan señales ópticas y acústicas en los procesos de apertura y cierre de las puertas, evitando así la discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Este sistema permite, además, una mejora de la operación.



5.5 Otras inversiones en infraestructuras básicas asequibles

Con el objetivo de mantener las instalaciones que permiten el acceso al transporte público con estándares de calidad y medidas de accesibilidad apropiadas, Metro debe invertir en actuaciones accesorias a las ya explicadas, que las complementan.

- Maquinaria diversa y herramientas
- Maquinaria y acondicionamiento Almacenes
- Mobiliario y enseres
- Actuaciones varias en señalización
- Equipos de venta y peaje
- Equipamiento predictivo para el mantenimiento de las instalaciones
- Equipos de medida y pruebas de material móvil

6. SERVICIOS BÁSICOS ESENCIALES

La seguridad, en su sentido más amplio, es el eje central de la razón de ser de la compañía, siendo el centro de su propuesta de valor: ofrecer un servicio público, seguro y de calidad. Metro de Madrid garantiza un alto estándar de seguridad en la prestación del servicio tanto para el viajero como para el trabajador y demás grupos de interés, comprometiéndose a que más del 99,99% de nuestros clientes realicen su viaje en condiciones de protección frente a posibles agresiones, procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.

Entre las inversiones que surgen principalmente de la preocupación con todo lo relacionado con la salud y la seguridad, tanto de las personas viajeras como de los trabajadores y trabajadoras de la compañía, se encuentran tanto las que tratan directamente estos temas (vigilancia, materiales contaminantes, sistemas de protección contra incendios) como las indirectamente relacionadas, pero no por ello menos importantes:

- Modernización de estaciones y cuartos de transformación, a fin de reducir los materiales contaminantes (amianto, por ejemplo), con impacto en la salud de los trabajadores y trabajadoras.
- Centros de control: inversiones necesarias para garantizar una efectiva continuidad de los sistemas críticos para la operación del negocio (Controles de Tráfico, Radiotelefonía de Trenes, Teleindicadores, Megafonía, Telecontrol Centralizado de Estación).
- Sistemas de protección contra incendios: renovación de los sistemas de gestión de equipos e instalaciones en estaciones, recintos y subestaciones de la red.
- Trabajos en materia de prevención: instalación de filtros en los tubos de escape de los vehículos de mayor capacidad de transporte pesado del parque móvil del Servicio de Logística, a fin de garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras de la organización ante el posible riesgo de exposición a emisiones.
- Actuaciones en seguridad, como la instalación de cámaras de vigilancia en estaciones y recintos.
- Control de presencia y accesos: sistemas de explotación de Controles de Accesos y Puntos de Identificación para facilitar el fichaje en las estaciones y depósitos de Metro.

- Equipos de venta y peaje: adaptación de los sistemas a las necesidades de las personas usuarias, facilitando el acceso al transporte público de una manera más rápida, cómoda y sencilla, con adaptación a los nuevos requisitos del billete inteligente de transporte, pago sin contacto, etc.
- Modelo operativo de mantenimiento de instalaciones, inversiones para el desarrollo de herramientas de control en instalaciones como alumbrado, cancelas y ascensores instalados en las estaciones de Metro.

SERVICIOS BÁSICOS ESENCIALES	Importe 2024
Modernización de estaciones y cuartos de transformación	5.694.773
Centros de control	5.175.706
Sistemas de protección contra incendios	4.464.180
Trabajos en materia de prevención	1.201.691
Actuaciones en seguridad	1.118.943
Control de presencia y accesos	576.375
Equipos de venta y peaje	239.139
Modelo operativo de mantenimiento de instalaciones	20.113
TOTAL	18.490.921

6.1 Modernización de estaciones y cuartos de transformación

Metro de Madrid considera un objetivo prioritario y un compromiso con sus trabajadores la retirada de amianto de todas sus instalaciones y material móvil, destinando los recursos económicos, técnicos y humanos necesarios para cumplir este objetivo. Así, el Plan de desamiantado de Metro de Madrid 2018-2028 recoge todas las actuaciones asociadas al proceso de caracterización y posterior eliminación de elementos con amianto presentes en el material móvil, instalaciones e infraestructuras de la red, estando sujeto a actualizaciones y revisiones periódicas debido a la complejidad del proceso y de la propia metodología de trabajo establecida. El objetivo final es que toda la red esté libre de este material en el año 2028.

Es importante resaltar que hasta la completa eliminación de materiales con presencia de amianto se mantendrán implantados los oportunos protocolos de actuación dirigidos a lograr la inexistencia de cualquier riesgo de exposición para trabajadores.

Entre las actuaciones de retirada de amianto que se han realizado en 2024 destaca la del desamiantado de la cubierta de la Nave de Mantenimiento de Material Móvil o la sustitución de los revestimientos de la bóveda de la estación de Núñez de Balboa. Cabe comentar que este plan de desamiantado, para la sustitución de elementos contaminantes, se incluye en los diversos trabajos que la compañía realiza, como son los de modernización de estaciones o inversiones en subestaciones.

Modernización de estaciones y cuartos de transformación	Importe 2024
Desamiantado cubierta nuevo material móvil	2.950.000
Desamiantado Modernización Begoña	1.697.804
Desamiantado Núñez de Balboa	782.224
Desamiantado celdas en subestaciones	233.914
Otras actuaciones	30.831
TOTAL	5.694.773



6.2 Centros de control

En esta agrupación se incluyen las inversiones necesarias para el mantenimiento de los diferentes sistemas de seguridad de los que Metro de Madrid dispone, que redundan tanto en la seguridad física de personas viajeras y personal de la compañía, como en la seguridad de los datos:

- **Ciberseguridad:** Para Metro es importante mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información y datos que se manejan en la compañía, por lo que su política de ciberseguridad cobra especial relevancia dentro de su estrategia. La política de ciberseguridad establece las directrices generales, objetivos, responsabilidades y pautas de actuación de la compañía. Hay que tener en cuenta que en los últimos años esta exposición ha crecido, en parte debido al incremento del teletrabajo.
- **Control de Tráfico Centralizado:** es un servicio crítico que lleva a cabo el seguimiento del movimiento de trenes en todas las líneas de explotación; la recepción de los estados de los distintos elementos de señalización y el envío de órdenes a los elementos de campo; y la generación de históricos de eventos, alarmas y órdenes, evitando así problemas en la circulación en los trenes. Las necesidades de actualización e implementación de nuevas funcionalidades, necesarias para mejorar la seguridad y calidad del servicio ofrecido, son constantes.
- **Telemandos:** Lo forman múltiples sistemas, normalmente con una arquitectura distribuida, con la supervisión y mando de los elementos situados en las estaciones y túneles. En 2024 ha sido necesario instalar una plataforma de virtualización para garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica sobre la que se ejecutan, debido a la rápida evolución de los sistemas Informáticos.
- **Centros de Procesos de Datos:** se ha construido un nuevo Centro de Proceso de Datos y se está implantando una red global capaz de cubrir las necesidades de los diferentes Centros de Procesos de Datos que tiene la compañía.

6.3 Sistemas de protección contra incendios

Dentro de la inversión en materia de seguridad y protección civil, en 2024 se realizaron obras de instalación, modernización y legalización de los Sistemas de Protección Contra Incendios en diversas estaciones, depósitos y subestaciones, con la adecuación a normativa de estos para la Inspección Periódica Reglamentaria por un Organismo de Control Autorizado. En este ámbito, cabe destacar las actuaciones realizadas en los depósitos de Laguna, Valdecarros, Fuencarral, Villaverde, Aluche, Hortaleza y Puerta de Arganda, en los centros de tracción de Línea 6, y en estaciones como Chamartín, Portazgo y Barrio de la Concepción, entre muchas otras.

6.4 Trabajos en materia de prevención

La seguridad de personas viajeras y trabajadores y trabajadoras, tanto de la compañía como de las contrataciones externas, es un pilar fundamental transversal en todas las actuaciones de Metro de Madrid. Así, todas las obras que se realizan van acompañadas de servicios de coordinación de seguridad y salud laboral.



Por otro lado, los planes de formación de los trabajadores, tanto para nuevas incorporaciones como para el resto, incluyen la adquisición y actualización constantes en materia de autoprotección, extintores, primeros auxilios o Prevención de Riesgos Laborales.

Esta preocupación por la seguridad y salud de plantilla lleva a la compañía a realizar también diferentes inversiones en temas como ventilación, extracción de humos, actualización en recintos de trabajadores para mejorar la salubridad, control de temperaturas, etc.

6.5 Actuaciones en seguridad

La preocupación por la seguridad se extiende a diferentes ámbitos:

- Se amplían y refuerzan los sistemas de seguridad de diversos recintos de Metro, reforzando los lugares en los que existen zonas no protegidas por los sistemas de seguridad instalados y garantizando las labores de vigilancia, especialmente de los perímetros de los recintos.
- Se instala un sistema de grabación de audio para suscriptores de la plataforma de telefonía Open Scape Voice (OSV) de Metro, que grabará las conversaciones entre el Puesto de Mando y el personal involucrado en la realización de maniobras en instalaciones eléctricas de Metro. Para este tipo de maniobras, existen normas y procedimientos operativos donde intervienen distintos interlocutores y en la actualidad solo se graba al personal que interviene desde el Puesto de Mando.
- Escaleras mecánicas: sustitución del autómatas de control de algunas escaleras, aprovechando para adecuarlas a directrices más exigentes en materia de fiabilidad y seguridad.

Actuaciones en seguridad	Importe 2024
Seguridad en Recintos	457.696
Seguridad escaleras mecánicas	234.567
Otras medidas	293.090
Grabación de audio	133.590
TOTAL	1.118.943

6.6 Otras actuaciones

Aunque con un importe menos significativo, se han realizado también otras inversiones.

Equipos de venta y peaje: adaptación de los sistemas a las necesidades de las personas usuarias, facilitando el acceso al transporte público de una manera más rápida, cómoda y sencilla, con adaptación a los nuevos requisitos del billete inteligente de transporte, pago sin contacto, etc.

7. INVERSIONES TRANSVERSALES

Como se ha comentado anteriormente, Metro de Madrid realiza inversiones que no están dirigidas a un tipo de inversión concreta, como son las actuaciones en sistemas de información o las inversiones realizadas en la nueva sede de Metro de Madrid, englobado en el proyecto de construcción de un centro integral del transporte de la Comunidad de Madrid.



INVERSIONES TRANSVERSALES	Importe 2024
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	4.954.545
CENTRO INTEGRAL DEL TRANSPORTE	749.980
TOTAL	5.704.525

Las inversiones en sistemas de información, dirigidas a mantener y mejorar los sistemas de información de la compañía, buscan la eficiencia en la gestión, como son, por ejemplo, la adquisición y mejora de los ordenadores de los distintos colectivos de trabajadores, actuaciones en ciberseguridad, implantación de nuevas aplicaciones o herramientas informáticas de gestión, etc.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Importe 2024
Equipamiento de Hardware y Software	1.942.963
Aplicaciones informáticas de gestión	2.761.903
Actuaciones en ciberseguridad	249.678
TOTAL	4.954.545

Por otro lado, se realizan también inversiones en la nueva sede de Metro de Madrid, que tampoco se pueden vincular con ninguna categoría concreta, como pueden ser la adquisición de mobiliario, las actuaciones para la mejora del confort y la eficiencia energética del edificio, mejora del aparcamiento, con instalaciones para la carga de los coches eléctricos, etc.

Por todo ello, este tipo de inversiones se presentan de forma agregada en el informe.

8. INDICADORES DE IMPACTO

A continuación, se recoge la evolución de los indicadores de impacto de las diferentes categorías de los proyectos elegibles descritos anteriormente:

8.1 Transporte Limpio

INDICADORES DE IMPACTO TRANSPORTE LIMPIO
1. Emisiones GEI (Alcance 3)
2. Número de Luminarias LED o SSL con lumen/vatio (LM/W)
3. Cumplimiento del grado de ocupación máximo
4. Número de incidencias de alto impacto
5. Fiabilidad del material móvil
6. Porcentaje de agua de lavado de trenes reciclada
7. Porcentaje de residuos valorizados

8.1.1 Emisiones GEI (Alcance 3)

Los datos de emisiones de GEI Alcance 3 se corresponden con los del año 2023 ya que el cálculo del ejercicio 2024 está en proceso de elaboración. En total es de 21.026,151 toneladas de CO2 equivalente.

2023					
Resumen de emisiones de GEI de Metro de Madrid (tCO ₂ e)	Proporción	Emisiones			
Emisiones indirectas causadas por transporte	Transporte y distribución de energía	10,31%	2.955,688		
	Extracción, refinado y distribución de combustible	2,26%	647,265		
	Transporte de residuos	0,11%	31,138		
	Commuting de empleados	21,72%	6.226,552		
	Servicios de autobuses	8,82%	2.528,985	12.570,004	
	Taxis contratados por la empresa	0,09%	27,082		
	Vehículos particulares para desplazamientos con motivo de trabajo	0,08%	23,020		
	Viajes de negocios	0,45%	130,274		
Emisiones indirectas asociadas al uso de productos y servicios	Consumo de agua	0,14%	40,339		
	Disposición de residuos sólidos y líquidos	0,80%	230,357		8.456,147
	Emisiones de la cuna a la puerta de proveedores	28,56%	8.185,451		

8.1.2 Número de luminarias LED o SSL con lumen/watio (LM/W)

El alumbrado del 100% de las estaciones de Metro de Madrid es LED. Esto ha supuesto la sustitución de más de 240.000 tubos fluorescentes por tubos LED.

En la actualidad, solo se admite la instalación de luminarias LED que hayan pasado previamente el proceso de homologación interno de Metro. Para superar este proceso se les exige un rendimiento mínimo de 100 lumen/watio.

8.1.3. Cumplimiento del grado de ocupación máximo

Este indicador mide el porcentaje de clientes que viajan a una densidad inferior a la densidad límite máxima (actual cuatro personas por m²) en la hora punta de la mañana (7:30-9:30).

INDICADORES	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Grado de ocupación (HPM)	98,49%	97,35%	99,30%	98,65%	97,31%	96,07%

La referencia establecida por Metro es alcanzar un valor superior al 97%. Sin embargo, en 2024, durante la hora punta de la mañana, este indicador ha mostrado un deterioro, ubicándose por debajo del valor de referencia debido al aumento en la demanda registrada este año, que ha alcanzado cifras históricas.



8.1.4. Número de incidencias de alto impacto

Se considera incidencia de alto impacto aquellas perturbaciones que producen un intervalo o tienen una duración superior a 20 minutos.

INDICADORES	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Perturbaciones >20'	339	401	406	376	431	421

La evolución de este indicador durante el ejercicio 2024 ha sido favorable, destacándose principalmente la disminución de incidencias relacionadas con las instalaciones y la operativa.

8.1.5. Fiabilidad del material móvil

La fiabilidad se mide como los kilómetros medios recorridos por un coche entre dos averías y durante el 2024 se ha visto afectada su evolución por la elevada tasa de obsolescencia del material móvil actual.

INDICADORES	2019	2020	2021	2022	2023	2024
MKBF	35.792	36.721	34.848	31.233	31.146	29.726

8.1.6. Porcentaje de agua de lavado de trenes reciclada

Entre los dispositivos existentes en Metro orientados al ahorro de agua de proceso, merecen especial mención las recicladoras de agua asociadas a túneles de lavado de trenes existentes en varios depósitos. Se trata de instalaciones formadas por un conjunto de equipos que tiene como finalidad la separación de partículas y elementos químicos contenidos en las aguas utilizadas en las operaciones de lavado de los coches del material móvil, para su reutilización en posteriores ciclos de lavado.

El porcentaje de agua reciclada está siempre condicionada al funcionamiento de los equipos de lavado y al número de unidades lavadas, que varían en función de los planes de mantenimiento establecidos y a la tabla de trenes disponibles por línea/depósito. El porcentaje de agua reciclada se ha incrementado respecto al 2023 en un 13%.

AÑO	CONSUMO DE AGUA RECICLADA (m3)	AGUA RECICLADA %
2023	3118	44,70%
2024	2410	57,87%

8.1.7 Porcentaje de residuos valorizados

En Metro de Madrid se generan, anualmente, unas 2.000 toneladas de residuos fruto de las operaciones de mantenimiento de trenes, instalaciones y equipos, y del resto de actividades complementarias, pero también fundamentales, para garantizar la prestación de servicio.

Existen alrededor de 50 tipologías de residuos, que requieren ser separados, clasificados y acondicionados de manera adecuada. Se persigue siempre el principio de jerarquía anteponiendo tratamientos de reutilización y reciclado, valorización energética y en última medida eliminación en vertedero.

El porcentaje de residuos valorizados está siempre condicionado a la correcta segregación en origen y a la existencia de tecnologías en el mercado que permitan el aprovechamiento del valor intrínseco de los residuos. Hay algunos de ellos que tienen que destinarse a vertederos o depósitos de seguridad porque, hoy en día, no existen otras alternativas.

AÑO	% ELIMINACIÓN	% VALORIZACIÓN / RECICLAJE
2023	2,03%	97,97%
2024	0,48%	99,52%

8.2 Eficiencia Energética

8.2.1 Kwh/coches x km

Se produce un incremento en el consumo de Kwh debido principalmente a los cierres parciales de líneas en 2023. El incremento de la relación Kwh/coches x km se debe a la mayor capacidad productiva en el año 2024.

	Año 2023	Año 2024
Total KWH	555.297.939	578.623.192
C-KM producidos	186.249.906	190.582.133
	2,981	3,036

8.2.2 Consumo de energía de Servicios Auxiliares

El incremento en SSAA viene relacionado directamente con el cierre de líneas del año 2023 así como el incremento en los sistemas de ventilación de túnel.

	Año 2023	Año 2024
Consumo kWh SS.AA.	174.258.334	178.410.100

8.3 Energías Renovables

8.3.1. Porcentaje de energía renovable

La energía eléctrica, el 100% con certificado de origen renovable.

8.3.2. Porcentaje de flota de vehículos convertida a eléctrica

Para el desempeño de la actividad habitual de los diferentes departamentos de explotación y mantenimiento de trenes, instalaciones e infraestructura de Metro de Madrid, resulta necesaria la utilización de vehículos para el transporte de personal, herramientas y/o materiales a las diferentes instalaciones de la red que explota con 294 km, 302 estaciones y 12 depósitos, así como diferentes ubicaciones de edificios de oficinas dentro de la ciudad de Madrid. Durante el ejercicio 2024 se ha incrementado el número de vehículos en renting si bien se ha seguido manteniendo el porcentaje de flota eléctrica en un 34%.

Año	Nº VEH. RENTING	Nº VEH. PROPIOS	Nº TOTAL VEH. FLOTA	Nº VEH. ELÉCTRICOS	%FLOTA ELÉCTRICA
2016	129	16	145	8	6%
2017	132	16	148	12	8%
2018	134	16	150	14	9%
2019	138	15	153	14	9%

Año	Nº VEH. RENTING	Nº VEH. PROPIOS	Nº TOTAL VEH. FLOTA	Nº VEH. ELÉCTRICOS	%FLOTA ELÉCTRICA
2020	138	15	153	14	9%
2021	146	16	162	54	33%
2022	148	14	162	55	34%
2023	148	14	162	55	34%
2024	154	15	169	58	34%

8.4. Infraestructuras básicas asequibles

8.4.1 Porcentaje de estaciones accesibles

La accesibilidad es un concepto muy amplio y en constante evolución. En el caso de las estaciones de Metro de Madrid, el mayor punto crítico en la cadena de accesibilidad que permite su uso es la existencia de barreras arquitectónicas.

Metro de Madrid pone a disposición de las personas usuarias diferentes medidas de accesibilidad encaminadas a mejorar el acceso a todas las personas. Entre las diferentes medidas implantadas en nuestra red se encuentran:

- Ascensores y escaleras y rampas mecánicas
- Pavimentos tactovisuales
- Barandillas con pasamanos dobles
- Bucle de inducción
- Señalización de peldaños mediante tiras antideslizantes con contraste cromático
- Señalización en braille en ascensores y escaleras

La implantación tanto de ascensores como de estas y otras medidas complementarias de accesibilidad está recogida en nuestros Planes de Accesibilidad e Inclusión. Por su diferencia en cuanto a complejidad y dotación económica son capítulos diferenciados de los mismos. En la actualidad el 70% de las estaciones no tienen barreras arquitectónicas y se espera alcanzar el 85% en el año 2028.

ESTACIONES SIN BARRERAS ARQUITECTONICAS

Periodo	Estaciones	
	Ferrovias	% (sobre total estaciones)
Hasta 1995	4	1,32
Hasta 1999	42	13,91
Hasta 2007	157	51,99
2016 (previo Plan Accesibilidad 2016)	189	62,58
2017	190	63,12
2018	191	63,46
2019	196	64,9
2020	201	66,55
2021	211	70
2022	211	70
2023	212	70
2024	212	70



ESTACIONES SIN BARRERAS ARQUITECTONICAS

Fin Implantación Adenda	218	72
Fin Implantación Plan Accesibilidad 2016-2020	233	77
Fin Implantación Plan Accesibilidad 2020-2028	258	85

8.4.2. Disponibilidad de escaleras, ascensores y venta y peaje

8.4.2.a Escaleras

Este indicador muestra el % de clientes que pudieron utilizar escaleras mecánicas, pasillos rodantes y rampas sin incidencias. No incluye funcionamientos disminuidos.

La referencia establecida por Metro de Madrid es superar el 96,5%. En el ejercicio 2024 el indicador ha evolucionado de manera favorable, situándose en el 98,31%.

INDICADORES	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Disponibilidad de escaleras mecánicas, pasillos rodantes y rampas	98,13%	98%	97,92%	98,23%	97,68%	98,31%

8.4.2.b Ascensores

Este indicador muestra el porcentaje de clientes que pudieron utilizar un ascensor interior. Se calcula a partir de las órdenes de trabajo de mantenimiento de instalaciones, estimando los clientes afectados por las paradas de los equipos para su reparación. No tiene en cuenta funcionamientos disminuidos (funcionalidad reducida pero no impide su uso), ni las no disponibilidades debidas a revisiones pendientes por industria que se producen tras un atrapamiento.

La meta establecida por Metro de Madrid es alcanzar un valor superior al 96%, en este caso, el indicador en el año 2024 ha superado este porcentaje llegando al 98,3%.

INDICADORES	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Disponibilidad de ascensores	98,19%	98,65%	98,65%	98,40%	98,46%	98,30%

8.4.2.c Venta y peaje

Este indicador de venta muestra el porcentaje de servicio de las máquinas de venta de títulos de transporte (automáticas y de taquilla) que han recibido los clientes en las distintas operaciones de adquisición o canje de títulos utilizando las distintas modalidades de pago (efectivo y pago electrónico).

La referencia establecida es del 96%, habiendo tenido durante el ejercicio 2024 una evolución favorable, alcanzándose el porcentaje del 98,25%.

INDICADORES	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Disponibilidad de venta	97,86%	98,05%	98,36%	97,29%	96,97%	98,25%

Este indicador de peaje muestra el porcentaje de servicio de los equipos de control de acceso (peaje) que han recibido los clientes en el control de acceso durante el periodo considerado, es decir, que pudieron validar sus títulos y acceder correctamente a la Red de Metro.

La referencia establecida por Metro de Madrid es alcanzar un valor superior al 97%. El indicador muestra una evolución favorable, superando dicha referencia.

INDICADORES	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Disponibilidad del servicio	99,50%	99,54%	99,41%	99,19%	99,26%	99,13%

8.5. Servicios básicos asequibles

8.5.1. Personas transportadas a zona de influencia de Universidades Hospitales

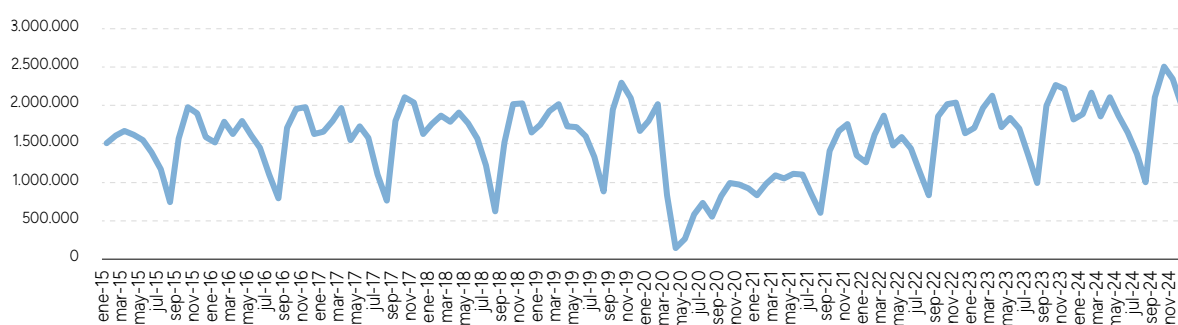
8.5.1.a Indicador de acceso a la educación (universidades públicas)

Este indicador mide el número de personas que tienen acceso a instituciones educativas (más en concreto a las universidades públicas de Madrid) gracias al servicio de transporte público que presta Metro de Madrid.

Para ello, se ha considerado la demanda de todas las estaciones de la red de Metro que facilitan el acceso a alguna dependencia significativa de dichas universidades (tanto los grandes campus principales como las facultades, escuelas y otras dependencias que puedan encontrarse en otras ubicaciones).

El indicador muestra que la población que accede cada mes a este servicio básico oscila en torno a los 1,5 millones de personas al mes. El dato acumulado de 2024 es de 22,8M de personas viajeras.

Universidades públicas de madrid: población transportada en metro a su zona de influencia



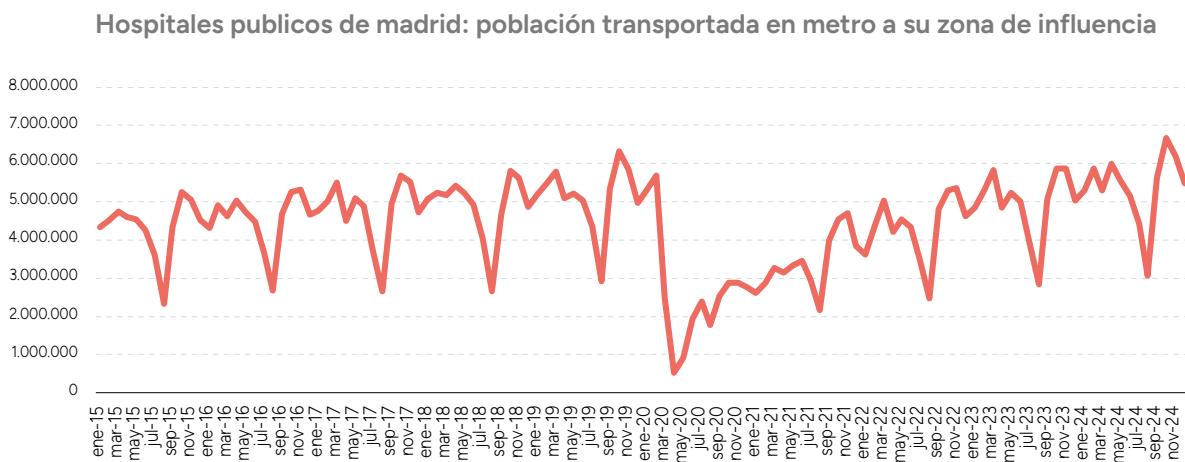
Lógicamente, el indicador muestra un fuerte componente estacional, con picos que superan los 2,5 millones de personas, reduciéndose el número de personas viajeras a 0,7 millones aproximadamente durante los meses de julio y agosto (en 2023 y 2024 el número de viajeros y viajeras estos meses llega prácticamente al millón). Se observa también el enorme impacto de los meses y años afectados por la pandemia COVID19.

8.5.1.b Indicador de acceso a la sanidad (hospitales públicos)

Este indicador se calcula de manera análoga al referido a universidades, agregando la demanda de las estaciones de la red de Metro que dan acceso a los hospitales públicos de Madrid. Se han considerado la totalidad de hospitales públicos, así como sus principales centros asociados.

En este caso, en torno a 4,5 millones de personas acceden en Madrid a los hospitales públicos gracias al uso del metro, con picos que superan los 6 millones mensuales. El dato acumulado de 2024 es de 64,6M de personas viajeras.

Se observa el mismo componente estacional que en el caso de la educación cayendo al entorno de los 2,5M mensuales las personas que acceden a los centros sanitarios en los meses de julio y agosto (en 2024 aumenta a 3M de personas durante estos meses).



8.5.2. Número de personas formadas en el uso de Metro

Desde el año 2022, han ido aumentando el número de visitas escolares programadas. En el curso escolar 2024-2025 se introdujo una nueva actividad en el período navideño, que contó con la participación de cerca de 3.000 alumnos. Este aumento, sumado al número de escolares que ya participaban en otras actividades programadas, hizo que en el último trimestre de 2024 se registrara un notable incremento en la cifra de personas formadas.

Nº personas formadas en el uso de Metro	
Año	TOTAL
2019	4.337
2020	1.572
2021	1.384
2022	3.171
2023	4.259
2024	7.226

9. INDICADOR KPI

El indicador utilizado como KPI para el marco financiero se corresponde con la ratio kWh consumidos/coches x km producidos.

Este indicador mide el consumo anual de energía eléctrica de tracción y servicios auxiliares por cada coche-productido.

Su evolución en el ejercicio 2024 ha sido el siguiente:

	2024	2025	2026	2027	2028
kWh/coches km	2,9793	2,9784	2,9129	2,8896	2,8888
kWh/coches km real	3,0361				
Cumplimiento	98,10%				

Aunque la meta del ejercicio no se ha alcanzado, esto se debe principalmente a la necesidad de incrementar la capacidad de transporte, dado el notable aumento en la demanda de viajeros y viajeras que ha alcanzado un récord histórico. Por otro lado, gracias a las mejoras implantadas en las curvas de tracción de los trenes, se ha logrado un incremento en la capacidad de transporte de las líneas 8 y 10. Asimismo, se ha optimizado la calidad del aire en los túneles mediante el refuerzo de la ventilación durante los trabajos nocturnos.



INFORME DE VERIFICACIÓN



METRO DE MADRID, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Al Consejo de Administración de Metro de Madrid, S.A. (Sociedad Unipersonal):

21 de marzo de 2025

Muy señores nuestros:

Estamos en proceso de verificar la Memoria de Sostenibilidad - Estado de Información No Financiera, que se presenta como documento anexo al Informe de Gestión correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 de Metro de Madrid, S.A.U., el cual no nos ha sido aún entregado una vez formulado por el Consejo de Administración.

Nuestro trabajo se encuentra en proceso, quedando pendientes los siguientes procedimientos de verificación:

- Obtención de la carta de manifestaciones del Consejo de Administración y de la Dirección.
- Obtención del Informe de Gestión debidamente formulado por el Consejo de Administración, el cual incorpora por referencia el Estado de Información No Financiera como parte integrante del propio Informe de Gestión, así como el acta de formulación.

Como ustedes conocen, las conclusiones de nuestro trabajo y nuestra conclusión de verificación será la contenida en el informe de verificación del Estado de Información No Financiera que emitiremos una vez finalizados los aspectos anteriores.

De acuerdo con su solicitud les informamos que, si desde la fecha de esta carta hasta la fecha de emisión del informe de verificación no ocurre ningún hecho que pueda afectar al citado Estado de Información No Financiera o fuese necesario revelar en el informe de verificación, nuestro informe se redactaría en los siguientes términos:

Member of



Avda. General Perón 38, 28020 Madrid
Tel. +34 912 037 400
www.auren.com

AUDITORÍA Y ASSURANCE



" INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD - ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

Al Accionista Único de Metro de Madrid, S.A. (Sociedad Unipersonal)

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, de la Memoria de Sostenibilidad - Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Metro de Madrid, S.A.U. (en adelante la Sociedad), que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla incluida en el Anexo II "Requisitos de divulgación cubiertos por el Estado de Información No Financiera" del EINF adjunto.

Responsabilidad del Consejo de Administración

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo de Administración de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios seleccionados de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el Anexo II "Requisitos de divulgación cubiertos por el Estado de Información No Financiera" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

El Consejo de Administración de la Sociedad es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad, para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.*
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el capítulo "Estrategia" y dentro de este en el epígrafe "Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.*
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.*
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.*
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.*
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.*

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Metro de Madrid, S.A.U. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios seleccionados de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en el Anexo II "Requisitos de divulgación cubiertos por el Estado de Información No Financiera" del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones."

Esta comunicación, debe ser leída acompañada de la Memoria de Sostenibilidad - Estado de Información No Financiera sujeto a formulación y se realiza para el conocimiento y uso del Consejo de Administración de Metro de Madrid, S.A.U. y, por consiguiente, no debe utilizarse para ninguna otra finalidad. Quedamos a su disposición para cualquier aclaración que pudieran necesitar.

Les saludamos atentamente,

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.



Enrique Enríquez Mariño