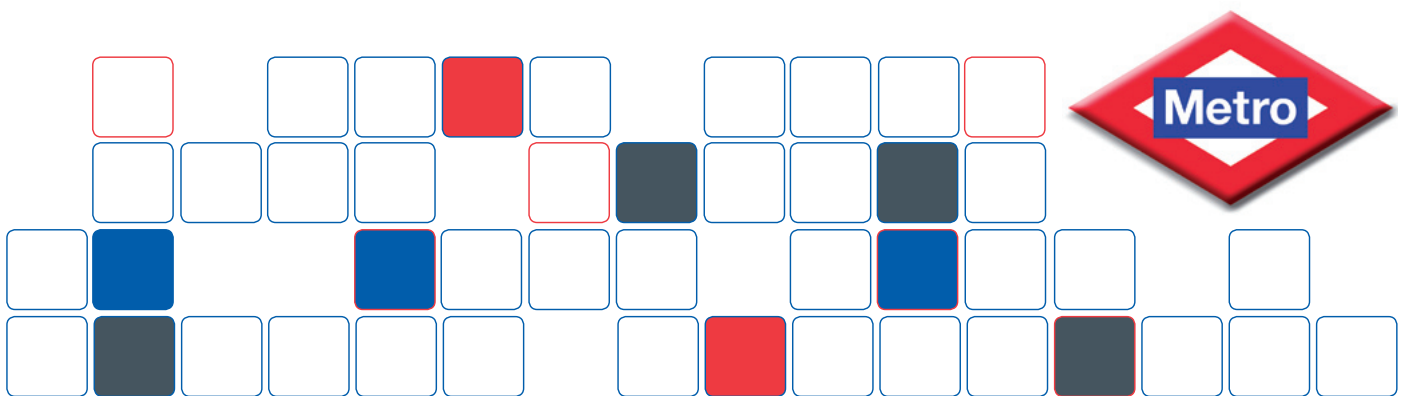


# Memoria de Responsabilidad Corporativa 2006/07





# 1

## Declaración del Director Gerente

4

# 2

## Alcance de la Memoria de RC

5

# 3

## Presentación de Metro de Madrid

6

3.1 Estrategia corporativa

7

3.2 Gobierno Corporativo

8

3.3 Premios y distinciones recibidos

8



# 4

## Metro de Madrid y la Responsabilidad Corporativa

10

4.1 Política y estrategia de Responsabilidad Corporativa

12

4.2 Diálogo con los grupos de interés

15

4.3 Participación en asociaciones y entidades

16

# 5

## Contribución de Metro de Madrid al Desarrollo Sostenible

18

5.1 Contribución económica

19

5.2 Contribución medioambiental

20

5.3 Contribución social

21

5.4 Caso de éxito: Ampliación de la red de Metro. Metrosur

21

# 6

## Metro de Madrid y los Empleados

24

6.1 Nuestros compromisos

26

6.2 Nuestras actuaciones

26

6.3 Nuestros retos de futuro

33

6.4 Caso de éxito: El portal del empleado (Andén Central)

33

# 7

## Metro de Madrid y los Clientes

36

7.1 Nuestros compromisos

37

7.2 Nuestras actuaciones

37

7.3 Nuestros retos de futuro

40

7.4 Caso de éxito: Actuaciones relativas a Accesibilidad Universal en las estaciones y material móvil de Metro de Madrid

40





## 8

<b>Metro de Madrid y la Sociedad</b>	42
<b>Ciudadanía local</b>	43
8.1 Nuestros compromisos	43
8.2 Nuestras actuaciones	43
8.3 Nuestros retos de futuro	46
<b>Medio ambiente</b>	46
8.4 Nuestros compromisos	46
8.5 Nuestras actuaciones	46
8.6 Nuestros retos de futuro	48

## 9

<b>Metro de Madrid y los proveedores</b>	52
9.1 Nuestros compromisos	53
9.2 Nuestras actuaciones	53
9.3 Nuestros retos de futuro	55
9.4 Caso de éxito: Diálogo estable con proveedores (el portal del proveedor y encuesta de satisfacción)	55

## 10

<b>Metro de Madrid y las Administraciones Públicas</b>	58
10.1 Nuestros compromisos	60
10.2 Nuestras actuaciones	60
10.3 Nuestros retos de futuro	60

## Anexo 1

<b>Índice del contenido del GRI</b>	62
Índice de contenidos	63
Indicadores de desempeño	65

## Anexo 2

<b>Revisión externa de la Memoria</b>	70
---------------------------------------	----



# Declaración del Director Gerente

Es un placer para mí presentarles la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Metro de Madrid correspondiente a las actuaciones llevadas a cabo en el ámbito de la sostenibilidad en los años 2006 y 2007, donde se pone de manifiesto nuestro fuerte compromiso con los aspectos sociales, económicos y medio ambientales.

En los últimos años la población de Madrid ha crecido rápidamente y muestra mayores necesidades de movilidad, por lo que hemos continuado expandiendo nuestra red a través del Plan de Ampliación 2003-2007. El acercamiento de Metro a los nuevos desarrollos urbanísticos y a poblaciones próximas a Madrid, así como las nuevas necesidades en el entorno urbano, nos han brindado la oportunidad de prestar un servicio socialmente más rentable y orientado a las necesidades de los ciudadanos.

En el comienzo de esta publicación, se presentan las principales magnitudes de nuestra empresa y de nuestro compromiso con la sostenibilidad, eje clave en el desempeño de la actividad de la compañía. Como medio de transporte público colectivo tenemos la oportunidad y la responsabilidad de contribuir de una forma determinante al Desarrollo Sostenible de la región de Madrid, garantizando un transporte de calidad, eficiente y seguro.

Esta oportunidad se transforma en la necesidad de cumplir con los compromisos adquiridos con nuestros grupos de interés, siendo consecuentes con nuestra política de Responsabilidad Corporativa y reforzando con ello nuestras acciones en esta materia.

Esta memoria se ha realizado conforme a la metodología que recoge la Guía de Global Reporting Initiative para la elaboración de memorias de sostenibilidad, siguiendo el índice de indicadores GRI3. Este año hemos avanzado un paso más llevando a cabo la verificación externa de la memoria por una empresa consultora independiente.

En estas páginas hemos plasmado las iniciativas, compromisos y actuaciones desarrolladas por Metro de Madrid en materia de Responsabilidad Corporativa. Confío en que disfruten de su lectura y que sirvan para poner en valor nuestro esfuerzo diario en el servicio ofrecido a los ciudadanos y nuestro compromiso con la sostenibilidad.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Idefonso de Matías', written over a light blue horizontal line.

**Idefonso de Matías**  
Director Gerente

## Alcance de la Memoria de RC

La presente memoria recoge las principales actuaciones e iniciativas de Metro de Madrid en materia de Responsabilidad Corporativa (RC) durante los años 2006 y 2007, siendo la segunda memoria de estas características emitida por la Compañía, tras la publicación de la primera relativa a las actuaciones llevadas a cabo hasta 2005.

Para la realización de este documento, se han seguido los principios de exhaustividad, rigor y transparencia implícitos en su propia política empresarial y patentes en la relación con sus grupos de interés. Además, se ha elaborado siguiendo el protocolo publicado por el Global Reporting Initiative (GRI).

La recogida de datos se ha realizado a través de las diferentes unidades organizativas que conforman Metro de Madrid. Dichos datos corresponden a información completa de la actividad principal de la Compañía como empresa de transporte público suburbano de la Comunidad de Madrid.

Tanto el proceso de obtención de datos como los contenidos del informe han sido sometidos a diversos procesos de control, tanto internos como externos, siendo la consultora PricewaterhouseCoopers quien ha realizado la revisión del mismo. De acuerdo a las características establecidas por la guía del Global Reporting Initiative (GRI), el informe obtiene una calificación de A+.



Es necesario indicar que, respecto a lo publicado en la anterior memoria, no ha habido cambios relevantes en la estructura de la Compañía en lo que se refiere a accionariado y propiedad. Sí es reseñable el crecimiento de la red ferroviaria de Metro de Madrid como consecuencia de la finalización del Plan de Ampliación 2003 – 2007.

Para cualquier información adicional o aclaración relativa a esta memoria y su contenido, puede dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico:

[responsabilidad.corporativa@metromadrid.es](mailto:responsabilidad.corporativa@metromadrid.es)

# Presentación de Metro de Madrid

Metro de Madrid, S.A. es una de las compañías de transporte ferroviario metropolitano de la Región de Madrid.

En la actualidad y tras la ejecución del último Plan de Ampliación finalizado en 2007, dispone de 284 km de red y 292 estaciones, siendo el tercero más extenso del mundo por detrás del de Nueva York y el de Londres.

En la siguiente tabla puede apreciarse la evolución de las principales magnitudes del negocio que desarrolla:

Principales Magnitudes	2006	2007
Oferta (Millones de Plazas-km)	27.545	32.941
Demanda (Millones de Viajes Km)	4.615	4.807
Material Móvil (Coches)	1.825	2.157
Plazas en Hora Punta	222.306	281.158
Nº Empleados	6.213	7.154

Así, Metro de Madrid se consolida como eje vertebrador del transporte público en la Comunidad de Madrid.

La Compañía desarrolla su actividad en forma de Sociedad Anónima, siendo sus acciones propiedad de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid, aunque desde 1987 se encuentran cedidas para su gestión al Consorcio de Transportes de Madrid.

Aunque su actividad principal, el servicio de transporte público de viajeros, se desarrolla en el entorno geográfico de la Comunidad de Madrid, la experiencia acumulada a lo largo de sus casi 90 años de existencia, le capacita para la prestación de servicios a otras explotaciones ferroviarias. Estos pueden agruparse en los siguientes ámbitos de actividad:

- a) Servicios de Ingeniería, Consultoría y Asistencia Técnica.
- b) Servicios de Explotación Ferroviaria: Operación y/o Mantenimiento.
- c) Servicios de Suministro.
- d) Servicios de Formación.

## 3.1 Estrategia corporativa

La estrategia de Metro de Madrid está claramente vinculada con la RC, no sólo por la propia actividad de la Compañía, sino también por la necesidad de erigirse como un elemento diferenciador en un mercado cada vez más competitivo.

En este contexto, la misión en 2007 de la empresa es:

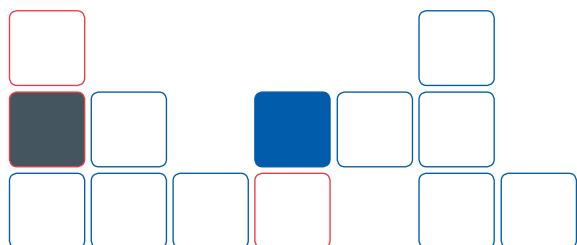
**“Ser la empresa de transporte ferroviario del área metropolitana de Madrid socialmente más rentable”**

A lo largo de 2006 y 2007 los esfuerzos de Metro de Madrid se han centrado en consolidar su estrategia corporativa, reforzando la visión de toda la compañía. Así, se ha trabajado activamente para transmitir ésta a toda la organización, de forma que esté involucrada con los objetivos estratégicos y sirva de marco referencial para el proceso de toma de decisiones a todos los niveles.

Se ha evidenciado que los resultados económicos positivos son evidentemente necesarios pero no suficientes y que para ser competitivos es esencial ser rentable en los tres ámbitos de la sostenibilidad. La problemática económica, social y medioambiental existente en nuestros días, así como las consecuencias de la globalización, hacen que la concepción tradicional de la empresa resulte hoy insuficiente, siendo necesario un cambio de mentalidad hacia la búsqueda del Desarrollo Sostenible.

Ante esta situación, la RC toma especial relevancia en Metro de Madrid, entendiéndola como el compromiso voluntario de actuar de forma correcta y responsable en la consecución de objetivos económicos, sociales y medioambientales.

Además, la RC engloba conceptos que Metro de Madrid tiene implícitos desde siempre en su Misión, por lo que brinda la oportunidad de disponer de un marco estable que permite comunicar y continuar avanzando en la aportación de valor a los grupos de interés. Es en este contexto donde surge la necesidad de definir una estrategia específica en esta materia que permita reforzar el valor de los activos intangibles, mejorando en consecuencia de forma significativa el valor global de toda la organización.



### 3.2 Gobierno Corporativo

La confianza de los grupos de interés pasa por la existencia de un Gobierno Corporativo transparente, ético y respetuoso.

Los Órganos de Gobierno principales son los siguientes:

- **Consejo de Administración:** Está constituido por el Presidente de la Compañía, el Consejero Delegado, representantes de las Administraciones Públicas que ostentan la titularidad de las acciones del Ministerio de Fomento, Consumidores y Usuarios y de las organizaciones sindicales de mayor representatividad en la Comunidad de Madrid.
- **Consejo de Dirección:** Está compuesto por el Director Gerente y los Directores de los diferentes ámbitos de Metro de Madrid. Este consejo planifica y valida las actuaciones e inversiones futuras de la Compañía de acuerdo con la estrategia definida, constituyéndose en el órgano gestor de Metro de Madrid en el día a día de su actividad.

Ambos tienen como misión principal asegurar la sostenibilidad de la Organización, basándola en términos de rentabilidad en el triple balance. Así, su trabajo se caracteriza por seguir los siguientes principios:

- Transparencia tanto en la gestión como en la información que se ofrece (Balance, Memoria y Cuenta de Pérdidas y Ganancias).
- Especialización de las tareas de los Órganos de Gobierno.
- Orden y Apertura en el proceso de toma de decisiones, de modo que los miembros de los Órganos de Gobierno están firmemente comprometidos con las decisiones que se adoptan, todas ellas orientadas a asegurar la mejor aportación a la sociedad.
- Unidad a través de sus Órganos de Gobierno, que se erigen como una referencia de criterio y de buena administración.
- Eficiencia en el establecimiento de objetivos y prioridades y la ejecución de los planes de actuación para alcanzarlos.

### 3.3 Premios y distinciones recibidos

Premio a la mejor solución de RSE en 2007 en la categoría de Medioambiente (Forética)

En octubre de 2007, Metro de Madrid fue galardonado con el primer premio en la categoría de Responsabilidad Empresarial en Medio Ambiente, dentro del CSR MarketPlace “El mercado de la Responsabilidad Empresarial”. Este reconocimiento fue concedido gracias a la implantación del Sistema de Gestión Ambiental y su certificación según la norma UNE-EN ISO 14.001. Metro de Madrid ha sido el primero de los grandes metropolitanos en conseguir esta certificación aplicada a toda la empresa, incluyendo la operación y el mantenimiento de trenes e instalaciones.

El CSR MarketPlace o mercado de la RSE es un evento pionero que se celebra con el fin de promover el intercambio de ideas a través de las mejores soluciones que se hayan llevado a cabo en el ámbito de la Responsabilidad Social.

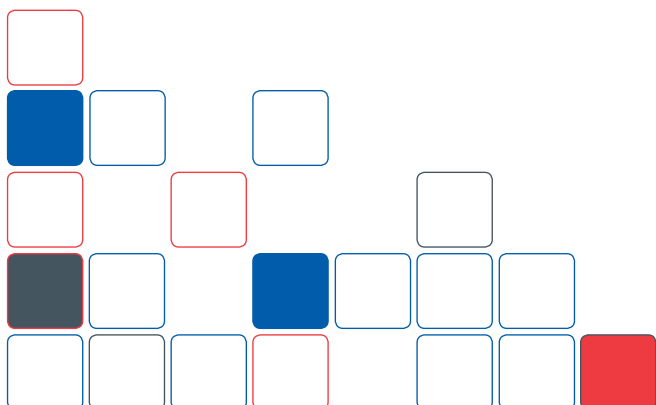
El principal reto al que hizo frente Metro de Madrid para la implantación del Sistema de Gestión Ambiental y su posterior certificación fue el elevado número de centros de trabajo y la dispersión del personal interno, así como el gran tamaño de la empresa, lo que conlleva unas inercias de funcionamiento que en ocasiones pueden ser difíciles de reconducir. No obstante, desde el principio se optó por lograr la certificación a nivel global, en vez de un proceso progresivo de certificación que empezase por algunas Líneas de la Red, o algunos departamentos de la empresa.



Bastón de Plata (Fundación Once)

Metro de Madrid recibió en 2006 el premio “Bastón de Plata”, galardón que otorga la Organización Nacional de Ciegos (ONCE) a aquellas entidades que destacan por sus aportaciones a la integración social de los discapacitados.

Así, la Compañía se esfuerza constantemente por hacer un metro más accesible que facilite su utilización a las personas con movilidad reducida.



En concreto, en todas las nuevas estaciones, los proyectos incluyen la entrada mediante ascensor y paso de los torniquetes de entrada y salida más anchos que los tradicionales. Adicionalmente, se han remodelado estaciones antiguas, también con el objetivo de dotar a la red de una mayor accesibilidad.

Por tanto, con la concesión de este galardón se reconocen los esfuerzos de la Compañía por fomentar la accesibilidad universal en sus instalaciones. Así, sus casi 500 ascensores y más de 1.500 escaleras, además de múltiples mecanismos que facilitan la movilidad de personas con capacidades diferentes, convierten a Metro de Madrid en el suburbano más accesible del mundo, por delante de ciudades tan importantes como Nueva York, París o Londres.



“  
**La confianza de los grupos de interés  
pasa por la existencia de un Gobierno  
Corporativo transparente, ético y  
respetuoso**  
”

