



2022 | 2023

SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN

MEMORIA DE MLO



metroligero
oeste

ÍNDICE

04	Perfil de la memoria
06	Carta del presidente
10	Enfoque de gestión
18	Así somos
26	Perfil MLO

40	01 GESTIÓN DEL IMPACTO EN EL ENTORNO
42	1.1 Eficiencia energética y consumo de recursos naturales
50	1.2 Impactos en el entorno

54	02 SOCIAL: LAS PERSONAS Y SU DESARROLLO
56	2.1 Gestión del talento propio
60	2.2 Conciliación familiar y laboral
63	2.3 Seguridad y salud laboral
66	2.4 Diálogo interno y prácticas laborales

70	03 SOCIAL: RELACIONES CON USUARIOS, PROVEEDORES Y COMUNIDAD LOCAL
72	3.1 Calidad y transparencia en la prestación del servicio. Excelencia operacional
78	3.2 Movilidad sostenible en las ciudades (educación vial, ambiental y fomento del transporte sostenible)
84	3.3 Acciones sociales con comunidad local (deporte, cultura, exclusión social, discapacidad y acercamiento de estudiantes al mundo laboral)
88	3.4 Gestión responsable de la relación con los proveedores

92	04 BUEN GOBIERNO, RESPONSABILIDAD E INTEGRIDAD: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, ACCIONISTAS Y ADMINISTRACIÓN
94	4.1 Prácticas de buen gobierno
98	4.2 Ética e integridad en las actuaciones
102	4.3 Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades
106	4.4 Gestión de los riesgos operacionales y de negocio
109	4.5 Promoción del diálogo y la comunicación con los grupos de interés

112	Índice GRI
-----	------------

PERFIL DE LA MEMORIA

Metro Ligero Oeste, en adelante MLO, elabora su Memoria de Sostenibilidad, con periodicidad bienal, desde el año 2017. Éste es, por tanto, el cuarto informe y abarca los años naturales de 2022 y 2023.

La Memoria anterior, correspondiente al período de 2020 a 2021 fue publicada el 27 de julio de 2022.

La presente Memoria, correspondiente al período comprendido entre enero de 2022 y diciembre de 2023 (en adelante el informe), así como los informes anteriores, pueden consultarse en nuestra web:

www.metroligero-oeste.es/responsabilidad-y-compromisos

MLO ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI y los principios de AccountAbility, recogidos en la norma AA1000APS. La práctica de la transparencia avala nuestro compromiso con la autenticidad de la información incluida en este informe, que presenta una visión equilibrada y razonable del desempeño. La ausencia de solicitudes por parte de nuestros grupos de interés hasta el momento respalda la decisión de no someter el informe a una evaluación externa.

La persona responsable de las declaraciones contenidas en el presente informe es el Director General de la compañía.

Para cualquier duda que pueda surgir en relación con el contenido de este informe pueden contactarnos por medio del correo electrónico de sostenibilidad: sostenibilidad.mlo@metroligero-oeste.es.





CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más, comparto los avances y logros más significativos que hemos alcanzado durante el período cubierto por esta memoria de sostenibilidad.

En el último informe, correspondiente a los ejercicios 2020 y 2021, reflexionaba sobre el contexto vigente en aquel momento y los desafíos a los que nos enfrentábamos, muchos de los cuales persisten y continúan impactando nuestras vidas y operaciones. Entre estos desafíos, se destaca la volatilidad del coste de la energía y, especialmente, la emergencia climática, que sigue siendo una amenaza urgente que requiere una acción decisiva. En la actualidad, debemos añadir el avance de la Inteligencia Artificial Generativa y su potencial transformador, la necesidad de invertir en nuestra transición energética, así como los cambios políticos y estratégicos a nivel global. Añadiría una creciente preocupación por la ciberseguridad y los cambios en las tendencias económicas, como la inflación y los tipos de interés. Este complejo panorama nos insta a repensar nuestra mentalidad y enfoque también hacia la movilidad del futuro, donde la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático deben ser prioridades fundamentales.

Si bien el anterior informe fue caracterizado por desafíos excepcionales, la pandemia de la Covid-19 y el episodio meteorológico extremo que afectó a Madrid a principios de 2021, en éste, hemos sido testigos de una recuperación gradual en la demanda y la adopción de nuevos hábitos de movilidad que han transformado el panorama laboral y de movilidad en nuestra área de influencia. El teletrabajo, que se ha convertido en una práctica parcialmente adoptada en nuestros centros empresariales, ha influido notablemente en los patrones de demanda y movilidad. Sin embargo, a pesar de estos cambios, nuestra demanda ha experimentado un aumento del 46% frente a los usuarios transportados en el período anterior, lo que demuestra la confianza y la preferencia de nuestros usuarios por nuestros servicios. Y todas estas personas que utilizan Metro Ligero Oeste muestran cada vez más su plena satisfacción por el servicio que ofrecemos. El último Índice de Calidad del Servicio deja constancia de que el 95% de los usuarios consideran el servicio como “excelente o satisfactorio” y atribuye a Metro Ligero Oeste la mejor nota de su historia (8,4 sobre 10) en valoración y calidad del servicio.

Durante el período 2022-2023, no solo hemos mantenido nuestro compromiso con la gestión responsable y sostenible de nuestros servicios, sino que también hemos aprovechado la experiencia acumulada para impulsar nuevas líneas estratégicas.

Estas acciones nos han llevado a redefinir objetivos y actuaciones concretas dentro de nuestro Plan Estratégico Sostenible, permitiéndonos avanzar hacia un futuro más responsable y transparente.

En este sentido, hemos actualizado nuestro Plan Estratégico y Cuadro de Mando ESG para el período 2022-2023, consolidando indicadores que reflejan nuestro compromiso con prácticas responsables y adaptándonos a las tendencias del desarrollo sostenible. Como parte de la reestructuración del plan estratégico, hemos introducido modificaciones en la presentación

de los datos de nuestro desempeño medioambiental en comparación con informes anteriores. Estas modificaciones nos permiten proporcionar una visión más clara y completa de nuestros esfuerzos y logros en materia de sostenibilidad, así como identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.

Me enorgullece destacar que nuestros esfuerzos por mejorar nuestro desempeño han sido reconocidos a nivel internacional. En el Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) 2023, alcanzamos la segunda posición a nivel mundial en el sector del transporte urbano. Con una puntuación global de 90 puntos y mejoras significativas en los ámbitos medioambiental, social y de gobernanza, reafirmamos nuestro compromiso de ofrecer un servicio de calidad y de seguir avanzando hacia un futuro más sostenible.

El complejo contexto actual, protagonizado por la emergencia climática, la irrupción de la IA Generativa, la transición energética, los cambios geopolíticos y económicos, nos lleva a un cambio de mentalidad hacia la movilidad del futuro en la que la sostenibilidad es prioridad.

Queremos asumir un papel relevante como actores decisores y aceleradores de la movilidad sostenible en las ciudades del futuro, por lo que asumimos nuestra responsabilidad y un fuerte compromiso para impulsar el cambio en nuestro sector.

En el ámbito laboral, quisiera destacar la negociación exitosa y la firma en 2023 del Convenio sobre las condiciones laborales de la compañía. Nuestra certificación ISO 45001 y el enfoque prioritario en la seguridad y la salud laboral son pilares fundamentales de nuestra cultura corporativa. Y hemos continuado implementando políticas y prácticas que fomentan la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal de nuestros empleados, manteniendo así nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial. Fruto de ello hemos logrado la renovación de nuestro certificado efr (Empresa Familiarmente Responsable), impulsado por Fundación Másfamilia, lo que refleja nuestro compromiso continuo con el bienestar integral de nuestros empleados.

En el ámbito ambiental, hemos logrado avances significativos en la reducción de nuestro impacto y la promoción de prácticas ecoeficientes. Durante el período, hemos registrado disminuciones en el consumo de recursos naturales y la huella de carbono muy relevantes y que quiero destacar: una reducción del 8% en el consumo total de agua, del 31,7% en el consumo de gas, del 21,3% en energía de mantenimiento y reducción del 27,21% en nuestra huella de carbono.

Estos logros son el resultado de nuestro compromiso continuo con la eficiencia energética y la implementación de medidas innovadoras, como la autogeneración de energía eléctrica a partir de fuentes renovables. La instalación de 1.600 paneles fotovoltaicos en nuestras instalaciones es un claro ejemplo de nuestro compromiso con la energía limpia y sostenible, que ha supuesto una autogeneración del 13% de la energía consumida y la generación anual de

1,2 GWh. Además, la creación de un Comité de Energía ha fortalecido nuestra capacidad para identificar y aprovechar oportunidades de mejora en nuestra eficiencia energética. Gracias a las acciones emprendidas por este comité, hemos logrado un ahorro total del 7% en el consumo energético durante el período cubierto, lo que demuestra nuestro compromiso con la innovación y la excelencia operativa.

Aprovecho para resaltar que la cifra global acumulada de inversiones en mejoras en el sistema e innovaciones desde el inicio de nuestra operación ha alcanzado cerca de los 43,1 millones de euros. Este logro no solo respalda nuestro esfuerzo continuo, sino que también subraya nuestra contribución hacia una movilidad del futuro, segura y sostenible. En lo que respecta a nuestro compromiso con la comunidad, hemos consolidado nuestra línea de trabajo, profundizando en el conocimiento de las necesidades sociales y procurando atenderlas en la medida que ha sido posible. Así, continuamos ampliando nuestras contribuciones, especialmente con relación al ODS 11, mediante iniciativas centradas en la movilidad sostenible.

Además, hemos llevado a cabo acciones con la comunidad local en ámbitos deportivos, culturales, de exclusión social, discapacidad y del acercamiento de estudiantes al mundo laboral. Entre ellos, quisiera destacar la realización y divulgación de las campañas de prevención de accidentes “#DesconectaMiraCruza” y la “De la mano llegamos siempre más lejos”, dirigidas específicamente a los usuarios más jóvenes y mayores, respectivamente. Estas campañas han llegado a una audiencia conjunta de más de tres millones de personas.

En resumen, este período ha estado marcado por desafíos significativos y logros destacados en nuestra búsqueda de la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa que hemos compatibilizado con las medidas necesarias para hacer frente a los riesgos derivados del contexto que citaba al inicio.

Me despido, reiterando que continuaremos avanzando en esta dirección, reafirmando nuestro compromiso con un futuro más sostenible y transparente, especialmente enfocado a asumir un papel relevante como actores decisores y aceleradores de la movilidad sostenible en las ciudades del futuro. La sostenibilidad y la mitigación del cambio climático son prioritarios en la agenda de cualquier compañía, pero más en nuestro caso por la responsabilidad que tenemos y el compromiso que adoptamos para impulsar el cambio de nuestro sector. Y, como no puede ser de otra manera, lo conseguiremos, como hemos ido avanzando en el pasado gracias al compromiso de todos nuestros empleados con la misión y visión de la empresa, que con su profesionalidad, integridad y honestidad nos conducen al éxito para abordar los retos del futuro.

Máximo del Río Ortiz
Presidente del Consejo de Administración
Metro Ligero Oeste





ENFOQUE DE GESTIÓN

UN MODELO DE GESTIÓN
CADA VEZ MÁS MADURO
BASADO EN PRINCIPIOS DE
DESARROLLO SOSTENIBLE

Durante el período 2022/2023, no solo reafirmamos nuestro compromiso con una gestión responsable y sostenible de nuestro servicio sino que, junto con la experiencia acumulada, nos ha llevado a impulsar nuevas líneas estratégicas dentro de nuestro Plan Estratégico Sostenible.

Dicho plan sigue criterios ambientales, sociales y de buen gobierno *ESG* (*Environmental, Social, Governance*, por sus siglas en inglés) para seguir adaptándonos a un entorno en constante cambio y lleno de incertidumbres. Para dar seguimiento a la ejecución de nuestro plan creamos una propuesta de Cuadro de Mando con indicadores clave de sostenibilidad, permitiendo la medición de resultados y la identificación de prioridades para alcanzar nuestros objetivos.

Asimismo, hemos llevado a cabo una revisión exhaustiva de los temas relevantes que afectan a nuestro contexto mediante, el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la compañía y el seguimiento de objetivos, orientados a satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés. Los resultados de este trabajo, impulsado por la búsqueda continua de mejora, se darán a conocer detalladamente en nuestro informe.

Este ejercicio ha sido destacado como uno de los puntos fuertes en nuestra gestión durante la auditoría externa de calidad realizada en 2021, cumpliendo con éxito los desafíos planteados para la adopción de prácticas de buen gobierno:

- Consolidar la propuesta del Plan Estratégico y Cuadro de Mando sostenible e implementarlo como herramienta única de seguimiento de los objetivos estratégicos definidos con indicadores que permitan controlar el desempeño operacional, económico, ambiental y social de la compañía.
- Adaptar los parámetros que componen tanto el Plan Estratégico como el Cuadro de Mando sostenible al criterio de clasificación *ESG*, procurando acompañar las principales tendencias en esta materia.

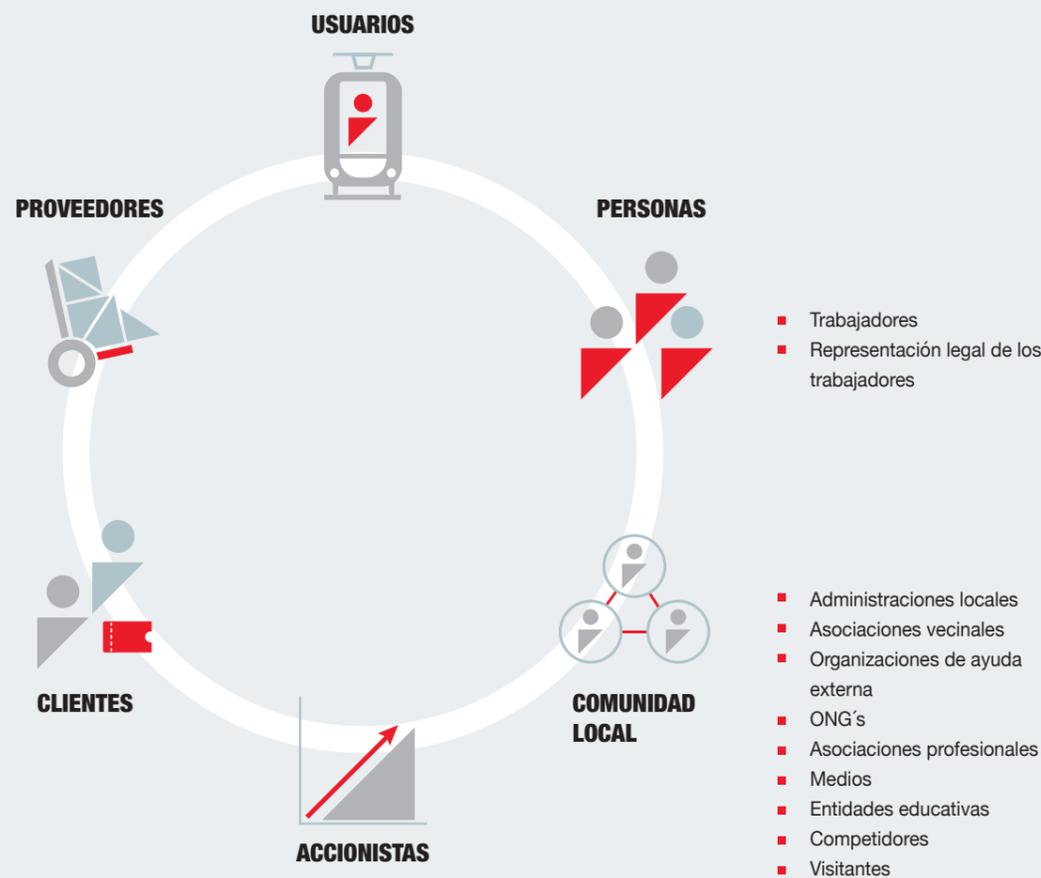


Enfocados en la sostenibilidad, actualizamos nuestro Plan Estratégico y Cuadro de Mando *ESG* para el período 2022/2023, consolidando indicadores que reflejan nuestro compromiso con prácticas responsables y adaptándonos a las tendencias del desarrollo sostenible.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En el mes de septiembre de 2021, solicitamos la participación de todos nuestros trabajadores en una encuesta para actualizar las estrategias a seguir con los grupos de interés a través de la metodología de poder-interés.

Durante el año 2022, trabajamos en base a los resultados obtenidos y en otras mejoras sustanciales, tales como, la digitalización del mapa de relaciones de los grupos de interés en el Portal MLO, la actualización de los canales de comunicación, la planificación de acciones relativas a necesidades y expectativas, etc.



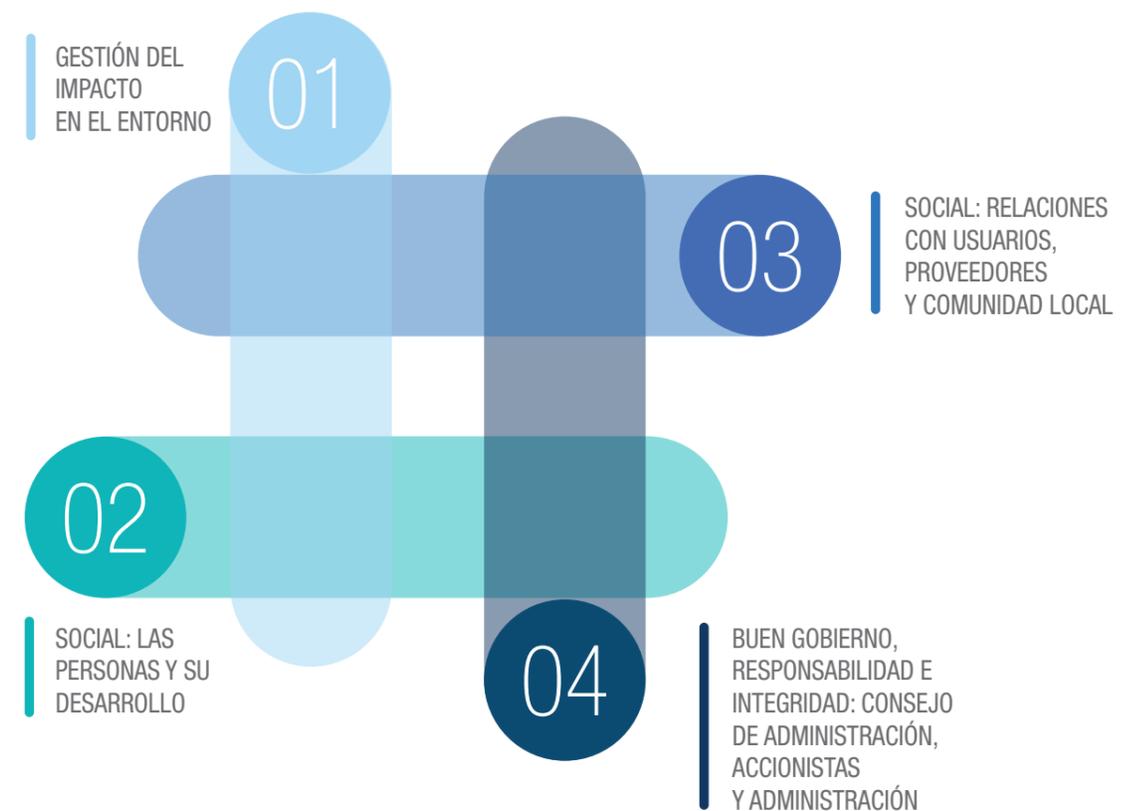
REVISIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

En abril de 2023, como hemos mencionado anteriormente, llevamos a cabo una revisión y análisis completo de la lista de temas materiales, considerando los resultados del análisis DAFO, el análisis de riesgos de nuestra cadena de valor y los estudios de los principales analistas del sector. Para este trabajo, contamos con la colaboración de un consultor especializado con larga experiencia en la materia.

Como resultado de este análisis, identificamos la necesidad de reenfocar dos de los temas: conciliación familiar y laboral y movilidad sostenible en las ciudades (educación vial, ambiental y fomento del transporte sostenible).

Así mismo, actualizamos la lista de temas materiales y ajustamos los pilares y objetivos de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad:

PILARES



Con esta reestructuración, hemos organizado el informe de manera que cada pilar se desarrolle en un capítulo individual, agrupándolos conforme a los tres pilares ESG de la sostenibilidad. La relación completa de temas relevantes ahora está disponible en el índice del informe para facilitar su consulta.



PROCESO REVISIÓN PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

En julio de 2021, la Dirección General tomó la decisión de iniciar un proyecto para reorganizar nuestros objetivos estratégicos, alineándolos con la tendencia *ESG* para cumplir con las expectativas de los accionistas. A lo largo de 2022, colaboramos, en este sentido, con los directores de área para definir las acciones pertinentes y avanzar en aquellas que estaban pendientes según las estrategias marcadas por la Dirección General.

En 2023, implementamos este proyecto y llevamos a cabo el seguimiento en los comités CEOC (Comité de Estrategia y Organización Corporativa). La planificación y avances en las acciones están a disposición de cualquier trabajador que requiera su consulta con total transparencia a través del Portal MLO. A continuación, se muestra la nueva metodología, así como una breve explicación de cada uno de los elementos:



Factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo que se tienen en cuenta a la hora de gestionar una empresa



La "E" de Environmental engloba el efecto que la actividad de las empresas tiene en el medioambiente, de forma directa o indirecta y al uso racional de recursos naturales. (ej. huella de carbono, uso del agua, gestión de residuos, etc.).



La "S" de Social incluye el impacto en su entorno social, en la comunidad, los clientes o empleados. (ej. diversidad e igualdad de oportunidades, condiciones laborales, seguridad y salud, protección de datos, etc.).



La "G" de Governance alude al gobierno corporativo de la empresa. (ej. las políticas de transparencia en su información pública o sus códigos de conducta y programas anticorrupción, etc.).



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (2022/2023)

Concepto ESG	Pilar	Línea	Ámbito de aplicación	Estrategia	Meta	
ENVIRONMENT	P1	Medioambiente	L11	Eficiencia en el uso de materias primas	Optimización del consumo de energía eléctrica	A.- Constatar/Conocer al máximo detalle el uso que se da a la energía eléctrica B.- Acciones de mejora sobre el sistema actual: - Para una misma producción consumir menos energía eléctrica - Para un mismo consumo de energía eléctrica producir más - Reducir el consumo de energía eléctrica a través de la reducción de la producción - Aumentar generación propia de energía eléctrica para autoconsumo C.- Proteger el sistema y reaccionar ante eventos no justificados de consumo
			L12	Impactos en el entorno	Minimizar el impacto medioambiental sobre la huella de carbono que ocasiona el ejercicio de las actividades	A.- Monitorizar el impacto de nuestras actividades en la huella de carbono B.- Investigar posibles opciones de reducción de huella de carbono C.- Ejecución de acciones encamiadas a reducir la huella de carbono
SOCIAL	P2	Social: Las personas y su desarrollo	L21	Promoción y desarrollo del capital humano interno	Constante evaluación de necesidades presentes y futuras de formación y comunicación ágil y transparente tanto vertical como horizontalmente para conseguir un vínculo estrecho del trabajador con la empresa	A.- Formación: Conocimiento y control de la formación necesaria o adicional, recibida y pendiente de cada empleado B.- Comunicación Comunicación fluida bidireccional tanto interdepartamental como entre niveles jerárquicos no consecutivos C.- Reconocimiento (seguimiento y evaluación)
			L22	Conciliación familiar y laboral	Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, base de un empleo estable y de calidad	A.- De manera interna, puesta en valor y de manera externa reconocimiento de las condiciones de trabajo actuales B.- Análisis e implementación de nuevas medidas
			L23	Seguridad y la Salud Laboral	Conseguir que cada trabajador conciba los aspectos de la PRL como pilar fundamental de desempeño de su puesto de trabajo	A.- Tener una plantilla completamente sensibilizada en materia de PRL B.- Facilitar y humanizar el acceso a la información preventiva que aplica a cada trabajador
			L24	Diálogo interno y las prácticas laborales	Mantener una relación transparente, constructiva, sincera y colaborativa con la Representación Legal de Trabajadores	A.- Relaciones regladas y claras con Representación Legal de Trabajadores con marcado carácter temporal (medio plazo) B.- Facilitar la gestión/conocimiento de beneficios y derechos adquiridos en la relación empresa/trabajador
	P3	Social: Relaciones con usuarios, proveedores y comunidad local	L31	Usuario y prestación del servicio que se le ofrece	Centrarnos en la experiencia del usuario y en la excelencia operacional	A.- Usuario conectado, informado y satisfecho, tanto en modo degradado como en modo normal B.- Excelencia operacional demostrable y controlada y capacidad de reacción ante incumplimientos de los límites establecidos
			L32	Movilidad responsable y sostenible en las ciudades	Informar y sensibilizar a la sociedad mediante sesiones de educación vial y/o ambiental, actividades de fomento del transporte sostenible así como la colaboración estrecha con entidades y organismos alineados con nuestra estrategia	A.- Maximizar nuestra capacidad de colaboración con distintas organizaciones en esfuerzos de promoción de la movilidad responsable y sostenible B.- Promover acciones de fomento de movilidad de transporte responsable y sostenible
			L33	Acciones sociales con comunidad local (deporte, cultura, exclusión social, discapacidad y acercamiento de estudiantes al mundo laboral)	Participar en iniciativas de acción social que respondan a las necesidades detectadas en el contacto con los GG.II. locales. Promoción, en la medida de lo posible, de oportunidades de empleo y acercamiento de estudiantes al mundo laboral (en colaboración con instituciones educativas)	A.- Conocimiento profundo y capacidad y agilidad de reacción ante las necesidades sociales B.- Promover el acercamiento de estudiantes a la realidad laboral de MLO
			L34	Gestión responsable de la relación con los proveedores	Mejorar la gestión y seguimiento de las operaciones con los Proveedores, incluyendo requisitos sociales y medioambientales en la selección y evaluación, la introducción de políticas de compras que minimicen los riesgos de malas prácticas, y el fomento del diálogo y la colaboración	A.- Relación técnico/administrativa con proveedores ágil y eficiente B.- Empresa transparente y con canal de diálogo activo
			L41	Prácticas de buen gobierno	Mejorar los procesos de gobierno y gestión establecidos en la organización, incluido su Consejo de Administración (Accionistas). Excelencia operacional interna - Seguimiento de cuadros de mando indicadores	A.- Respuesta a requisitos de gestión interna (Consejo y accionistas) y externa (administración) B.- Mejora de los procesos de organización y gestión de MLO
			L42	Ética e integridad en las actuaciones	Asegurar que las actividades de la organización se desempeñan, por parte de las Personas, de forma ética y responsable, teniendo como pilares el código ético, sistema de prevención de comportamientos delictivos y mecanismos de control	A.- Mantener un Mensaje de comportamiento ético implantado interna y externamente
GOVERNMENT	P4	Buen gobierno, responsabilidad e integridad: Consejo de administración, accionistas y administración	L43	Fortaleza y Solidez del Proyecto y aprovechamiento de las oportunidades	Generar valor en MLO, presente y futuro a través de la innovación, renovación y el crecimiento del sistema. Seguimiento de los asuntos relacionados con la cuenta de resultados y viabilidad económica de la organización.	A.- Grandes Actuaciones de Mantenimiento B.- Perdurabilidad de la organización más allá del plazo de concesión C.- Innovación y desarrollo
			L44	Gestión de los riesgos operacionales y de negocio	Control de riesgos en la operación, con las personas y por obsolescencia de equipos. Asegurar la continuidad del negocio.	A.- Riesgos identificados y valorados B.- Amenazas debidamente tratadas para minimización de riesgos C.- Ser una empresa preparada para control de riesgos no gestionables
			L45	Promoción del diálogo y la comunicación con los GG.II.	Potenciar la transparencia y comunicación con medios, prensa, redes sociales, asociaciones profesionales y otros	A.- Dar a conocer a nuestros GG.II. nuestro plan estratégico de sostenibilidad, actuaciones destacadas y retos de futuro B.- Aumentar la visibilidad de MLO (a través del aumento de nº de publicaciones corporativas en medios locales y RRSS)



Consolidamos una transformación sostenible al redefinir objetivos, estrategias y acciones concretas que nos permiten avanzar hacia un futuro responsable y transparente.

ASÍ SOMOS

COMPROMISOS Y POLÍTICAS

Somos una empresa de movilidad responsable y sostenible que pone su esfuerzo diario en prestar a sus viajeros un servicio eficaz y de calidad.

- Tenemos un firme compromiso con el desarrollo sostenible.
- Minimizamos los posibles impactos que nuestra actividad pueda ocasionar en el entorno a través de un enfoque reactivo y de valor.
- Nos preocupamos por todos los grupos de interés que participan o se ven afectados por nuestro proyecto.
- Apostamos por un crecimiento económico inclusivo, transparente y sostenido.

Durante los últimos 16 años, hemos mantenido este compromiso en todas nuestras actuaciones para atender la demanda de una población superior a los 200.000 habitantes, entre vecinos y trabajadores del entorno.

16 AÑOS DE RESPONSABILIDAD Y COMPROMISOS



MISIÓN

Ofrecer un servicio de movilidad seguro, puntual, accesible y sostenible.



VISIÓN

Búsqueda de la excelencia que nos permita ser referente nacional en el sector del transporte de viajeros.



VALORES

Profesionalidad, integridad, transparencia, innovación, respeto y orgullo de pertenencia.



INCORPORACIÓN DE LOS COMPROMISOS Y POLÍTICAS



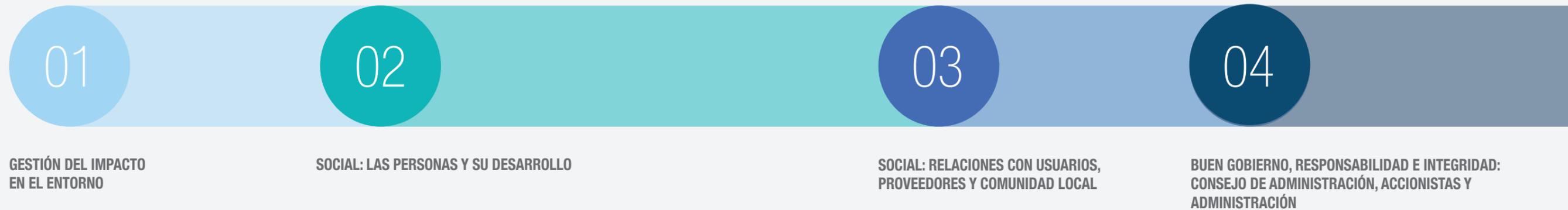
Aprobamos un nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad con enfoque *ESG*, desplegando acciones concretas en cuatro pilares clave para un futuro responsable.

Contamos con un sólido sistema integral de gestión ética que abarca un código ético, declaraciones de los valores, principios y pautas de conducta. Este sistema tiene como propósito orientarnos y dirigir nuestras acciones, estableciendo un marco claro de comportamiento ético y responsable para todos los miembros de nuestra organización.

Adicionalmente, hemos aprobado un nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad en coherencia con nuestras políticas *ESG* guiadas por el Consejo de Administración y comunicadas a todos nuestros grupos de interés. Este plan se despliega en cuatro líneas de actuación:

La responsabilidad de la ejecución y el alcance de los objetivos delineados en este plan recae en nuestra Dirección General y en nuestro Comité de Dirección encargados de desarrollar las acciones por medio de los equipos de sus respectivas áreas. Facilitamos la información necesaria para asegurar que nuestros equipos estén debidamente capacitados y alineados con los principios éticos y de sostenibilidad establecidos en este plan.

PILARES



PROCESOS PARA REMEDIAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS

Nuestro Sistema de Gestión Integrado se caracteriza por contar con procedimientos diseñados para la detección de riesgos y oportunidades. Estos procesos tienen como objetivo principal la minimización y, cuando es posible, la erradicación de impactos negativos en nuestras operaciones. Simultáneamente, se busca la consecución y maximización de los impactos positivos en diversas áreas de nuestra actividad empresarial.

Este enfoque proactivo contribuye a fortalecer la resiliencia de la organización y a maximizar su contribución positiva en su entorno empresarial y social.

MECANISMOS PARA SOLICITAR ASESORAMIENTO Y PLANTEAR INQUIETUDES

Entre los procedimientos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes contamos con canales de comunicación con nuestros grupos de interés como mecanismos de quejas y reclamación, así como mecanismos de escucha de sugerencias e inquietudes.

Estos canales de comunicación desempeñan un papel crucial al proporcionar a nuestros grupos de interés una vía directa para expresar sus preocupaciones, brindar comentarios, realizar consultas o plantear cualquier inquietud que consideren relevante de forma totalmente confidencial.

Como parte de nuestro proceso continuo de mejora y adaptación, durante este ciclo, realizamos una revisión interna del mapa de nuestros grupos de interés. Esto implica analizar y evaluar la información recopilada a través de los canales de comunicación mencionados. Los comentarios y demandas que nos transmiten nuestros grupos de interés durante el transcurso de nuestras interacciones son incorporados en este análisis.

La revisión del mapa de grupos de interés nos permite entender mejor sus perspectivas, expectativas y preocupaciones. Integrar estos elementos nos ayuda a ajustar nuestras estrategias y operaciones de manera más alineada con las necesidades de nuestros *stakeholders*.





CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LAS NORMATIVAS

El cumplimiento normativo es un principio fundamental para MLO incorporado en nuestro Sistema de Gestión Integrado. Podemos garantizar, no solo, el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables a nuestra actividad sino también aquellos que voluntariamente hemos suscrito. Asimismo, el cumplimiento normativo se ve reforzado por nuestro código ético de tal forma que, durante el ejercicio, no registramos reclamaciones sobre actividades, tampoco sanciones administrativas, monetarias, ni judiciales de ningún tipo.

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

Formamos parte de destacadas asociaciones en el ámbito del transporte público, lo que refleja nuestro compromiso con la excelencia y la sostenibilidad en nuestra industria. Entre las asociaciones a las que pertenecemos se encuentran:

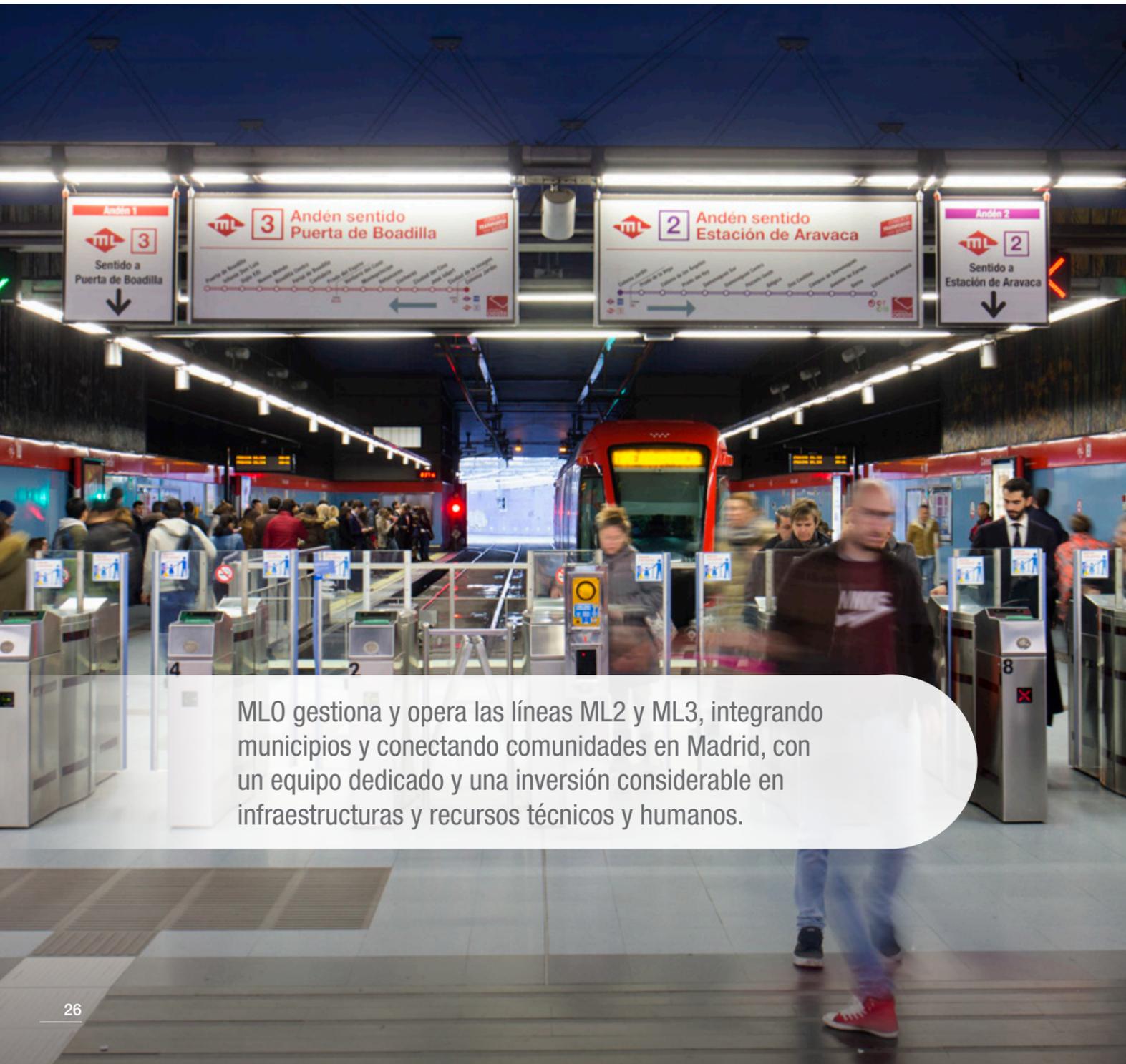
- La Unión Internacional de Transporte Público (UITP), a la que pertenecemos desde enero de 2008 y que reúne profesionales en el ámbito de la movilidad urbana nacional, regional y local, distribuidos en 96 países.
- ATUC, Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos, integrada por las empresas de buses, metros y ferrocarriles, públicas y privadas, responsables del transporte colectivo urbano de las principales ciudades de ámbito estatal.

También somos miembros de Forética, organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en España, de hecho, participamos en la iniciativa 'Ciudades Sostenibles 2030'; de la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y de la Asociación Española de Mantenimiento (AEM).

PERFIL MLO

Metro Ligero Oeste, S.A., conocida como MLO, opera como una sociedad concesionaria encargada de la construcción y explotación de un sistema de Metro Ligero que administra las líneas ML2 y ML3. Estas líneas establecen conexiones entre los municipios de Boadilla del Monte, Alcorcón, Pozuelo de Alarcón y Madrid, integrándose en la red de transporte gestionada por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), que incluye el Metro, Cercanías y Autobuses Urbanos e Interurbanos.

Desde julio de 2007, MLO se encarga de la operación y mantenimiento integral del sistema, abarcando tanto las infraestructuras como el material móvil, con un equipo compuesto por 224 personas. Nuestra sede se encuentra en Ciudad de la Imagen, en el municipio de Pozuelo de Alarcón (Madrid). El proyecto inicial requirió una inversión significativa de aproximadamente 673 millones de euros, destinados a material móvil, obras, instalaciones, y equipos técnicos y humanos.



MLO gestiona y opera las líneas ML2 y ML3, integrando municipios y conectando comunidades en Madrid, con un equipo dedicado y una inversión considerable en infraestructuras y recursos técnicos y humanos.



297* PERSONAS
Empleo generado

** Se consideran exclusivamente los empleados directos de MLO y aquellos que forman parte de subcontratas estables.*



224
Empleados directos

73
Empleados indirectos



95,53%
Con contrato indefinido durante el periodo 2022 y 2023

CONVENIOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA EN MLO

En MLO defendemos el derecho a la negociación colectiva de nuestros trabajadores y mantenemos un compromiso con la gestión humana sostenible que se refleja en los convenios colectivos firmados a lo largo de los años, desde el “Acuerdo de Empresa” firmado en 2009 hasta el más reciente “Convenio sobre las condiciones laborales de Metro Ligero Oeste” firmado en 2023.

- Acuerdo de empresa: 01/01/2009 – 31/12/2012
- I Convenio Colectivo: 01/01/2013 – 31/12/2016
- II Convenio Colectivo: 01/01/2017 – 31/12/2021
- III Convenio Colectivo: 01/01/2022 – 31/12/2025

USUARIOS TRANSPORTADOS

En la Memoria anterior, destacamos el impacto significativo de la pandemia en el número de viajes realizados en España, así como su progresiva recuperación durante el último año. En el período 2022-2023, a medida que la situación se ha ido estabilizando, la demanda ha continuado aumentando gradualmente, observándose un incremento del 46% durante este período.

Los hábitos de movilidad han experimentado cambios significativos, especialmente en el ámbito laboral, donde el teletrabajo ha sido parcialmente adoptado en los centros empresariales de los municipios de nuestro entorno. Esta tendencia ha tenido su impacto en la demanda durante los días laborables. Sin embargo, cabe destacar que, a pesar de ello, la demanda ha experimentado un incremento del 41%.

En cuanto a los fines de semana, observamos un aumento más marcado en el número de usuarios los sábados (43%) en comparación con los festivos y domingos. Además, la hora punta de la tarde se ha extendido, comenzando desde aproximadamente las 14:00 h. hasta las 19:00 h.

De esta forma, hemos continuado colaborando estrechamente con el CRTM para mejorar el servicio ofrecido y adaptarlo a esta nueva realidad.



11.018.826
Total de viajeros transportados en 2022/2023
+46%
que en el periodo anterior

5.123.808
Viajeros transportados en 2022
5.895.018
Viajeros transportados en 2023



EVOLUCIÓN DE VIAJEROS EN 2022/2023

Por tipo de día con respecto a 2020/2021

LABORABLES

2022: 374.305
2023: 429.403

Promedio: 401.854 +45%

SÁBADOS

2022: 28.294
2023: 32.933

Promedio: 30.614 +53%

FESTIVOS / DOMINGOS

2022: 24.360
2023: 28.915

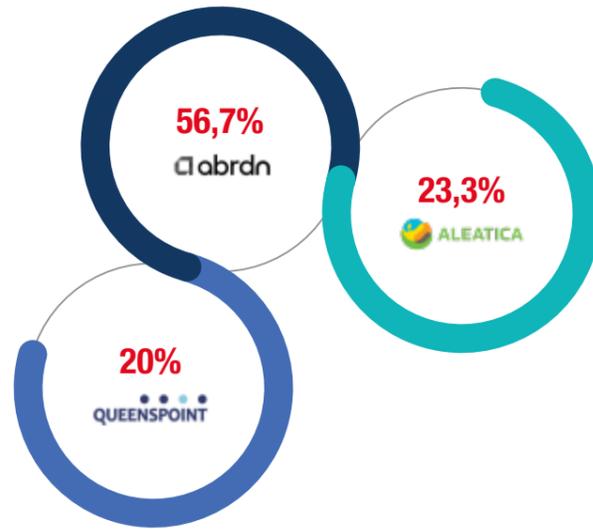
Promedio: 26.637 +49%

Los datos presentados son mensuales.



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

En la actualidad, nuestro accionariado está conformado por tres destacados grupos empresariales, cada uno reconocido por su prestigio en sus respectivas áreas de actividad.



ESTRUCTURA DE GOBERNANZA Y COMPOSICIÓN

Nuestra estructura de gobierno es responsable de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de impactos sobre la sociedad, el medioambiente y en materia de gobernanza y se fundamenta en la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

La Junta General de Accionistas que se reúne anualmente, está compuesta por cinco accionistas, dos empresas y tres fondos de infraestructuras, cuyos representantes legales determinan las fechas de reunión.

Por otro lado, el Consejo de Administración se reúne cuatro veces al año y está integrado por siete miembros dominicales no ejecutivos, incluyendo a los representantes legales de los accionistas y dos miembros designados por la Comunidad de Madrid como administración concedente, con voz, pero sin voto en las decisiones. Además, cuentan con el respaldo de un Secretario del Consejo de Administración proveniente de un prestigioso bufete de abogados.

La antigüedad media de nuestros consejeros es de aproximadamente cinco años.

La representación a nivel ejecutivo recae sobre nuestro Director General, quien se encarga de ejecutar las estrategias del Consejo de Administración.

DESIGNACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Nuestro Consejo de Administración se rige por las regulaciones legales establecidas en nuestros estatutos y en nuestro pacto de socios acordado entre los accionistas que incluye aspectos como los nombramientos y la gestión de contratos con proveedores.

Es importante destacar que nuestro Consejo de Administración asume la responsabilidad de dirigir y supervisar la Política de Sostenibilidad de la empresa, aunque delega su gestión en nuestro Comité de Dirección.

Además, en el ámbito de *compliance*, el Consejo ha nombrado a nuestro actual Director de Administración y Control, como Director de Cumplimiento Normativo.

Nuestra estructura de gobernanza, basada en la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, supervisa los impactos en la sociedad, el medio ambiente y en materia de gobernanza, respaldada por la representación diversa y la experiencia acumulada de sus miembros, con un enfoque ejecutivo liderado por nuestro Director General.

PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Nuestro proceso de selección del Presidente del Consejo de Administración sigue la propuesta y elección por parte del accionista mayoritario, quien designa a uno de sus consejeros para este cargo.

Nuestro Presidente del Consejo es actualmente el representante del máximo accionista abrdn y no ejerce funciones ejecutivas en la organización.

FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS IMPACTOS

La función del máximo órgano de gobierno, el Consejo de Administración, en la supervisión de la gestión de los impactos de buen gobierno se realiza de manera rigurosa y regular. Nuestro Consejo se reúne cuatro veces al año, abordando en cada encuentro asuntos relacionados con la sostenibilidad. Durante estas reuniones, se presentan y analizan los cuadros de mando que reflejan nuestro desempeño en términos de sostenibilidad, así como el plan estratégico diseñado para promover prácticas sostenibles en todas las áreas de la organización.

Además, de manera mensual, emitimos informes globales de la compañía que detallan nuestras acciones y resultados en materia de sostenibilidad, incluyendo información relacionada con los estados financieros, indicadores de mantenimiento de nuestros principales sistemas, demanda de usuarios, accidentabilidad, reclamaciones de nuestros usuarios, seguimiento del fraude y los indicadores incluidos en nuestro contrato con la administración.

Estos informes permiten a nuestro Consejo mantenerse informado sobre el progreso hacia la consecución de nuestros objetivos de sostenibilidad y tomar decisiones informadas para mejorar continuamente nuestro desempeño en este ámbito.

En resumen, nuestro Consejo de Administración desempeña un papel activo y comprometido en la supervisión de la gestión de los impactos de buen gobierno, asegurando que la sostenibilidad sea una prioridad en todas nuestras decisiones y acciones.



Nuestro Consejo de Administración garantiza que la sostenibilidad sea una prioridad en todas nuestras decisiones y acciones mediante una supervisión activa.

FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA PRESENTACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

La responsabilidad de la realización de los análisis de materialidad, recopilación de información y elaboración del borrador de informe de sostenibilidad recae sobre la Dirección General y su Comité de Dirección. El Consejo de Administración tiene la responsabilidad de la revisión y aprobación del borrador del informe presentado.

CONFLICTOS DE INTERÉS

Nuestro máximo órgano de gobierno se compromete a proteger siempre los intereses de todos los involucrados en las operaciones, implementando procedimientos y medidas apropiadas para identificar y resolver cualquier conflicto de interés que pueda surgir.

Tanto los miembros de nuestro Consejo de Administración como nuestros empleados deben priorizar exclusivamente los intereses de la empresa, evitando cualquier actividad personal que pueda generar conflictos de interés. En caso de que surjan tales situaciones, se proporciona un canal para reportarlas a la Dirección de Cumplimiento Normativo que se encarga de detectarlas rápidamente y participar activamente en su resolución.

COMUNICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS

Cualquier asunto relevante que pueda conllevar riesgos reputacionales, sanciones, cambios legislativos u operacionales, entre otros, es inmediatamente elevado por el Director General al Consejo de Administración.

Asimismo, nuestros informes mensuales globales incluyen el registro de reclamaciones de los grupos de interés del período correspondiente.



CONOCIMIENTOS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Respecto al conocimiento y evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno, cabe informar que no tenemos control sobre la formación de los miembros del Consejo de Administración. La evaluación de su capacitación y desempeño recae en el accionista mayoritario.

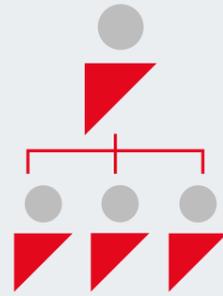
POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN

Respecto a nuestra política de remuneración cabe destacar que los miembros del Consejo de Administración no son remunerados y ninguno de los ejecutivos de la empresa está considerado como de alta dirección. Así mismo, no efectuamos el cálculo de compensación total anual.

GESTIÓN DE LA SOCIEDAD

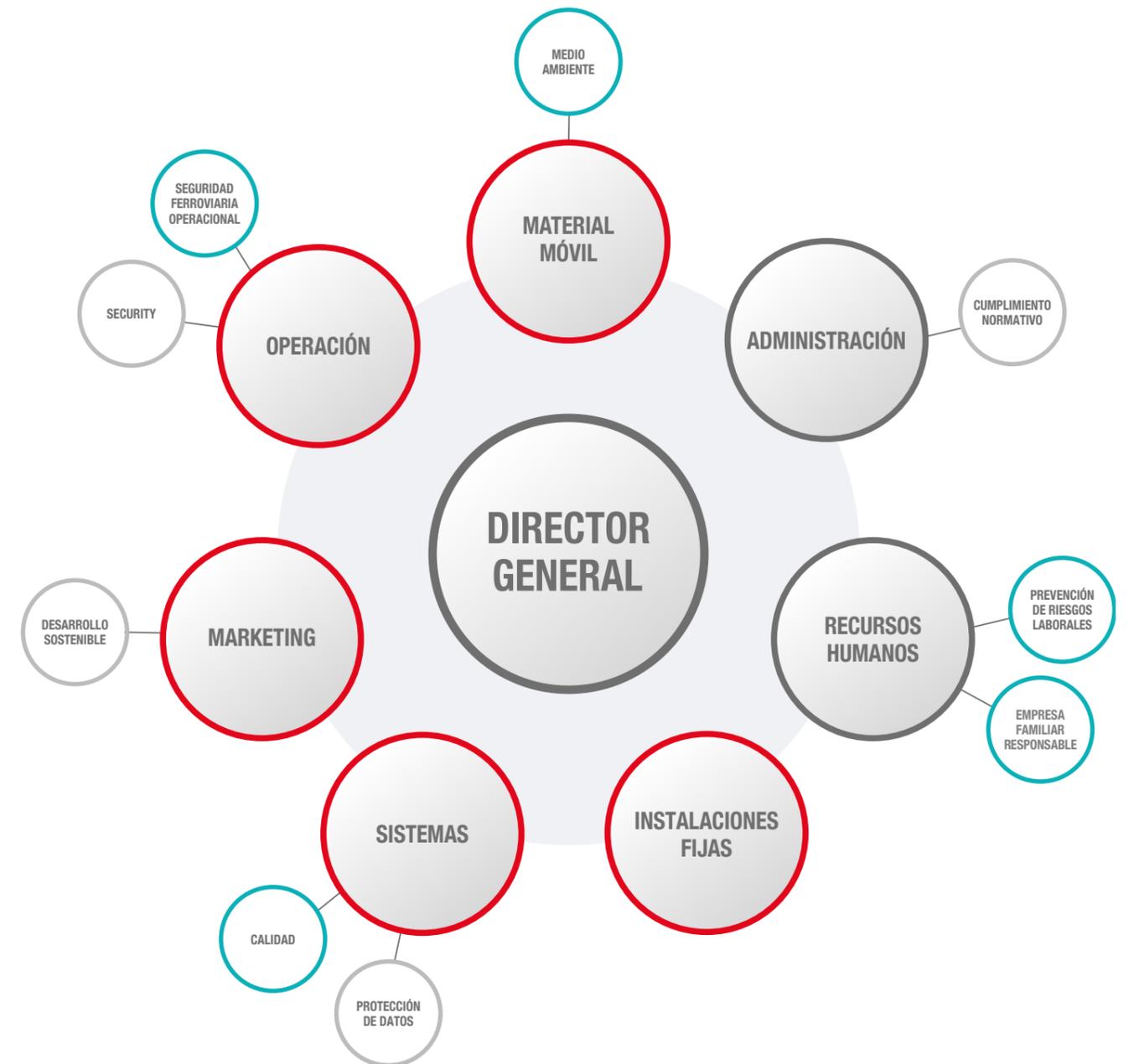
DELEGACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN DE LOS IMPACTOS

El Consejo de Administración delega en el Director General la responsabilidad ejecutiva de gestionar nuestros impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas. El Director General se apoya en los directores de las distintas áreas, que forman parte del Comité de Dirección, para desarrollar las estrategias en estos ámbitos.



ESTRUCTURA INTERNA DE MLO

Nuestro funcionamiento se sustenta en diversos comités que constituyen nuestros órganos directivos. Estos comités operan bajo la coordinación de la Dirección General, y a continuación se detalla su estructura y funcionamiento.



● Áreas Operativas ● Áreas Apoyo ● Funciones SGI ● Otras Funciones

ORGANIZACIÓN INTERNA MLO

Comité de Estrategia y Organización Corporativa (CEOC), Comité de Régimen Interior (CRI), con funciones de gestión estratégica de la organización y seguimiento de recursos humanos incluido el régimen sancionador.

Comité de Empresa (CE), se realiza a petición. Este comité es el órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores/as para la defensa de sus intereses. Los derechos de información y consulta y competencias del Comité de Empresa, serán los establecidos en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores.

Comité de Coordinación de Auditorías SGI (CA), bianual, realiza la gestión y planificación de los hallazgos de auditoría realizadas a MLO por empresas certificadoras.

Comité Operativo de Seguridad y Salud (COSyS) mencionado en la anterior memoria ha pasado a ser gestionado internamente a través del Portal MLO.

EXPLOTACIÓN

Comité de Seguimiento de Proyectos e Inversiones (CSPeI), Comité de Gestión Integrada (CGI), Unidad de Gestión de la Zona de Operación (UGZO), Comité Técnico de Gestión de Cambios (CTGC), Comité de Seguimiento Requisitos Legales (CRL), encargados de la gestión operativa de la sociedad, seguimiento del Sistema de Gestión Integrado y cumplimiento de los requisitos legales que nos apliquen.

SEGURIDAD

Comité de Seguridad Ferroviaria Operacional (CSFO), Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSS), Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), Comité de Investigación de Accidentes (CIA), Comité de Crisis (CC), Comité de Seguimiento de Drogodependencias (CDRG), donde se tratan todos los asuntos relacionados con la seguridad ferroviaria, prevención de riesgos laborales y cualquier otro relativo a seguridad y emergencias en MLO.



01

GESTIÓN DEL IMPACTO EN EL ENTORNO

Seguimos madurando y avanzando significativamente en la optimización de la eficiencia energética y el uso eficaz de los recursos naturales. Simultáneamente, la minimización y remediación de los impactos medioambientales generados por nuestras operaciones asumen un papel crucial en nuestras actividades diarias.

Como consecuencia de la reestructuración de nuestro plan estratégico, hemos introducido modificaciones en la presentación de los datos de nuestro desempeño medioambiental en comparación con otros informes anteriores.

Fomentamos una cultura de responsabilidad medioambiental donde la eficiencia energética y la minimización de impactos ambientales son pilares fundamentales de nuestras operaciones diarias.



13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana



6.3 Mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad



12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización

1.1 EFICIENCIA ENERGÉTICA Y CONSUMO DE RECURSOS NATURALES

Seguimos avanzando en la reducción de emisiones y en el uso eficiente de la energía, destacando la disminución de los consumos de recursos naturales, como energía, agua y gas. Además, estamos dedicando esfuerzos significativos en minimizar nuestra huella de carbono.

CONSUMO DE AGUA

RIEGO



285 m³
Media 2022/2023 (m³/Año)

-20%*
respecto al período anterior

** Esta disminución en el consumo se debe principalmente a las mejoras implantadas en nuestro plan de mantenimiento.*

TÚNEL DE LAVADO



De ahora en adelante, no incluiremos en nuestros informes el dato relativo al consumo de agua de nuestro túnel de lavado, dado que su relevancia en el análisis global es mínima. Esto se debe a que la mayor parte del agua utilizada en dicho proceso se recicla en la propia instalación.

CONSUMO TOTAL DE AGUA



2.934 m³
Media 2022/2023 (m³/Año)

-8,4%
respecto al período anterior



En cuanto a los vertidos, las aguas residuales generadas durante las labores de mantenimiento y limpieza son sometidas a un tratamiento previo antes de ser descargadas en la red pública. Este proceso asegura que estas aguas cumplan con los estándares de calidad y volumen establecidos por la legislación vigente. Es importante destacar que no se ha registrado ningún derrame accidental durante el período especificado.

CONSUMO DE GAS



27.069 m³
Media 2022/2023 (m³/Año)

-31,7%*
respecto al período anterior

** Esta reducción se atribuye al hecho de que durante el período 2020/2021, las medidas relacionadas con la COVID-19 aumentaron el consumo de gas, principalmente debido a la necesidad de una mayor ventilación. Cabe destacar que, dentro de este valor, un 13,40% se corresponde con la gestión de la temperatura en las naves.*

EFICIENCIA ENERGÉTICA

ENERGÍA TRACCIÓN



5.904.330 kWh
Energía empleada para mover los metros ligeros

-1,9%

Media 2022/2023 (KWh/Año) respecto al período anterior

ENERGÍA MANTENIMIENTO



1.111.003 kWh
Energía empleada en tareas de mantenimiento

-21,3%

Media 2022/2023 (KWh/Año) respecto al período anterior

ENERGÍA INSTALACIONES



2.034.520 kWh
Energía empleada en las funciones de servicio del sistema tranviario: escaleras mecánicas y ascensores, entre otros

-8,6%

Media 2022/2023 (KWh/Año) respecto al período anterior

0,30 kWh/usuario*km

Intensidad energética

Se calcula dividiendo el consumo de energía eléctrica total (8.953.103 kWh) entre los usuarios totales (5.961.182) por el recorrido medio (5,025km)

0,007 kg CO₂eq./usuario*km

Intensidad de las emisiones de GEI

Se calcula dividiendo las emisiones de CO₂eq totales (198.407 kg CO₂ eq) entre los usuarios totales (5.961.182) por el recorrido medio (5,025km)

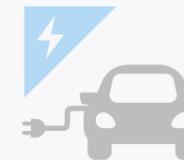
REDUCCIÓN DE EMISIONES

Datos del año 2023



99,99% DEL CONSUMO

Energía eléctrica de origen renovable con certificado de garantía de origen



El empleo de vehículos eléctricos en MLO ha evitado la emisión a la atmósfera de

33 t CO₂eq.

HUELLA DE CARBONO



Alcance 1
198,38 t CO₂eq.

Alcance 2
0,02 t CO₂eq.

198,41 t CO₂eq.

Total 2023

-27,21%*

* Esta disminución se debe principalmente a la reducción del consumo de gas natural.

Estamos trabajando en los cálculos de las emisiones de alcance 3

CIUDADES SIN TRÁFICO



El uso de MLO reduce los atascos y fomenta la movilidad sostenible

3.122* t CO₂eq.

Estimación de emisiones evitadas frente al coche particular

* Teniendo en cuenta un coche de gasolina con un consumo medio de 6,9 litros a los 100 km y un grado de ocupación de 1,2 personas, que efectúa un recorrido medio de 5,025 kilómetros.



ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- De cara a fomentar el uso de vehículos eléctricos, hemos aumentado la instalación de puntos de recarga en nuestras cocheras.
- Apostamos por la autogeneración de energía eléctrica procedente de fuentes renovables y en este sentido, hemos instalado 1.600 paneles fotovoltaicos en las cubiertas de las naves de talleres y cocheras. La medida ha supuesto una autogeneración del 13% de la energía consumida y la generación anual de 1,2 GWh.
- Obtenemos el certificado de origen 100% renovable de la energía eléctrica que adquirimos.
- Creamos un Comité de Energía con el propósito de mejorar nuestra eficiencia energética, conformado por la Dirección General y las áreas de Administración, Operación, Material Móvil, Sistemas e Instalaciones Fijas. Dentro de sus funciones:
 - Hemos llevado a cabo un análisis exhaustivo de los distintos consumos energéticos.
 - Posteriormente, hemos formulado propuestas de acciones destinadas a mejorar la eficiencia, considerando factores como el impacto positivo generado, el tiempo necesario para la implementación, así como la viabilidad técnica y económica. Entre éstas, hemos tomado la decisión de implementar ciertas acciones estableciéndose un orden de prioridad como, por ejemplo, la reducción del consumo de energía a través de la optimización del alumbrado exterior en talleres y cocheras.
 - Finalmente, hemos realizado una evaluación de la eficacia de las medidas implementadas.

Como resultado de estas acciones, logramos un ahorro total del 7% en el consumo energético durante el período 2022/2023.

- En nuestro continuo esfuerzo por minimizar nuestra huella de carbono, hemos logrado disminuir en más de un 25% la carga de gases fluorados en los equipos de aire acondicionado de toda nuestra flota.

Además, hemos elaborado un informe detallado que analiza las alternativas para sustituir los gases actuales por aquellos con un menor potencial de calentamiento global (GWP) en los equipos de aire acondicionado tanto embarcados como en instalaciones fijas.

También hemos definido los conceptos clave relacionados con la huella de carbono, y hemos creado un informe específico para calcular nuestra huella abordando los Alcances 1 y 2.

- Con el objetivo de reducir el consumo de energía de tracción, completamos la sustitución de luminarias convencionales por luces LED en toda nuestra flota de vehículos. Además, implementamos faros frontales LED en una parte de nuestra flota, lo que facilita la posibilidad de reducir o ajustar la iluminación en plataformas y túneles.



- Instalamos vinilos con función de filtro solar en las cabinas de conducción y las salas de viajeros con el fin de reducir la energía empleada en climatización en el interior de nuestros metros ligeros.
- Hemos validado el uso actual de nuestro cuadro de mando de energía donde está organizado todo el flujo energético incluidas las acometidas de la compañía suministradora y la fuente de autoconsumo (paneles solares) haciendo un seguimiento pormenorizado de la evaluación y del impacto de las diferentes situaciones.

- Hemos definido los límites de alarma para cada contador de modo que, en caso de que haya algún error de medida, detectarlo rápidamente y poder subsanarlo.

RETOS DE FUTURO

- Renovar el sistema de gestión de medida eléctrica y su integración en el Telemando de Energía.
- Mejorar el cuadro de mando de energía actual, incluyendo el detalle de consumos de los metros ligeros (*Energy Measurement System embarcado*).
- Integrar en el cuadro de mando los datos de alcance tres sobre la huella de carbono.
- Instalar nuevos faros led en toda la flota de metros ligeros.
- Elaborar un mapa que incluya el análisis de la implantación de placas fotovoltaicas en los distintos aparcamientos de MLO o inmediaciones.
- Diseñar e implantar un nuevo sistema de control de alumbrado de plataforma.

1.2 IMPACTOS EN EL ENTORNO

En esta sección del informe, presentamos las líneas estratégicas que guían nuestros esfuerzos hacia la consecución de nuestros compromisos ambientales y sociales. Nuestro enfoque se centra en la mitigación y remediación de los impactos ambientales generados por nuestra actividad, demostrando así nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades en las que operamos. Además, buscamos promover una cultura de sensibilización entre nuestros trabajadores, fomentando prácticas responsables que contribuyan al cuidado del medio ambiente en todas nuestras acciones diarias.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de las comunidades se refleja en nuestras acciones diarias, donde priorizamos la mitigación y remediación de los impactos ambientales, promoviendo una cultura de sensibilización entre nuestros trabajadores.

VOLUMEN TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS EN 2023 EN KG (PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS) PROMEDIO 2022-2023:

 NO PELIGROSOS	233.103	 PELIGROSOS	17.431
Arena	28.980	Aceite	2.651
Aluminio	490	Aerosoles	70
Chatarra	14.490	Anticongelante	10
Cobre	240	Baterías Pb	537
Escombros	167.085	Detergentes	73
Filtros de aire	200	Disolvente no halogenado	10
Madera	1.150	Grasas	110
Papel	2.190	RAEE	1.964
Plástico	4.460	Envases	1.070
Poda	7.110	Trapos y material absorbente contaminados	2.280
Residuos mezclados	2.570	Equipos que han mantenido HFC	291
Tóner y tintas	62	Lodos con HC	7.720
Pilas alcalinas	50	Baterías Ni-Cd/Baterías de Litio	62
Luminarias	756	Productos químicos de laboratorio	20
Textiles	270	Metales contaminados	40
Lodos de fosas sépticas	3.000	Restos de pinturas	240
		Adhesivos y sellantes	5
		Pilas peligrosas	110
		Restos del amolado	170

Total generado 250.534 Kg

Gestionamos todos nuestros residuos siguiendo la normativa vigente y aplicando la jerarquía de residuos. El 97% de nuestros residuos reciben algún tipo de tratamiento de valorización (90% reciclaje, 1% reutilización, 6% otros tipos de valorización).

En cuanto a emisiones de monóxido de carbono y de óxidos de nitrógeno, realizamos un análisis de la calidad del aire, midiendo las emisiones de la caldera de calefacción y ACS obteniendo los siguientes resultados:

PARÁMETRO	UNIDADES	VALOR MEDIO	VALOR LÍMITE
Concentración CO	mg/Nm ³	5,2 ± 1,5	1.806
Concentración NOx	mg/Nm ³	50,3 ± 2,9	615

No producimos emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Hemos dado continuidad al desarrollo de nuestras jornadas internas de concienciación ambiental con el objeto de optimizar y reducir la cantidad de residuos generados. Además, hemos formado a nuestro personal de compras y de almacén en materia de fichas de seguridad y su actualización conforme a la legislación vigente.
- Hemos continuado con la línea de investigación relativa al uso de lubricantes secos, ampliando la instalación de engrase en stick en un tercio de nuestra flota, lo que nos permite disminuir el uso de agua para la limpieza de los bajos de los tranvías y la generación de residuos.

**RETOS DE FUTURO**

- Reducir la carga del Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA) en los equipos de aire acondicionado de cabina por sustitución de gases.

02

SOCIAL: LAS PERSONAS Y SU DESARROLLO

Promovemos el desarrollo de nuestro capital humano considerado como nuestro principal activo y pilar fundamental en nuestra estrategia empresarial.

Facilitamos la conciliación entre la vida personal y laboral, reconociendo que esta armonía es la base de un empleo estable y de calidad. Además, velamos constantemente por la seguridad y la salud laboral de nuestros trabajadores, priorizando su bienestar en todas nuestras operaciones.

Nos esforzamos por mejorar continuamente nuestras prácticas laborales, impulsando la innovación y promoviendo un diálogo interno abierto y constructivo. Creemos que el intercambio de ideas y la colaboración son clave para fortalecer nuestra empresa y el bienestar de nuestros empleados.

Fomentamos el desarrollo integral de nuestro equipo humano, priorizando su bienestar, conciliación y seguridad para impulsar una cultura laboral de excelencia y colaboración.



3.4 Promover la salud mental y el bienestar



5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo



8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

2.1. GESTIÓN DEL TALENTO PROPIO

Nos esforzamos por fortalecer el compromiso con la integración de las personas en todos los niveles de la organización, reconociendo y valorando la diversidad de experiencias y habilidades que cada individuo aporta.

Además, tenemos un enfoque proactivo para potenciar la atracción y retención del talento. Creemos firmemente en la importancia de contar con un equipo diverso y altamente cualificado para impulsar la innovación y el crecimiento sostenible de nuestra empresa.

Mediante programas de formación y desarrollo profesional, promovemos el crecimiento y la realización personal de nuestros empleados. Asimismo, implementamos políticas y prácticas que fomentan un ambiente de trabajo inclusivo, colaborativo y que valora el bienestar de cada miembro del equipo.

Nuestra misión es crear un entorno donde el talento pueda desarrollarse, donde las personas se sientan valoradas, motivadas y comprometidas a contribuir al éxito y la sostenibilidad de nuestra organización.

Fomentamos un ambiente inclusivo y valoramos la diversidad de experiencias y habilidades de cada individuo, fortaleciendo así nuestro compromiso con la integración y el desarrollo del talento en todos los niveles de la organización.

HORAS IMPARTIDAS DE FORMACIÓN



En 2022:
3.385 HORAS DE FORMACIÓN
15 horas/trabajador

En 2023:
3.104 HORAS DE FORMACIÓN
14 horas/trabajador



3.244 HORAS DE FORMACIÓN
Media del período 2022/2023

+65%* respecto al período anterior

* El crecimiento acentuado se debe a la recuperación de la normalidad postpandemia.

CURSOS DE FORMACIÓN



En 2022:
42 CURSOS

En 2023:
53 CURSOS



48 CURSOS

Media del período 2022/2023

-5% respecto al período anterior

VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN



En 2022:
8,26 SOBRE 10

En 2023:
7 SOBRE 10



7,64 SOBRE 10

Nota media

-18,8%* respecto al período anterior

* La bajada se debe a cambios en los criterios de valoración de la efectividad de la formación.



Cada año ofrecemos la oportunidad a algún empleado de cursar una formación especializada o máster que contribuya al desarrollo de sus habilidades y competencias.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

El **75%** de nuestra plantilla total recibe evaluaciones periódicas de su desempeño.

Por categoría y género:		Hombres	Mujeres
Aux. Información		77,78%	22,22%
Conductor		88,73%	11,27%
Inspector		62,50%	37,50%
Inspector Habilitado		85,71%	14,29%
Jefe de equipo		100,00%	0,00%
Operador PCC		85,71%	14,29%
Operario A	Direcc. Instalaciones Fijas	77,78%	22,22%
Operario A	Direcc. Material Móvil	100,00%	0,00%
Operario A	Direcc. Sistemas	100,00%	0,00%
Operario B	Direcc. Instalaciones Fijas	100,00%	0,00%
Operario B	Direcc. Material Móvil	100,00%	0,00%
Operario B	Direcc. Sistemas	100,00%	0,00%

*La categoría de operarios A y B y Jefes de Equipo está compuesta únicamente por hombres y realizamos la evaluación del desempeño al 100%.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Desarrollamos un sistema digitalizado de la eficacia de la formación.
- Hemos llevado a cabo dos acciones formativas enfocadas en la gestión de las emociones mediante técnicas de mindfulness en las que han participado trabajadores de todos los colectivos.
- Ejecutamos un proyecto sobre la experiencia del empleado en oficinas, gracias al cual identificamos determinadas acciones que se implementarán durante el siguiente período.
- Tomamos la decisión de extender la formación en materia de gestión de conflictos al personal de Atención al Cliente.
- Dentro de nuestra cultura de mejora continua, realizamos el análisis sobre las necesidades de formación, incluidas las enfocadas en materia de innovación, tecnología y liderazgo.
- Trabajamos en el desarrollo de una aplicación de gestión de la formación que incluye la formación online.
- Hemos iniciado el desarrollo de una guía común de evaluación del desempeño para el personal de oficinas.
- Durante este período, no se han llevado a cabo sesiones conjuntas de gestión del conocimiento.

RETOS DE FUTURO

- Crear una herramienta común de evaluación del desarrollo profesional de nuestro personal de oficina.
- Desarrollar un itinerario formativo para potenciar las *soft skills* de aquellas personas que gestionan equipos dentro de la organización.

2.2 CONCILIACIÓN FAMILIAR Y LABORAL

En MLO, reconocemos que la conciliación entre la vida familiar y laboral es fundamental para garantizar un empleo estable y de calidad para nuestros empleados. Por ello, facilitamos este equilibrio, brindando apoyo y flexibilidad a nuestros trabajadores para que puedan cumplir con sus responsabilidades profesionales y personales de manera armoniosa.

En el 2023, Fundación Másfamilia nos otorgó la renovación del certificado efr (Empresa Familiarmente Responsable) manteniendo nuestro alto nivel en C+. En MLO, seguimos implementando políticas y prácticas que fomentan la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal de nuestros empleados. Estas medidas están diseñadas para favorecer un equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares, permitiendo a nuestros colaboradores cumplir satisfactoriamente con sus compromisos tanto profesionales como personales.

Creemos que, al facilitar la conciliación entre la vida laboral y personal, no solo promovemos el bienestar y la satisfacción de nuestros empleados, sino que también fortalecemos el vínculo de lealtad con la empresa y contribuimos a un ambiente laboral más productivo y positivo.

Las prestaciones y medidas de conciliación pueden ser disfrutadas por todos los trabajadores con independencia del modelo de relación laboral con la empresa.

En 2022, nueve hombres se acogieron al permiso paternal, mientras que ninguna mujer lo hizo. En 2023, ni hombres ni mujeres utilizaron el permiso paternal o maternal. Todos los empleados que lo han solicitado, sin importar su género, han hecho uso del permiso parental disponible y su tasa de retorno al puesto de trabajo ha sido del 100%.

EMPLEO DE CALIDAD



Año 2023

4,47% Contratos temporales

95,53% Contratos indefinidos

13 PERSONAS

Media de contrataciones del período 2022/2023

6,7%

Índice de rotación media 2022/2023

	2022	2023
Trabajadores	224	224
Contrataciones	9	16
Desvinculaciones	19	11
Índice de rotación	8,49%	4,92%

Más del 90% de las desvinculaciones se refieren a la finalización de contratos temporales

En MLO promovemos la armonía entre la vida laboral y familiar, garantizando un entorno donde nuestros empleados puedan cumplir satisfactoriamente con sus responsabilidades profesionales y personales. Manteniendo nuestro compromiso, renovamos nuestro certificado efr y seguimos implementando políticas que fortalecen este equilibrio, promoviendo así el bienestar y la lealtad de nuestros colaboradores.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Hemos dado continuidad a la colaboración con centros de enseñanza en iniciativas de acercamiento de los alumnos al mundo laboral, desde la ESO hasta posgrados.
- En el marco de la negociación del nuevo convenio colectivo, hemos implementado varias iniciativas relacionadas con la conciliación laboral, entre las que destacan:
 - La opción de trabajo a distancia dos tardes o un día a la semana para el personal de oficina, en aquellos puestos que lo permiten, dando la posibilidad a casi el 100% del personal de oficina a poder realizarlo.
 - Tras evaluar el impacto en las operaciones, determinamos la viabilidad de eliminar el turno de fin de semana para el personal de mantenimiento. Este hecho ha permitido que el personal de mantenimiento no trabaje los fines de semana.
- Durante el período, realizamos una encuesta con el objetivo de evaluar el uso y la satisfacción de los medidas de conciliación disponibles en la empresa.

Cerca del 80% de la plantilla es conocedora de las medidas de conciliación puestas a disposición por la empresa y el 100% de las personas que las usa las clasifica como buenas y/o muy buenas.

RETOS DE FUTURO

- Mejorar el nivel de puntuación obtenido en la evaluación de la certificación efr.
- Difundir las medidas de conciliación y corresponsabilidad laboral al conjunto de la plantilla.

2.3 SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

Más allá de cumplir con las obligaciones legales en materia de seguridad y salud laboral, estamos certificados conforme a los requisitos de la norma internacional ISO 45001 y promovemos activamente el bienestar integral de nuestros empleados.

Reconocemos la importancia primordial de la seguridad y la salud en el entorno laboral para asegurar un ambiente seguro y saludable. Por esta razón, trabajamos en mejoras constantes con el fin de garantizar el bienestar y fortalecer la protección de nuestro personal.

Esto incluye promover una cultura de prevención con charlas de sensibilización participativas en las que mejoramos las figuras preventivas, como la del recurso preventivo. Además, impartimos reciclajes de formación teórico-práctica en materias específicas en todas aquellas áreas que consideramos fundamentales en nuestro día a día.



Nuestra certificación ISO 45001 y la promoción activa del bienestar integral de nuestros empleados reflejan nuestro enfoque prioritario hacia la seguridad y la salud laboral, implantando una cultura de prevención y mejora continua en todas nuestras actividades.

ACCIDENTALIDAD



17* ACCIDENTES CON BAJA
Media del periodo 2022/2023

5 Accidentes más respecto al período anterior



9,5* ACCIDENTES SIN BAJA
Media del periodo 2022/2023

El número de accidentes es idéntico al del período anterior.

* Todos los accidentes registrados han sido de naturaleza leve.



224 EMPLEADOS
Nº total de trabajadores



- En el contexto del proceso de análisis y gestión de riesgos identificados, concluimos el Proyecto Smart Job que implementamos satisfactoriamente en toda la flota, infraestructura y Puesto de Control Central. Actualmente, se controla desde el Tele-Control de Estaciones (TCE) estando pendiente la integración definitiva en el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) que se encuentra en proceso de migración.
- Procedemos a la instalación de vinilos anti-destellos en las cabinas de conducción de toda la flota para evitar deslumbramientos en determinadas condiciones lumínicas.
- Hemos realizado la formación en el uso seguro de pequeña maquinaria a todo el personal de mantenimiento.
- Hemos mejorado el procedimiento de designación del recurso preventivo, incluyendo en el mismo un checklist que aclara su función.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Dentro de nuestra intranet, habilitamos la opción para que cada empleado pueda acceder a su expediente de formación personal y consultar la documentación asociada al área de prevención de riesgos laborales.
- Desarrollamos una base de datos que permite dar a conocer digitalmente a nuestro personal interno la información relativa a sus Equipos de Protección Individual (EPIS).
- Durante el año 2023, hemos revisado y actualizado nuestro plan de promoción de la salud en el lugar de trabajo sobre la prevención de drogodependencias y consumo de sustancias psicoactivas.
- Integramos la prevención de riesgos en los procedimientos y en las instrucciones técnicas para trabajos específicos en el área de mantenimiento.

RETOS DE FUTURO

- Establecer una política participativa que involucre al comité de seguridad y salud así como a los mandos intermedios y técnicos de prevención de riesgos laborales, con el objetivo de elevar la conciencia sobre la prevención en el ámbito laboral.
- Sensibilizar y concienciar sobre la prevención del acoso laboral, así como sobre los efectos del consumo de alcohol y sustancias psicotrópicas en el entorno profesional.
- Desarrollar una herramienta que permita mejorar y facilitar en remoto el control de las habilitaciones, tanto de Prevención como del Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria.



2.4. DIÁLOGO INTERNO Y PRÁCTICAS LABORALES

En nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad, valoramos profundamente el diálogo interno y la mejora constante de nuestras prácticas laborales.

Reconocemos la importancia del diálogo abierto y constructivo con la representación legal de los trabajadores, así como con todos nuestros empleados, como un medio para promover un ambiente laboral justo, colaborativo y productivo.

En este sentido, trabajamos por mejorar el diálogo con la representación legal de los trabajadores, asegurando una comunicación fluida y transparente que permita abordar de manera efectiva las inquietudes y necesidades de nuestros empleados. Además, promovemos un diálogo directo y abierto con todos los trabajadores, fomentando la participación y la retroalimentación continua.

Gestionar el clima laboral es una prioridad para nosotros, ya que reconocemos su impacto en el bienestar y la satisfacción de nuestros empleados. Implementamos medidas para promover un clima laboral positivo, que fomente la confianza, el respeto mutuo y la colaboración entre todos los miembros de la organización.

Asimismo, estamos comprometidos con la mejora constante de nuestras prácticas laborales. Nos esforzamos por identificar áreas de oportunidad e implementar iniciativas que promuevan la justicia, equidad, diversidad e inclusión.

Año 2023 (Datos a 31 de diciembre de 2023)



(En 2022, los datos de hombres y mujeres se mantienen iguales que en 2023.)

	2023
% mujeres en top management	25,00%
Empleados < 30	2,22%
Empleados 30-50	67,11%
Empleados > 50	30,67%
Empleados hombres con discapacidad %	1,34%
Empleados mujeres con discapacidad %	1,79%

Nuestro enfoque en el diálogo interno y las prácticas laborales refleja nuestro compromiso con la creación de un entorno de trabajo donde todos los empleados se sientan valorados, respetados y motivados a contribuir al éxito y la sostenibilidad de nuestra empresa.



EQUIDAD RETRIBUTIVA

En 2023, el Salario Mínimo Interprofesional (SMI) se estableció en 15.120€. Por otro lado, nuestro salario más bajo por convenio que corresponde a la categoría de operario C es de 18.278,25€, lo que representa un incremento del 20,88% respecto al SMI.

La política de fijación de salarios se basa en las tablas incluidas en el convenio colectivo vigente, que establece niveles de retribución por categorías, con independencia de las características de la persona que la ostenta.

Además, en MLO contamos con un Plan de Igualdad y una Comisión de Igualdad, compuesta por representantes de la empresa y trabajadores que vela por la equidad entre hombres y mujeres en el ámbito laboral y, en especial, en relación con la política retributiva y con la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo y en el desarrollo de la carrera laboral, realizando un seguimiento para que no exista brecha salarial dentro de la compañía, por ninguna causa.

Cabe resaltar que no se ha producido ningún caso de discriminación durante el período.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Hemos reevaluado las necesidades y dado el regreso a la normalidad después de la pandemia, consideramos que la creación de una plataforma de jornadas del conocimiento online no es prioritaria.
- Publicamos nuestro Plan de Igualdad y las acciones establecidas serán ejecutadas en el siguiente período.
- El 21 de diciembre de 2022 se firmó el III Convenio Colectivo de MLO con los representantes de los trabajadores para los siguientes cuatro años.
- Finalizamos el desarrollo de la versión 2.0 del portal del empleado, con todas las mejoras sugeridas tanto por los empleados como por los administradores.
- Conforme mencionado en el punto 2.2, iniciamos el desarrollo de una guía común de evaluación del desempeño para el personal de oficinas.

RETOS DE FUTURO

- Implantar las acciones identificadas en el proyecto “Experiencia del Empleado” realizado con el personal de oficina durante 2023.
- Poner en marcha las acciones establecidas en el Plan de Igualdad de la compañía publicado en 2023.



Nuestra política salarial, respaldada por un convenio colectivo y un sólido Plan de Igualdad, garantiza equidad retributiva y promueve la igualdad de oportunidades, sin brechas salariales ni discriminación.

03

RELACIONES CON USUARIOS, PROVEEDORES Y COMUNIDAD LOCAL

Nos esforzamos por mejorar la experiencia de nuestros usuarios y la calidad en la prestación de nuestros servicios, buscando siempre la excelencia operacional.

Nuestras actuaciones en la comunidad local persiguen objetivos tanto educativos como sociales. En el ámbito educativo buscamos promover y facilitar oportunidades para que los estudiantes se integren en el mundo laboral. A nivel social, trabajamos por satisfacer sus necesidades, procurando invertir nuestros esfuerzos en mejorar su calidad de vida.

Trabajamos estrechamente con nuestros proveedores para garantizar que las condiciones de trabajo en nuestra cadena de suministro sean seguras, dignas y respetuosas y que nuestras operaciones comerciales se realicen de forma ética y sostenible. Asimismo, trabajamos en la mejora continua de nuestra relación profesional, estableciendo pautas y compromisos de mejora de los resultados de su desempeño y de la calidad del servicio que nos prestan.

Nuestro compromiso va más allá de la excelencia operacional, trabajamos para mejorar la calidad de vida no solo de nuestros usuarios, sino también de nuestra comunidad mediante la promoción de iniciativas educativas y sociales, así como del impulso de la movilidad sostenible. Igualmente, garantizamos condiciones laborales seguras, dignas y respetuosas en toda nuestra cadena de suministro.



3.6 Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo



4.4 Aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento

4.7 Garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible



11.2 Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo



12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza

3.1 CALIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. BUSCAMOS LA EXCELENCIA OPERACIONAL

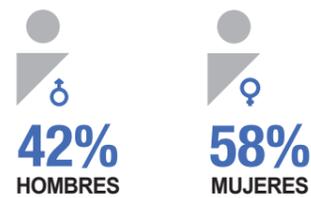
Nos proponemos seguir ofreciendo a los habitantes de la Comunidad de Madrid un servicio de movilidad seguro, accesible, puntual, eficiente y respetuoso con los aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Mantenemos un compromiso constante para mejorar la experiencia del usuario, la calidad del servicio y aumentar los indicadores generales de la prestación del servicio.

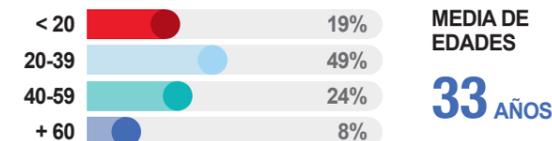
En el transcurso de este período, nos hemos esforzado por ir más allá, adoptando una gestión proactiva orientada al bienestar de los usuarios.

PERFIL DE USUARIO

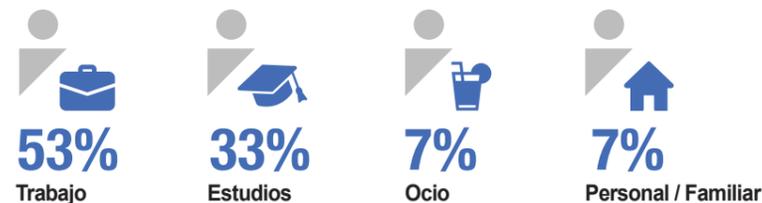
GÉNERO



EDAD (AÑOS)



MOTIVO "PRIORITARIO" DEL VIAJE



Nos comprometemos a mejorar continuamente la prestación del servicio de movilidad en la Comunidad de Madrid, buscando la excelencia en calidad y transparencia.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



DATOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2022/2023



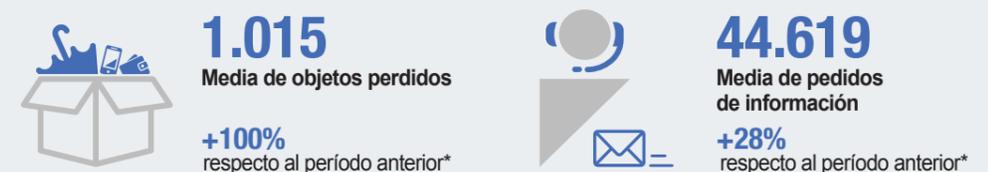
* El crecimiento de los datos frente a los del período del anterior Informe se debe a la subida de viajeros por la recuperación de la normalidad después de la pandemia.

MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES DURANTE EL PERÍODO 2022/2023



* El peso del motivo "Recargos" suele ir en proporción al nº de recargos extraordinarios impuestos y de fiscalizaciones realizadas durante el período de análisis.

OBJETOS PERDIDOS Y ENTREGADOS EN 2022/2023



* El crecimiento de los datos frente a los del período del anterior Informe se debe a la subida de viajeros por la recuperación de la normalidad después de la pandemia.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Conforme a lo previsto, hemos avanzado en el proyecto integral de mejora del sistema de información al viajero y en la definición de un sistema de comunicación multicanal accesible. Hemos implantado una prueba piloto en la parada de Cocheras, que implica la sustitución del antiguo teleindicador por una pantalla LED con un diseño renovado, una distribución mejorada de la información y una mejora en el sistema de avisos. Asimismo, hemos incorporado el servicio de Bucle T para usuarios que utilizan audífonos.
- La revisión integral de nuestros activos Web y App se pospondrá para el próximo ejercicio mientras que la actualización de los servicios de telefonía e interfonía en caso de incidencias en la red se encuentra actualmente en fase de estudio.
- En cuanto a la mejora de la convivencia entre los usuarios, hemos finalizado el desarrollo creativo de una campaña cívica que será lanzada próximamente a la red.



- En el ámbito de la seguridad operacional, se da por concluido y testado el sistema de asistencia a la conducción (SIMOVE) en toda la flota de MLO, incluida la actuación automática sobre el frenado de urgencia en caso de exceso de velocidad.
- Con el fin de mejorar la experiencia de nuestros usuarios y ofrecer un valor añadido a los viajeros que aprecian enormemente la posibilidad de mantenerse conectados, hemos implementado un nuevo servicio de préstamo gratuito de *power banks* para cargar la batería de móviles y otros dispositivos electrónicos.

PUNTUALIDAD 2022/2023



99,99%* Casi la totalidad de las expediciones han salido puntualmente

* Con el objetivo de garantizar la precisión y uniformidad de los datos, se ha decidido incorporar el mismo cálculo del indicador de puntualidad definido por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, el cual es informado regularmente a dicha entidad. Este cálculo diario por línea, permite supervisar el grado de cumplimiento de la planificación teórica en comparación con la ejecución real.

ACCIDENTABILIDAD 2022/2023



2,64* Nº de accidentes por millón de km recorridos (media del período 2022/2023)

* El dato se refiere al número de colisiones con vehículos ajenos a MLO, todas de carácter leve.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 2022/2023

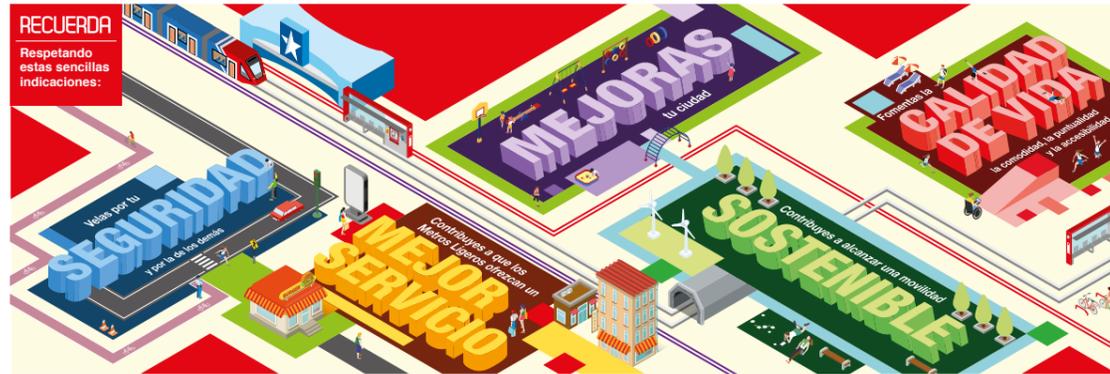


99,99% De km recorridos respecto de los km planificados





- Con el fin de garantizar la seguridad durante la prestación del servicio, ofrecemos información a los usuarios a través de diversos canales, como la señalización en instalaciones y vehículos. Además, realizamos campañas de sensibilización sobre seguridad vial dirigidas a distintos grupos mediante charlas, carteles, vinilos y materiales digitales publicados en nuestra web, redes sociales y medios de comunicación. También publicamos guías de convivencia, entre otras acciones incluidas en el proyecto educativo mencionado en el punto 3.2 de este apartado.



- Además, en nuestros talleres contamos con programas establecidos de mantenimiento preventivo para las unidades que prestan el servicio. Estos programas se ejecutan cada 16.000, 33.000, 50.000, 100.000, 200.000 y 600.000 kilómetros e incluyen la revisión de todos y cada uno de los sistemas del tren, así como limpiezas o sustitución de los componentes desgastados. Cada día, llevamos a cabo la inspección del estado de los equipos de los diferentes sistemas ubicados en el techo, el interior y los bajos del tren, así como del funcionamiento general del vehículo. También realizamos los correctivos necesarios de los posibles fallos que se hayan detectado durante estas inspecciones diarias.
- Diariamente limpiamos y desinfectamos todas las instalaciones y los metros ligeros de MLO para garantizar un entorno seguro y saludable para nuestros usuarios. Además de esta limpieza rutinaria, llevamos a cabo una limpieza exhaustiva de nuestros metros ligeros cada 15 días. También realizamos una desinsectación en el interior cada seis meses. Durante este proceso, desinfectamos minuciosamente cada rincón del espacio destinado a los viajeros, asegurando así condiciones óptimas de higiene y bienestar para todos nuestros pasajeros.



RETOS DE FUTURO

- Rediseñar por completo nuestra Web y app.
- Lanzar la campaña cívica desarrollada durante 2023 en toda la red, así como en nuestros canales digitales.
- Analizar el impacto de la metodología *Lean Manufacturing* en la gestión del ciclo largo de mantenimiento de material móvil como parte de un proceso de mejora continua. El objetivo es optimizar la organización del trabajo de mantenimiento para proporcionar un servicio de excelencia al usuario.
- Poner en marcha el modelo RCM (*Reliability Centered Maintenance*) en el sistema de motores de aguja para optimizar los planes de mantenimiento y garantizar la máxima disponibilidad de los equipos.

- Con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto de la calidad del servicio prestado, con una periodicidad bienal y de forma alternada con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) se contrata una empresa independiente para llevar a cabo un exhaustivo estudio de opinión sobre la calidad del servicio proporcionado en nuestras líneas ML2 y ML3. Este estudio implica la realización de encuestas dirigidas a nuestros usuarios con el objetivo de comprender su nivel de satisfacción y expectativas en relación con varios aspectos del servicio.

Los resultados obtenidos nos permiten identificar áreas de mejora y definir planes de actuación concretos. Estos resultados se comparten con todas las áreas pertinentes de nuestra organización, y aquellos aspectos más relevantes son incorporados al análisis de contexto de MLO, contribuyendo así a una gestión más integral y proactiva de nuestro desempeño operativo.



3.2 MOVILIDAD SOSTENIBLE EN LAS CIUDADES (EDUCACIÓN VIAL, AMBIENTAL Y FOMENTO DEL TRANSPORTE SOSTENIBLE)

TRANSFORMANDO CIUDADES

Seguimos dando prioridad a nuestro trabajo dentro del ámbito educativo. Progresivamente, estamos logrando impactar y sensibilizar a un mayor número de escolares, familias y profesionales en nuestra zona de influencia.

Trabajando de la mano con las administraciones y otras entidades colaboradoras locales, avanzamos con el objetivo de influir positivamente en la movilidad de las personas, buscando promover prácticas responsables para lograr un impacto beneficioso en el entorno. Nuestras actuaciones en este sentido contribuyen al logro de la meta 11.2 del Objetivo de Desarrollo Sostenible establecido por Naciones Unidas para 2030.

EDUCACIÓN 2022/2023



* El incremento exponencial se atribuye en gran medida a la gradual normalización de las actividades clave tras el período postpandémico.



Contribuimos a la transformación de ciudades hacia una movilidad sostenible a través de la educación vial, ambiental y la promoción del transporte responsable.



ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Continuamos nuestra colaboración con los Ayuntamientos de Pozuelo de Alarcón y Boadilla del Monte, manteniendo nuestra línea de trabajo actual.
- Durante este período, hemos dado continuidad al Proyecto de Educación Vial en constante proceso de actualización y mejora. En este sentido, hemos concluido la digitalización y cesión a la Policía Local de los materiales didácticos de apoyo a las charlas de educación vial impartidas por sus agentes tutores a los escolares del entorno.
- Con el objetivo de reducir o eliminar situaciones de riesgo, hemos puesto en marcha la campaña **#DesconectaMiraCruza*** que pretende concienciar a los usuarios más jóvenes de la importancia de eliminar el uso del móvil y los auriculares cuando se acercan o cruzan las vías por las que circulan los vehículos.

Para conseguirlo, hemos creado una señal visual de advertencia que se ha pintado en los pasos de peatones de los cruces de las vías. Además, hemos diseñado y trasladado mensajes cercanos y joviales en estaciones y paradas, en redes sociales, en las visitas de colegios a las cocheras y en las charlas de educación vial impartidas en los centros escolares del entorno, de la mano de AESLEME (Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal) y agentes tutores de la Policía Local de Boadilla del Monte y Pozuelo de Alarcón.

Esta campaña ha contado también con la colaboración de otras entidades externas para amplificar su mensaje. Se han sumado también centros escolares del entorno, Campus de Somosaguas de la UCM, Policía Local de Pozuelo de Alarcón, Ayuntamientos de Boadilla del Monte y Pozuelo de Alarcón y el Aula de Educación Ambiental de Pozuelo que está asumiendo un papel relevante en la divulgación de la campaña en sus actividades, tanto a alumnos como a profesores.

IMPACTOS CAMPAÑA #DESCONECTAMIRACRUZA

3.000.000 PERSONAS

Audiencia alcanzada

Vía charlas, visitas y otras jornadas en el entorno, redes sociales, web, medios de comunicación, tanto locales, como en radio, televisión regional, como Telemadrid u Onda Madrid.

Hemos renovado nuestro respaldo a diversas **actividades destacadas** en colaboración con instituciones educativas locales, abarcando desde la educación infantil hasta el bachillerato:

- Rutas Cicloambientales en colaboración con la Concejalía de Seguridad del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.
- Semana Europea de la Movilidad Sostenible: ruta en bicicleta desde el Aula de Educación Ambiental de Pozuelo hasta la visita guiada a nuestras Cocheras, pasando por el Parque Forestal Adolfo Suárez y utilizando los carriles bici del municipio.
- Circuito de Movilidad Eléctrica, *Teen Smart City Pozuelo* (Mini-Bosque para la Biodiversidad): Este programa tiene como objetivo ilustrar cómo la tecnología contribuye a mejorar las ciudades, haciéndolas más sostenibles e inteligentes. Además, los estudiantes tienen la oportunidad de disfrutar de un emocionante circuito de movilidad con *karts* eléctricos.
- Reciclo Pozuelo unido a un proyecto pionero de aprovechamiento de envases de plástico para convertir un residuo en un recurso.

- Senda por el parque forestal - recorrido autoguiado donde los alumnos aprenden a orientarse y a identificar la flora y fauna.
- Circuito de energías renovables y biodiversidad, donde se trabajan temas de sostenibilidad, economía circular y cambio climático.
- Aula verde del futuro - Acción Reforesta: Este espacio presenta la oportunidad perfecta para generar sinergias entre el arte y la naturaleza, aportando creatividad y ciencia al centro. Un ejemplo muy representativo son las creaciones con redes y plantas integradas y pequeños minijardines acuáticos colgantes.
- Refugio de lectura: se ha transformado un antiguo quiosco en un rincón de lectura, donde los usuarios intercambian libros rodeados de un Minibosque de Miyawaki, arboreto de clones y huerto micológico. Un gran ejemplo de economía circular.



RETOS DE FUTURO

- Seguir perfeccionando el Proyecto de Educación Vial mediante colaboraciones con expertos en la materia en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Entre otras herramientas, se contempla la creación de un *microsite* didáctico que aborde los temas tratados, dirigido a alumnos de 6 a 18 años, con el fin de servir como recurso complementario para los agentes tutores.
- Continuar y consolidar nuestra línea de trabajo actual con los ayuntamientos de Pozuelo de Alarcón y Boadilla del Monte.

3.3 ACCIONES SOCIALES CON LA COMUNIDAD LOCAL (DEPORTE, CULTURA, EXCLUSIÓN SOCIAL, DISCAPACIDAD Y ACERCAMIENTO DE ESTUDIANTES AL MUNDO LABORAL)

DESARROLLO DE INICIATIVAS EN COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL

Procuramos satisfacer las expectativas y elevar la calidad de vida en nuestra comunidad mediante colaboraciones en áreas clave como la educación, la discapacidad y el deporte.

A lo largo de este período, hemos mantenido y afianzado la línea de trabajo con los principales actores involucrados, tales como entidades, asociaciones y fundaciones locales.



INICIATIVAS SOCIALES Y CULTURALES



3.738

Beneficiados (media del período 2022/2023)

+37% respecto al período anterior

7.476

Total de beneficiados

**MLO colabora con un equipo de inclusión de baloncesto de la Fundación Gil Gayarre en diferentes áreas gracias al Club de Baloncesto Veritas, además da apoyo al Torneo anual Veritas con la participación de unos 1.000 jugadores.*

16

AÑOS de participación en la Cabalgata de Boadilla del Monte



Estamos comprometidos con una escucha activa para comprender sus necesidades principales y nos esforzamos por ofrecer apoyo, procurando mitigar en la medida de lo posible los desafíos que enfrentan.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

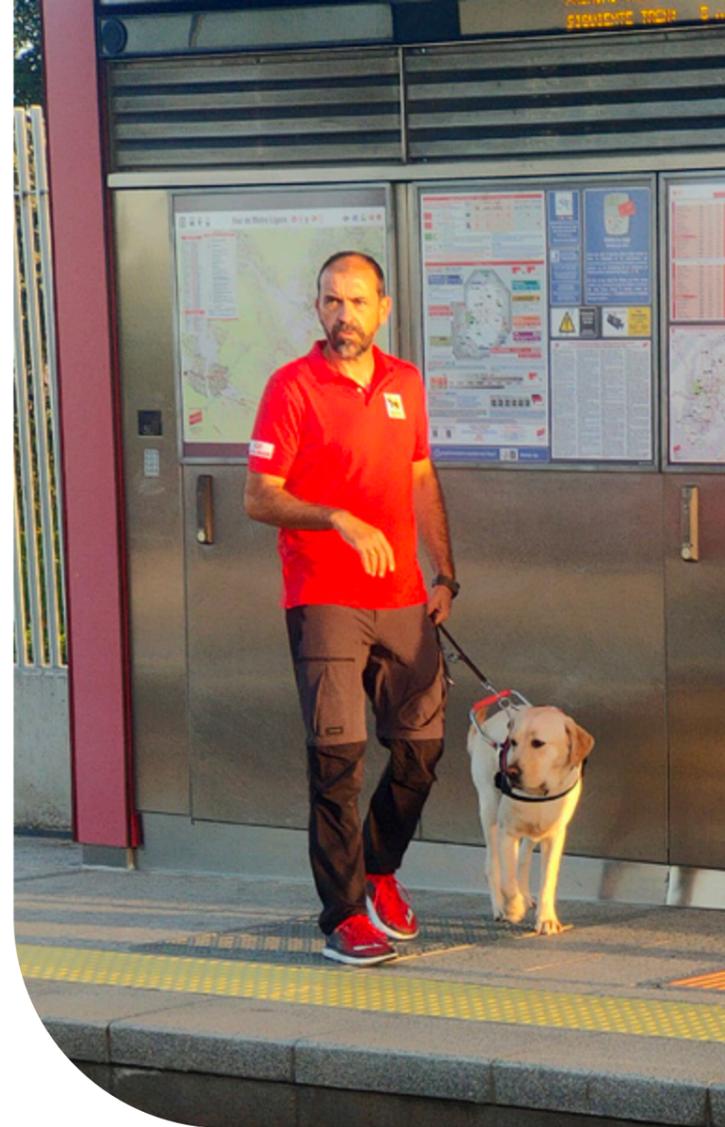
- Hemos dado continuidad a la línea de trabajo llevada a cabo durante el período anterior con la comunidad local, profundizando en el conocimiento de sus necesidades sociales y procurando, en la medida de lo posible, atenderlas.

COLABORACIONES EN MATERIA DE EDUCACIÓN, DISCAPACIDAD Y DEPORTE

COMPROMISO SOCIAL



- Con la **Fundación Cal Pau**
- Con la **Fundación Hogar Don Orione**
- Con **Afanias**
- Con la **ONCE-FOPG**
- Con el **Ayto. de Boadilla**
- Con el **Ayto. de Pozuelo**



RETOS DE FUTURO

- Fortalecer y mantener los proyectos de colaboración social existentes en nuestro entorno.
- Estudiar la posible implantación de una política de voluntariado dentro de MLO.
- Crear un canal de comunicación y divulgación a nivel interno sobre la labor social realizada por las entidades colaboradoras.

HOGAR DON ORIONE

Durante este período, hemos abordado las necesidades presentadas por el Hogar, enfocándonos en la renovación de maquinaria y la mejora de instalaciones para garantizar la prestación de servicios de mayor calidad a los residentes. Además, hemos facilitado a los usuarios experiencias en el metro ligero, promoviendo de esta manera la inclusión social.

FUNDACIÓN CAL PAU

Desde MLO, hemos establecido una colaboración activa con el Espacio Mujer, Igualdad y Diversidad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de numerosas personas con discapacidad. La iniciativa busca proporcionarles las herramientas necesarias para desarrollar sus propios proyectos de vida, participar en la comunidad y tomar decisiones autónomas. En este marco, MLO también se involucra en la contratación de personal que acompaña a los participantes en diversas actividades, fortaleciendo así nuestro compromiso con la inclusión y la diversidad.

FOPG

Hemos renovado nuestra colaboración con la Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG) apadrinando a una camada más de cachorros con la esperanza de que se conviertan en futuros perros guía.

Esta renovada colaboración desempeña un papel crucial al permitir que la Fundación ONCE del Perro Guía entregue anualmente más de 140 perros guía a personas con discapacidad visual. Actualmente, en España, ya hay más de 1.000 perros guía que han transformado positivamente la vida de sus usuarios, mejorando significativamente su movilidad y fomentando su autonomía. Estamos orgullosos de contribuir a esta noble causa que tiene un impacto tan significativo en la vida de las personas con discapacidad visual.

AFANIAS

Hemos renovado nuestra colaboración con la comunidad de Afanias Pozuelo con la finalidad de mejorar la calidad del Centro Ocupacional, un espacio fundamental para la rutina diaria de 143 personas con discapacidad intelectual. En los últimos dos años, esta colaboración ha posibilitado mejoras significativas, como la renovación de pintura, la actualización del gimnasio y la mejora de las áreas comunes de descanso.

Adicionalmente, hemos tenido la oportunidad de conocer de cerca las casas tuteladas y la residencia experimental ubicadas en Pozuelo de Alarcón, donde se promueve la autonomía de las personas con discapacidad. Esta experiencia nos ha permitido entender de primera mano el impacto positivo que estas iniciativas tienen en la vida de quienes participan en ellas.

3.4 GESTIÓN RESPONSABLE DE LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

De acuerdo con nuestro Sistema de Gestión Integrada certificado según las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EFR 1000-2 y el referencial AENOR SFO (Seguridad Ferroviaria Operacional) apostamos por la mejora continua. Por este motivo, desde 2023, hemos implantado un nuevo procedimiento de homologación de nuestros proveedores incluida la evaluación de su desempeño. Este procedimiento contempla principios de protección laboral, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y derechos humanos, así como las medidas en caso de no cumplir con sus obligaciones. Tras el análisis técnico de la documentación requerida, les pedimos que estén informados y cumplan con lo establecido en nuestras políticas corporativas y código ético.

El desempeño de nuestros proveedores afecta directamente a la consecución de nuestro Plan Estratégico, es por ello que evaluamos de forma continua diversos factores tales como la calidad, el plazo y la forma de entrega desde el punto de vista medioambiental.

Durante este proceso, se involucra activamente a los proveedores y subcontratistas, quienes conocen la evaluación de su desempeño. La retroalimentación recibida es fundamental para optimizar nuestros servicios y corregir posibles errores.

Consideramos fundamental establecer colaboraciones, principalmente con proveedores nacionales, fortaleciendo así nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social empresarial. Este enfoque no solo nos permite garantizar el cumplimiento de estándares éticos y legales, sino que también contribuye al impulso de la economía local y a la promoción de prácticas comerciales socialmente responsables. Estamos firmemente comprometidos con la excelencia en todas nuestras operaciones, y esta política refleja nuestro firme propósito de construir relaciones comerciales a largo plazo basadas en valores éticos y sostenibles.





NUESTROS PROVEEDORES



88,68%
Nacionales



10,38%
Unión Europea (UE)

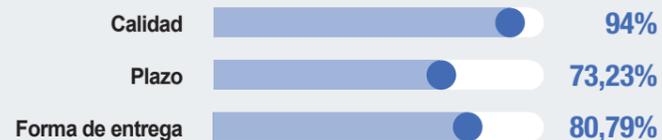


65,96%
Comunidad de Madrid



0,94%
Fuera de la UE

Promedio de las evaluaciones de desempeño de los proveedores de todas las áreas*



* En los criterios sometidos a evaluación, se ha sustituido "precio" por "forma de entrega", dado que el primero ya es considerado en la fase inicial del proceso de compra.



67,57% Compras que se realizan a proveedores homologados**

-13% respecto al período anterior
La bajada se debe a los cambios realizados en los criterios de homologación

** Todos los proveedores homologados cumplen con los criterios medioambientales y sociales requeridos por MLO.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Hemos iniciado el proceso de diseño de nuestro portal del proveedor, dejando pendiente su desarrollo debido a la necesidad de realizar mejoras previas en seguridad y almacenamiento a través de Microsoft 365. Este portal se proyecta como un canal de comunicación esencial para este grupo de interés, por lo que estamos trabajando diligentemente para superar cualquier obstáculo y llevar a cabo su implementación de manera eficiente.
- Además, hemos identificado un listado de proveedores de confianza y hemos realizado las dos reuniones anuales programadas con el objetivo de dar seguimiento de la relación comercial entre MLO y dichos proveedores.
- También, hemos implantado un nuevo procedimiento de homologación de proveedores que fortalece nuestro compromiso social y de sostenibilidad.



RETOS DE FUTURO

- Desarrollar el portal del proveedor concebido durante este período, garantizando su eficacia y facilidad de uso para fortalecer las relaciones con nuestros proveedores. Esto implica mejorar la comunicación y la gestión de documentos y agilizar los procesos de homologación y evaluación.
- Establecer las cláusulas ESG que deben integrarse en los contratos con nuestros proveedores.

04

BUEN GOBIERNO, RESPONSABILIDAD E INTEGRIDAD: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, ACCIONISTAS Y ADMINISTRACIÓN

BUEN GOBIERNO SEGÚN CRITERIOS ESG

Nuestras actuaciones se ajustan a principios de transparencia, eficacia, responsabilidad, ética e integridad bajo criterios ESG (*Environmental, Social, Governance*).

Para ello, hemos establecido buenas prácticas de gobierno corporativo que nos ayudan a gestionar los riesgos y oportunidades operacionales y de negocio para fortalecer y aumentar la solidez del proyecto de MLO.

En nuestro ejercicio de rendición de cuentas, seguimos apostando por la promoción del diálogo y la comunicación con nuestros grupos de interés.

Nuestro compromiso con la transparencia, la eficacia y la ética, guiados por los criterios ESG, nos impulsa a fortalecer nuestro negocio a través de buenas prácticas de gobierno corporativo y un diálogo continuo con nuestros grupos de interés.



9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales



12.6 Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes



16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas

4.1 PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Desde 2016, en MLO hemos emprendido una transformación interna marcada por cambios en nuestro accionariado que han impulsado nuestro objetivo de posicionarnos como líderes en transparencia y buen gobierno.

En 2017, aprobamos nuestro Plan Estratégico centrado en la gestión sostenible.

En 2018/2019, revisamos elementos de nuestra cultura corporativa, unificamos procedimientos bajo nuestro Sistema de Gestión Integrado, y establecimos un proceso de planificación estratégica para el desarrollo sostenible, que se ha materializado en un Plan de Sostenibilidad con objetivos, acciones concretas y presupuestos asignados. Revisamos periódicamente este plan según los procedimientos de seguimiento y evaluación establecidos.

En 2020/2021, implantamos un cuadro de mando para medir nuestros indicadores de sostenibilidad, así como para marcar las prioridades oportunas con el fin de lograr los objetivos establecidos.



metroligero
oeste

En 2022/2023, hemos integrado criterios ESG en el diseño de nuestro Plan Estratégico, lo que ha impulsado la aparición de nuevas líneas de actuación. Asimismo, hemos llevado a cabo una revisión exhaustiva de los temas relevantes que afectan a nuestro contexto mediante el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la compañía y el seguimiento de objetivos orientados a satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés. Más información al respecto en el apartado “Enfoque de Gestión” de este mismo informe.

Firmes en nuestro compromiso con la sostenibilidad y de cara a seguir mejorando nuestro desempeño durante este período, nos hemos sometido una vez más al *Global Real Estate Sustainability Benchmark* (GRESB), una organización especializada en el sector industrial y en evaluar el desempeño ambiental, social y de gobernanza de empresas de todo el mundo.



METRO LIGERO OESTE,
EN EL SEGUNDO PUESTO DE
EXPLOTACIONES MUNDIALES DE
TRANSPORTE URBANO,
SEGÚN EL ESTUDIO #GRESB 2023



PUNTUACIÓN GLOBAL

Mejora de la puntuación global pasando de los 86 puntos obtenidos el año pasado a los 90 del estudio de este año.



PAPEL DESTACADO EN EL RESTO DE LOS RÁNKINES DEL ESTUDIO

Segundo puesto en Gestión y tercer puesto en Rendimiento, situándose 5 y 6 puntos, respectivamente, por encima de la media del sector en ambas consideraciones.

Nuestro afán por seguir mejorando nuestro desempeño se ve reflejado en nuestros resultados sobresalientes en el *Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) 2023*, donde alcanzamos la segunda posición a nivel mundial en el sector del transporte urbano. Con una puntuación global de 90 puntos y mejoras significativas en medio ambiente, social y gobernanza, reafirmamos nuestro compromiso de ofrecer un servicio de calidad y continuar avanzando hacia un futuro más sostenible.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Durante el período abordado en este informe, hemos actualizado nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible integrando criterios ESG y hemos revisado el cuadro de mando correspondiente. Esto nos permite dar seguimiento a los objetivos estratégicos establecidos, utilizando indicadores que nos ayudan a controlar el rendimiento operativo, económico, ambiental y social de la empresa.
- Asimismo, hemos llevado a cabo una revisión exhaustiva de los temas relevantes que afectan a nuestro contexto mediante el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) de la compañía y el seguimiento de objetivos, orientados a satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés.
- También hemos dado continuidad a la digitalización de los procesos y su comunicación a través del Portal MLO. Destacamos en dicho portal, la creación del apartado "Identidad MLO" con toda la información corporativa necesaria para las nuevas incorporaciones y comunicaciones al exterior en formato digital.
- Además, hemos establecido un plan de reuniones anuales de seguimiento del estado del personal de cada área junto con la dirección general y la dirección de recursos humanos que incluye entre otras cuestiones la evaluación de desempeño general de los empleados, situación emocional y seguimiento de necesidades de personal.

RETOS DE FUTURO

- Realizar un análisis sobre la reorganización de los comités internos actuales, explorando oportunidades de mejora, evaluando la situación actual, comunicando los hallazgos a los involucrados y ejecutando las acciones necesarias para implementar los cambios.
- Adaptar los elementos culturales de la organización: Misión, Visión y Valores al nuevo concepto de movilidad urbana sostenible emergente en las ciudades de futuro.
- Preparar el primer informe del estado de sostenibilidad (CSRD) con la información correspondiente al ejercicio 2025 y a publicar en 2026.

4.2 ÉTICA E INTEGRIDAD EN LAS ACTUACIONES

Para asegurar la integridad y la ética en todas nuestras actividades, implementamos un modelo de gestión fundamentado en los siguientes elementos clave:

- La existencia de una Política de Gobernanza que compromete a nuestros empleados y a nuestras contratadas al seguimiento de reglas en materia de políticas contra el soborno, la corrupción y el fraude, así como a la protección de los derechos humanos.
- Contamos con un Código Ético que establece los estándares y principios de conducta profesional y ética que deben seguir todas las personas dentro de la empresa en el desempeño de sus funciones y establece los mecanismos de denuncia y protección del denunciante.
- Además, nuestros sistemas de prevención están diseñados para detectar y evitar cualquier comportamiento ilícito o delictivo.
- Asimismo, nuestros mecanismos de supervisión y control nos permiten asegurar el cumplimiento efectivo de estas normativas y políticas.

La combinación de los principios de integridad y ética en todas nuestras actividades se fundamenta en una sólida política de gobernanza, un código ético riguroso, sistemas de prevención eficaces y mecanismos de supervisión contundentes.



ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Al cierre del período abordado en este informe, se encuentra en fase avanzada la definición del proceso de seguimiento de la implementación del Código Ético en nuestra organización. Esto implica el desarrollo de mecanismos de control, seguimiento e integración en nuestro Sistema de Gestión Integrado y en el cuadro de mando.
- De cara a promover una cultura de transparencia y responsabilidad en todas nuestras actuaciones, hemos difundido nuestro Código Ético entre todos nuestros grupos de interés a través de nuestra web corporativa, en la que se pone a disposición un canal de denuncias accesible. Este canal proporciona a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás partes interesadas un medio confiable para informar sobre cualquier conducta contraria a nuestros valores y principios éticos.
- En nuestra búsqueda continua por promover una cultura ética sólida dentro de nuestra organización, hemos desarrollado un plan de sesiones de formación e información dirigidas a nuestros empleados sobre nuestro Código Ético que se implementará a principios del siguiente período. Estas sesiones tienen como objetivo principal asegurar que todos los miembros de nuestro equipo estén plenamente familiarizados con los principios y valores que guían nuestras acciones comerciales y explicar los canales y procedimientos disponibles para hacer sugerencias y denuncias, subrayando nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

RIESGOS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Como parte de nuestro proceso de evaluación general de riesgos, hemos dedicado una atención particular al tema específico de la corrupción analizando todas nuestras operaciones y, como resultado, no hemos encontrado riesgos significativos de corrupción.

Durante el último año de este período, hemos iniciado el proceso de revisión y actualización de los riesgos relacionados con nuestro Código Ético y nuestro manual de prevención de delitos.

Los procedimientos anticorrupción de la organización están a disposición de todos sus miembros en el portal MLO. Estamos trabajando en el desarrollo del plan de sesiones de formación e información dirigidas a nuestros empleados; arriba mencionado.

Durante el periodo objeto de este informe, no hemos registrado incidentes de corrupción.

Nuestro compromiso anticorrupción es sólido: tras un exhaustivo análisis, confirmamos la ausencia de riesgos significativos en nuestras operaciones y seguimos fortaleciendo nuestros sistemas éticos y de prevención de delitos para mantener esta integridad.

RETOS DE FUTURO

- Concluir la definición del proceso de seguimiento de la implantación del Código Ético en nuestra organización. Esto incluye la creación de mecanismos de control, seguimiento e incorporación en el sistema de gestión integrado y en el cuadro de mando sostenible.
- Adaptar el actual protocolo de acoso a la legislación de planes de igualdad y protocolo LGTBI.
- Implantar el plan de sesiones de formación e información para nuestros empleados sobre nuestro Código Ético, diseñado durante este período.

4.3 FORTALEZA Y SOLIDEZ DEL PROYECTO Y APROVECHAMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES

En un mundo dinámico y en constante evolución, la generación de valor se convierte en el eje fundamental de nuestra estrategia empresarial, orientada hacia el presente y el futuro. Reconocemos que, para generar valor sostenible, es imperativo involucrar a nuestros grupos de interés en todas las áreas de nuestro negocio y asumir un compromiso sólido con ellos.

La esencia de nuestra estrategia empresarial está centrada en la innovación, la renovación y el crecimiento sostenible que constituyen los pilares que sostienen nuestro compromiso con la sostenibilidad y cómo estos aspectos contribuyen a la construcción de un proyecto sólido y resiliente.

En este sentido, hemos establecido una Política de Compras y Contrataciones Responsables, gestionamos nuestros recursos de manera eficiente y dirigimos nuestras inversiones hacia el desarrollo sostenible.

La optimización de recursos, la participación en grupos de trabajo sectoriales y la promoción de un transporte público sostenible, en el marco de una estrategia integral de movilidad del futuro en las ciudades, son acciones concretas que refuerzan nuestra capacidad para generar valor económico y dotar de fortaleza y solidez al proyecto de MLO.

Nuestra estrategia empresarial se cimienta en la innovación, la renovación y el crecimiento sostenible, implicando a nuestros grupos de interés y comprometiéndonos con la construcción de un proyecto sólido y resiliente.



EBITDA 2023

70,49%
sobre las ventas

Datos económicos	2022		2023	
Cifra de negocio	78,4 M€	100%	76,3 M€	100%
Beneficio neto de explotación	61,7 M€	77,90%	53,8 M€	70,49%
Beneficio antes de impuestos	48,2 M€	61,40%	23,5 M€	30,87%
Beneficio neto aplicable	36,1 M€	46%	17,7 M€	23,15%
Inversión en mejoras acumulada	38,7 M€		43,1 M€	

Valor generado, distribuido y retenido	2022	2023
Valor económico directo generado	78,4 M€	76,3 M€
Valor económico distribuido	35,6 M€	53,2 M€
Valor económico retenido	42,8 M€	23,1 M€
Asistencia financiera recibida del gobierno (subvenciones)	4 K€	19,5 K€
Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	2 M€	4,3 M€

ENFOQUE FISCAL

Nuestro Consejo de Administración es el órgano de gobierno encargado de revisar y aprobar formalmente la estrategia fiscal de la compañía.

Asumimos el compromiso del cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia tributaria en plazo, conforme a la normativa vigente. La responsabilidad de la estrategia y gobernanza fiscal recae sobre la Dirección Financiera, que cuenta con procesos para identificar, gestionar y supervisar los riesgos.

RETOS DE FUTURO

- Elaborar un estudio de posibles ampliaciones de la red de MLO.
- Analizar posibles oportunidades de generar y o suministrar energía a terceros.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Hemos creado un protocolo de registro de la participación de nuestros empleados en actividades y jornadas de asociaciones profesionales del sector.
- En MLO, nos comprometemos en todos los ámbitos a crear un entorno propicio para fomentar la innovación y el desarrollo del conocimiento científico en ingeniería, con un enfoque aplicado a la operación, el mantenimiento y la organización. Durante este período en particular, queremos resaltar nuestro trabajo innovador en el desarrollo de un diseño único y exclusivo, así como en la elaboración de planes de ejecución para la escalera de nuestra parada de Montepíncipe, que presta servicio a la Universidad San Pablo CEU. La nueva estructura combina un diseño novedoso y accesible, a la vez que ofrece una solución económica en términos de mantenimiento.
- Hemos seguido manteniendo nuestra atención en las oportunidades de colaboración con universidades destacadas que promueven la innovación y la transferencia tecnológica en la prestación de servicios comerciales, así como con asociaciones y otros profesionales del sector del transporte público.
- Hemos revisado todos los proyectos de renovación tecnológica y tratamiento de la obsolescencia de cara a poder clasificarlos como proyectos de innovación y poder así presentarlos en las cuentas anuales. Durante el período cubierto por este informe, hemos llevado a cabo el 97,04% de los proyectos contemplados en el plan de inversiones. Las acciones pendientes de completar continuarán desarrollándose en un futuro próximo.
- Con el propósito de proponer mejoras en la planificación de la movilidad urbana sostenible en el área circundante a MLO, hemos llevado a cabo un estudio inicial del mapa conceptual del corredor de transporte dentro de la red de MLO. Sin embargo, la emergencia de nuevos escenarios y variables a considerar durante el último semestre de 2023 nos ha obligado a reconsiderar y replantear el desarrollo de dicho estudio. Por consiguiente, este continúa en fase de análisis y desarrollo.
- Hemos procedido a la realización y análisis interno de un modelo de reajuste del plan económico financiero de la concesión el cual contempla, ahora sí, la posibilidad de aumentar el plazo de la concesión por encima de los 30 años iniciales.

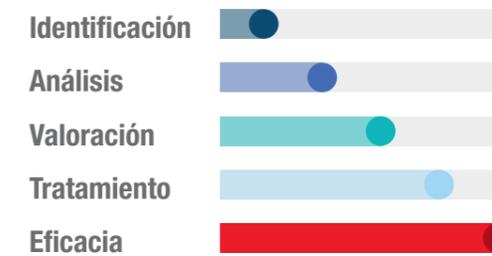
4.4 GESTIÓN DE LOS RIESGOS OPERACIONALES Y DE NEGOCIO

En el ámbito de la gestión de riesgos operacionales y de negocio, nuestro Sistema de Gestión Integrado considera tanto los riesgos como las oportunidades en todos nuestros procesos. Este sistema nos permite abordarlos de manera adecuada gestionando los cambios, minimizando los impactos negativos y maximizando las oportunidades para alcanzar los resultados esperados y mejorar nuestro rendimiento.

En el análisis del contexto de nuestra organización, los riesgos son identificados a través de una matriz DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) que tiene en consideración los factores internos y externos relevantes. Realizamos revisiones periódicas y la última de este período tuvo lugar en noviembre de 2023. Además, después de identificados, esos mismos riesgos han sido evaluados según criterios ESG y presentados al Consejo de Administración ese mismo año. A su vez, los riesgos operacionales son analizados a través del procedimiento de gestión de cambios. Estos análisis y sus resultados son esenciales para definir los objetivos estratégicos del próximo período.

En cada apartado, incluimos las acciones previstas o realizadas para mitigar los posibles efectos de los riesgos detectados y aprovechar las oportunidades analizadas.

Nuestros riesgos y oportunidades se clasifican en diferentes categorías, como operativos, seguridad ferroviaria/circulación, prevención de riesgos laborales, medioambientales, sistemas de información y protección de datos. La gestión de éstos se basa en una metodología específica:



Nuestro Sistema Integrado aborda riesgos y oportunidades en todos los procesos, gestionando cambios, minimizando impactos y maximizando resultados, respaldado por análisis periódicos DAFO y ESG que nos permiten definir objetivos estratégicos.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Hemos integrado en una única plataforma “Portal MLO” la gestión de riesgos y oportunidades de todos los grupos de análisis, así como el proceso de gestión de cambios y el seguimiento de las acciones generadas por dichos cambios.
- Hemos revisado nuestro Plan de Inversión a largo plazo para los años 2023-2036 como respuesta a las posibles obsolescencias, mejoras y optimizaciones de la red.
- Nuestro Manual de Crisis ha sido recientemente actualizado y publicado en el portal del empleado, siguiendo las directrices de la norma UNE-ISO 22320:2013. Este manual, complementario al Plan de Autoprotección, ha sido diseñado con el objetivo específico de asegurar una respuesta coordinada y eficaz de todas las instancias ante situaciones de especial relevancia.

Además de esta actualización, hemos desarrollado protocolos de actuación específicos para dos escenarios críticos: accidentes con heridos graves y/o víctimas, y nevadas extremas. Estos protocolos no solo abarcan la respuesta inmediata ante tales eventualidades, sino que también incluyen el seguimiento detallado de las condiciones meteorológicas que puedan afectar nuestros servicios. De esta manera, estamos preparados para anticipar y abordar las necesidades del servicio en caso de eventos climáticos adversos.

Para garantizar una comprensión clara y una implementación efectiva de estas medidas, hemos creado una guía de actuación que integra toda esta información. Esta guía ha sido publicada y comunicada a todas las áreas a nivel interno, asegurando que todos los equipos estén debidamente informados y preparados para actuar de manera coordinada y efectiva en caso de crisis o emergencia.

RETOS DE FUTURO

- Reformular el plan de inversiones de la compañía para los años 2025-2036, teniendo en cuenta distintos escenarios de prestación de servicio y la afección por obsolescencia de los equipos.
- Implantar el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) y obtener la correspondiente certificación en el nivel medio del mismo.

4.5 PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO Y LA COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

En el contexto actual de la gestión empresarial orientada hacia la sostenibilidad, el fortalecimiento de la transparencia y la comunicación efectiva con los grupos de interés se erige como un elemento fundamental.

En un mundo interconectado, donde las decisiones empresariales tienen un impacto directo en diversas esferas de la sociedad, la promoción del diálogo se presenta como un vehículo esencial para comprender las expectativas, inquietudes y necesidades de nuestros grupos de interés. A través de una comunicación transparente y proactiva, buscamos no solo informar, sino también establecer canales abiertos y colaborativos para un intercambio constructivo que enriquezca nuestra toma de decisiones y fortalezca los lazos de confianza mutua.

Procuramos garantizar la accesibilidad a la información relevante, así como fomentar un diálogo genuino y bidireccional. Este enfoque busca contribuir al desarrollo sostenible mediante la construcción de relaciones sólidas y transparentes con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad en general.



Fomentamos un diálogo transparente y colaborativo con nuestros grupos de interés con el fin de fortalecer la confianza mutua y contribuir al desarrollo sostenible.



APP MLO*

5.948 DESCARGAS
Media del periodo 2022/2023

+66%
respecto al periodo anterior



WEB MLO*

277.716 VISITAS
Media del periodo 2022/2023

+25%
respecto al periodo anterior

PERÍODO 2022
271.115 VISITAS

PERÍODO 2023
284.316 VISITAS

**Los visitantes de nuestra página web y aplicación MLO son frecuentes viajeros del servicio comercial.*

PERFILES MLO EN NUESTRAS REDES SOCIALES HASTA DICIEMBRE 2023



FACEBOOK
11.186
SEGUIDORES



X
3.800
SEGUIDORES



INSTAGRAM
3.000
SEGUIDORES



LINKEDIN
972
SEGUIDORES



TIKTOK
1.189*
SEGUIDORES

**Se lanzó en 2023*

No se han producido reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos de los clientes durante el periodo.

ACTUACIONES DESTACADAS 2022/2023

- Publicamos nuestro tercer Informe de Sostenibilidad siguiendo las directrices de los estándares GRI incorporando una edición en inglés.
- En nuestra búsqueda por identificar vías de comunicación más eficaces y perfeccionar el proceso de escucha y respuesta a nuestros grupos de interés, hemos lanzado nuestro canal en TikTok, además de finalizar el estudio para la implementación de un canal de atención al cliente a través de nuestro WhatsAppMLO.
- Adicionalmente, hemos desarrollado una selección y planificación mejoradas de contenidos informativos dirigidos a los viajeros, los cuales serán publicados a través de nuestros diversos canales de comunicación.
- En lo que respecta a nuestra interacción con los grupos de interés, hemos evaluado los resultados de una encuesta interna y hemos introducido mejoras sustanciales. Estas mejoras abarcan la digitalización del mapa de relaciones en el Portal MLO, la actualización de nuestros canales de comunicación y la planificación de acciones específicas en consonancia con las necesidades y expectativas identificadas.
- Respecto a nuestro grupo de interés “visitantes”, hemos perfeccionado el protocolo de gestión de dichas visitas. Esta mejora abarca la actualización de materiales informativos destinados a los mismos, que comprenden el programa, información de seguridad y la implementación de un proceso de evaluación de la satisfacción de la visita para recopilar retroalimentación y así optimizar continuamente su experiencia.

RETOS DE FUTURO

- Implantar una prueba piloto del canal de atención al cliente mediante mensajería instantánea.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	Metro LigerO Oeste, S.A ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre enero 2022 y diciembre 2023.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No existen en la fecha de edición

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN	

Contenidos generales

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	Perfil MLO				
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	Perfil MLO				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Perfil de la Memoria				
	2-4 Reexpresiones de información	-		No se han introducido rectificaciones de informaciones anteriormente publicadas		
	2-5 Verificación externa	Perfil de la Memoria				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil MLO				
	2-7 Empleados	Perfil MLO				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Perfil MLO				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-15 Conflictos de interés	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-19 Políticas de remuneración	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-21 Ratio de compensación total anual	Perfil MLO / Estructura de gobierno				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta del Presidente				
	2-23 Compromisos y políticas	Así Somos				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Así Somos				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Así Somos				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Así Somos				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Así Somos				
	2-28 Afiliación a asociaciones	Así Somos				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Enfoque de Gestión				
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Perfil MLO				

Temas materiales

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Enfoque de Gestión				
	3-2 Lista de temas materiales	Enfoque de Gestión				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
Desempeño económico						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades				
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades				
Presencia en el mercado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales / Equidad retributiva				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales / Equidad retributiva				
Impactos económicos indirectos						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3. Relaciones con usuarios, proveedores y comunidad local				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3. Relaciones con usuarios, proveedores y comunidad local				
Prácticas de abastecimiento						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
Anticorrupción						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.2. Ética e integridad en las actuaciones				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	4.2. Ética e integridad en las actuaciones				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.2. Ética e integridad en las actuaciones				
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	4.2. Ética e integridad en las actuaciones				
Fiscalidad						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades / Enfoque Fiscal				
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades / Enfoque Fiscal				
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades / Enfoque Fiscal				
Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	-		Este tema no se considera relevante		
Energía						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	302-3 Intensidad energética	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	302-4 Reducción del consumo energético	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
Agua y efluentes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-4 Vertido de agua	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	303-5 Consumo de agua	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
Emisiones						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	-	No disponemos actualmente del cálculo	Próximamente informaremos sobre los cálculos correspondientes a estas emisiones		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	-	No se monitorizan porque no son materiales			
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	1.2. Impactos en el entorno				
Residuos						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.2. Impactos en el entorno				
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	1.2. Impactos en el entorno				
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	1.2. Impactos en el entorno				
	306-5 Residuos destinados a eliminación	1.2. Impactos en el entorno				
Evaluación ambiental de proveedores						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
Empleo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2. Social: las personas y su desarrollo				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	2.2. Conciliación familiar y laboral				
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	2.2. Conciliación familiar y laboral				
	401-3 Permiso parental	2.2. Conciliación familiar y laboral				
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.3. Seguridad y salud laboral				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	2.3. Seguridad y salud laboral				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-9 Lesiones por accidente laboral	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	2.3. Seguridad y salud laboral				
Formación y educación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1. Gestión del talento propio				
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	2.1. Gestión del talento propio				
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	2.1. Gestión del talento propio				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	2.1. Gestión del talento propio				
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales				
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales / Equidad retributiva				
No discriminación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales				
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales				
Comunidades locales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.3. Acciones sociales con la comunidad local				
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	3.3. Acciones sociales con la comunidad local				
Evaluación social de los proveedores						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1. Calidad y transparencia en la prestación del servicio				
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	3.1. Calidad y transparencia en la prestación del servicio				
Marketing y etiquetado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1. Calidad y Transparencia en la prestación del servicio				
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.1. Calidad y Transparencia en la prestación del servicio				
Privacidad del cliente						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.5. Promoción del diálogo y la comunicación con los grupos de interés				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	4.5. Promoción del diálogo y la comunicación con los grupos de interés				



metroligero
oeste