

2020

**El año más retador
en la historia del Metro**

Memoria de Sostenibilidad



Artistas urbanos pintan huellas con aerosol en el piso de nuestros trenes para indicar a los pasajeros dónde ubicarse para mantener el distanciamiento físico y mitigar el riesgo de contagio de Covid- 19

**Empresa de Transporte Masivo del
Valle de Aburrá Ltda.**

1-1-2020

Tabla de contenido

Introducción	3
Sostenibilidad y estrategia	4
Gestión y logros en 2020	4
Desafíos y retos para 2021	7
Sobre la Empresa	9
Modelo de Gestión Integral	10
Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro	13
Direccionamiento estratégico	13
Planes rectores	14
Sistema de Gestión Integral	15
Código de Buen Gobierno	17
Mapa de procesos	17
Estructura de gobierno	18
Servicio de transporte público masivo de pasajeros	20
Ubicación en el territorio de la red para el transporte público masivo de pasajeros	22
Caracterización de nuestros viajeros en 2020	25
Negocios asociados	30
Negocios de conocimiento (consultorías)	30
Negocios de captura de valor (publicidad, arriendo de locales y operaciones urbanas)	30
Gestión de servicios de ciudad (venta de servicios asociados al sistema de recaudo Cívica)	32
Servidores públicos	33
Cadena de suministro	35
Iniciativas externas y asociaciones con las que existe vinculación	37
Iniciativas externas	37
Afiliación a asociaciones	39
Elaboración de la Memoria	41
Grupos de interés	41
Canales de comunicación con los grupos de interés	43
Mesa de relacionamiento con los grupos de interés	50

Definición de materialidad	54
Dimensión social	57
Condiciones de trabajo justas	57
Formación integral de la Gente Metro	61
Seguridad y Salud en el Trabajo	64
Libertad de asociación	68
Servicio (Transporte público masivo de pasajeros)	69
Seguridad física y operacional para el servicio	71
Derechos Humanos	77
Cultura Metro	79
Dimensión Ambiental	86
Consumo de energía, agua y otros recursos	86
Cambio climático	90
Manejo integral de residuos peligrosos y no peligrosos	91
Construcciones sostenibles	94
Movilidad sostenible	96
Dimensión Económica	103
Sostenibilidad financiera	103
Compras públicas sostenibles	110
Proyectos de expansión	113
Investigación, desarrollo e innovación (IDI)	117
Gestión ética y buen gobierno	119
Anexos	124

Introducción

[102-14] Para el Metro de Medellín, presentar la Memoria de Sostenibilidad del año 2020 trasciende el habitual ejercicio de dar cuenta de los impactos sociales, económicos y ambientales que generamos a nuestros grupos de interés. En esta oportunidad se trata, sobre todo, de un testimonio sobre cómo la pandemia global del Covid-19 ha afectado nuestras finanzas de una manera sin precedentes en nuestra historia y por esta vía ha tenido repercusiones en todos los ámbitos de nuestra gestión. Como lo hemos hecho desde 2014, este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. Los códigos que la Guía GRI establece para los contenidos materiales que reportamos están encerrados entre corchetes, así [XXX-XX].

Este documento es, también, una prueba de nuestra capacidad de resiliencia, pues en medio de estas condiciones, inimaginables hasta el año pasado, enfrentamos valientemente el reto de garantizar la prestación del servicio público esencial de transporte y nos adaptamos de la mejor manera posible para seguir entregando beneficios a todos nuestros grupos de interés. Lo hicimos siempre de la mano de la Cultura Metro, nuestro modelo de relacionamiento positivo con nosotros mismos, los otros y con el entorno. Junto con los usuarios y su corresponsabilidad, sumada al apoyo de las demás partes interesadas, no paramos un solo día de operar y logramos garantizar un servicio bioseguro y confiable.

Pese a lo anterior, nuestra sostenibilidad financiera se encuentra comprometida. Para 2020 esperábamos movilizar 289 millones de viajeros, generadores de ingresos por \$567.370 millones. Este presupuesto inicial fue modificado dramáticamente por las realidades de la pandemia, pues las necesarias medidas tomadas por los gobiernos nacional, departamental y municipales del Valle de Aburrá para contenerla – que entendemos, acatamos y respaldamos – llevaron a que los viajeros pagos fueran tan solo 142 millones y generaran ingresos por \$274.796 millones correspondiente a pasajeros transportados en modos Metro, Férreo, Cables, Tranvía y Pax Metro. En abril, mes en el que estas medidas fueron más severas, presentamos una disminución del 86% en la afluencia y el 1 de abril recibimos \$105 millones por concepto de pasajes frente a \$1.741 millones el 2 de marzo, una reducción del 93,96%.

Para el 31 de diciembre de 2020 el aforo máximo permitido en todos los vehículos de nuestra flota comercial por el Gobierno Nacional era de 70%, lo que aún se traduce en menores ingresos. En esa misma fecha, el porcentaje de ocupación estaba alrededor de 55%, por lo que las eficiencias operativas y políticas de austeridad que implementamos solo nos permitieron solventar parcialmente esta difícil situación financiera.

Sostenibilidad y estrategia

Esta situación nos sorprendió en un año en el que se cumplieron dos hitos corporativos importantes: la celebración de nuestros 25 años de operación comercial, que iniciamos el 30 de noviembre de 1995, y el fin del ciclo quinquenal de nuestra planeación estratégica 2016–2020 en el marco de nuestro Plan Maestro 2006–2030 “Confianza en el Futuro”. Para nuestro aniversario diseñamos diferentes actividades, en un marco de austeridad ante la difícil situación financiera, que incluyeron actos presenciales, digitales y virtuales entre las que se cuentan un micrositio web y la publicación del libro Cultura Metro, modo de relación positivo.

En cuanto al Direccionamiento Estratégico, en esta Memoria de Sostenibilidad daremos cuenta no solo de los resultados del difícil y complejo año 2020 sino que, cuando sea posible y pertinente, haremos comparativos de la evolución de diferentes contenidos materiales a lo largo de los últimos cinco años. Cabe anotar que los objetivos estratégicos que incluimos en este direccionamiento contribuyen a 6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por la ONU para 2030, relación que establecimos con el apoyo de un consultor externo.

Los 6 ODS a los que contribuimos son el 3 (Salud y Bienestar); 8 (Trabajo decente y crecimiento económico); 9 (Industria, innovación e infraestructura); 11 (Ciudades y comunidades sostenibles); 12 (Producción y consumo responsables) y 13 (Acción por el clima). Por otra parte, la gestión de los asuntos materiales está asociada también a otros ODS a los que contribuimos indirectamente, que son el 1 (Fin de la pobreza); 4 (Educación de calidad); 5 (Igualdad de género); 6 (Agua limpia y saneamiento), 7 (Energía asequible y no contaminante) 10 (Reducción de las desigualdades); 15 (Vida de ecosistemas terrestres); 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

Permítanme entonces invitarlos, en esta introducción, a un corto viaje en el que podremos descubrir juntos los logros más importantes de este retador 2020, con base en los asuntos materiales que hemos definido con nuestros grupos de interés. En el contenido de la Memoria ahondaremos en cada uno de ellos.

Gestión y logros en 2020

En lo que se refiere a la Dimensión Social, resaltamos que realizando enormes esfuerzos logramos cuidar los empleos y proteger nuestro talento humano, por lo que ningún Servidor fue despedido en 2020 por causa de la situación financiera generada por la pandemia. Además, gracias a la migración de varias de nuestras actividades de formación a la virtualidad, así como a alianzas con diferentes entidades, logramos un promedio de 57,6 horas de formación en el año por Servidor.

Esta preocupación por nuestros Servidores contribuyó a que el 30 de junio ascendiéramos a la posición 19 entre las 100 empresas más atractivas para trabajar

en Colombia, según los resultados de Merco Talento. Este es el mejor puesto que hemos ocupado en este ranking durante los 11 años en que se ha realizado.

En cuanto a la salud y seguridad en el trabajo, y también a la seguridad física y operacional en la prestación del servicio, el Covid-19 nos exigió adaptar nuestros protocolos de aseo y desinfección, ya de por sí rigurosos, en conjunto con nuestros proveedores. Así, en sintonía con nuestra Cultura Metro, creamos la Ruta del Autocuidado, una serie de acciones y protocolos que entregamos como Empresa y que nuestros usuarios asumieron en un ejercicio de corresponsabilidad, para mitigar el riesgo de contagio.

En este sentido, es importante señalar que más de 17 investigaciones científicas internacionales y pronunciamientos de entidades como la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) respaldan el uso del transporte masivo gracias al riesgo mínimo de contagio. Esto lo afirman con base en los altos estándares de bioseguridad que se implementan, y que se complementan con el tipo de ventilación que tienen nuestros trenes junto con el autocuidado y la corresponsabilidad de los usuarios a través del uso permanente de la mascarilla, lavado frecuente de manos y el viaje en silencio.

Precisamente, el 4 de diciembre nos convertimos en la primera empresa de transporte público masivo urbano del país en recibir del Icontec el Certificado de Operaciones Bioseguras y el Sello Check In. Esto garantiza que los protocolos implementados tanto para el personal Metro como para los usuarios minimizan los riesgos de contagio y propagación de Covid-19. El reto que nos propusimos ante el temor natural por la pandemia fue fortalecer la confianza en el uso de nuestra red Metro. Para este año 2021, seguirá como una de las principales tareas a ejecutar.

En la Dimensión Social también incluimos toda la gestión social y cultural que adelantamos con usuarios y comunidad en el marco de la Cultura Metro. En 2020 migramos a la virtualidad algunas de las actividades de relacionamiento con la comunidad que llevamos a cabo, como una manera de mantener vivas nuestras conexiones. En julio operó el Tren de la Cultura en homenaje al maestro Pedro Nel Gómez con 73 piezas gráficas. En septiembre, en asocio con la Alcaldía de Medellín, lanzamos la campaña *¿Cómo Va la Vida?*, en la que se incluye *El Escuchadero* en la estación San Antonio, un espacio de diálogo por la salud mental. En noviembre lanzamos el Tren de Lecturas Viajeras, con conexión wifi para descargar más de 20 mil libros a través de código QR.

En cuanto a la Dimensión Ambiental, en junio iniciamos el montaje de paneles solares fotovoltaicos en cuatro estaciones de los Metrocables de Miraflores, línea M, y Villa Sierra, línea H, y en la sede administrativa de Bello. Con esto, avanzamos en la implementación de energías limpias que en esta primera etapa prevén la instalación de 346 paneles solares fotovoltaicos.

Una de nuestras más grandes contribuciones a la sostenibilidad ambiental y social del Valle de Aburrá son los beneficios que generamos al operar con energías que

no generan emisiones directas de CO₂, al ahorrar tiempo y dinero a nuestros usuarios y al circular en muchos casos por carriles exclusivos o vías segregadas. Todo esto genera externalidades positivas que se traducen en menos enfermedades respiratorias, menos accidentes, un aire más limpio y más tiempo libre, cuyo valor económico para 2020 calculamos en \$3 billones aplicando la metodología desarrollada por el Centro Nacional de Producción Más Limpia con base en referentes internacionales y ajustada nuevamente a partir de una consultoría realizada en 2016.

En cuanto a la Dimensión Económica, pese a las dificultades financieras que nos llevaron a aplazar o cancelar costos y gastos para alivianar la caja por \$234.418 millones, concentramos los limitados recursos de 2020 en los tres proyectos más estratégicos de nuestro Plan Rector de Tecnología Operativa: la modernización de la flota de trenes, la señalización ferroviaria y la ampliación de Talleres. Además, logramos proteger el empleo de nuestros Servidores y avanzar en proyectos del Plan Rector de Expansión de impacto para la sostenibilidad del territorio, que también funcionan como medidas contra cíclicas para reactivar la economía.

El más significativo de estos proyectos es el Metro de la 80. Entre marzo y diciembre, con la Alcaldía de Medellín, desarrollamos un trabajo 24/7 para consolidar los documentos técnicos, sociales, ambientales, legales y financieros que permitieron al Gobierno Nacional aprobar su cofinanciación, asumiendo el 70% de los costos del proyecto. Este apoyo se formalizó el 30 de noviembre con la firma del convenio entre la Nación, el Municipio de Medellín y el Metro que define las responsabilidades, penalidades y términos de la cofinanciación.

El 3 de diciembre iniciamos las pruebas de la primera unidad de tren totalmente modernizada y ensamblada en nuestros talleres. Resaltamos que ante la imposibilidad de que algunos contratistas viajaran desde Europa por las restricciones impuestas por la pandemia, los trabajos de modernización de los 42 trenes de primera generación o MAN avanzaron con el apoyo de cuatro empresas locales. También, durante 2020 entregamos otras obras de infraestructura que darán mayor comodidad a nuestros usuarios, como el nuevo acceso sur de la estación Poblado y la ampliación de la estación Aguacatala.

Otro aspecto clave en la Dimensión Económica fue la generación de ingresos por negocios asociados, los cuales pasaron de una línea base de 3,8% de los ingresos tarifarios en 2015 a 16,4% y también reflejado en los estados financieros en 2020, cuando la meta para el quinquenio era del 10%. Este efecto se dio gracias al incremento de ingresos por negocios de conocimiento (consultorías), captura de valor (publicidad, arriendo de locales y operaciones urbanas) y gestión de servicios de ciudad (venta de servicios asociados al sistema de recaudo Cívica). Gracias a la dedicación y compromiso de la Gente Metro, el efecto de la pandemia en los ingresos por negocios asociados fue menor a lo esperado, demostrando su importancia para la sostenibilidad financiera de la Empresa.

En este sentido, en septiembre implementamos 10 pantallas digitales de gran formato en 7 estaciones de la red Metro con el fin de ampliar nuestra oferta de publicidad e información al viajero. Además, logramos que en la Ley de Vivienda se ampliara el plazo de 50 a 80 años para otorgar un mecanismo de financiación del transporte público masivo que se conoce como Derecho Real de Superficie (DRS), que nos permitirá, como propietarios de la infraestructura de transporte, otorgar el derecho de explotar construcciones en altura a un tercero inversionista sin afectar el uso público del bien ni interferir con la prestación del servicio de transporte, a cambio de una contraprestación en dinero.

En cuanto a innovación, destacamos que en noviembre obtuvimos una patente de invención otorgada por la Superintendencia de Industria y Comercio para nuestro vehículo de medición de la catenaria tranviaria, que se convirtió en la octava patente concedida al Metro de Medellín. Así mismo, el 10 de diciembre lanzamos la alianza del Metro con Davivienda en la que a través de una APP para dispositivos móviles integraremos nuestros servicios de transporte con otros servicios comerciales y financieros.

Desafíos y retos para 2021

Lo vivido en 2020 nos afectó como Empresa y tuvo repercusiones en todos nuestros grupos de interés. La pandemia es un hecho que tiene en jaque al mundo y que ha generado impactos económicos y sociales que no desaparecerán en el corto plazo, y quizá tampoco en el mediano.

Las restricciones a la movilidad, entendibles y necesarias, son severas y nos llevan a tener hoy una afluencia reducida en un 51,3%, pese a que el Gobierno Nacional, con base en sólidas evidencias científicas, ya aumentó el aforo máximo permitido en los vehículos de nuestra flota comercial a 70%. El impacto en nuestras finanzas es aún la mayor amenaza para la sostenibilidad de nuestra Empresa. Por eso, las difíciles decisiones tomadas en 2020, que implicaron cancelar o aplazar inversiones y modificar algunos componentes del servicio garantizando alternativas seguras para los Servidores y ciudadanos, entre otras medidas, seguirán presentes en nuestra gestión.

En medio de este complejo panorama de crisis trabajamos con alegría y pasión e identificamos oportunidades para construir un futuro, convencidos de que la “Confianza en el futuro” se logra con ese arduo trabajo que implica planear la ruta para alcanzar nuestro Propósito Superior, que es social, ambiental y financieramente sostenible en el tiempo.

Por eso, durante todo 2020 trabajamos en nuestro Direccionamiento Estratégico 2021–2025, que será esa guía que nos permitirá recorrer con confianza la ruta que conduce a nuestro futuro inmediato en el próximo quinquenio. Así, actualizamos nuestro propósito superior, nuestros valores corporativos, nuestra MEGA y nuestros objetivos e iniciativas estratégicas. Esta es la base para trabajar en equipo de una

forma más eficiente y para potenciar los esfuerzos que hacemos para generar calidad de vida para las personas e integrar y transformar territorios, contribuyendo con la sostenibilidad de la región, como declaramos en nuestro nuevo propósito superior para el quinquenio 2021 - 2025.

El Direccionamiento Estratégico 2021–2025, enmarcado en la Cultura Metro, nos muestra cómo podemos satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, como centro de todo lo que hacemos. En este nuevo quinquenio encontramos retos asociados al cuidado de la salud de nuestros Servidores, viajeros y usuarios. Por ello, respondemos fortaleciendo aún más su confianza en la Empresa, pues nuestro servicio se continuará ofreciendo con seguridad, equidad e inclusión.

Mediante la transformación digital, la tecnología Metro 4.0 y la gestión de activos fortaleceremos la eficiencia en nuestros procesos. La gestión de la intermodalidad también será apalancada por la tecnología, lo que además nos permitirá ofrecer servicios integrados de ciudad, enmarcados en una excelente experiencia del cliente.

Quiero invitarlos a conocer nuestra gestión en 2020, que sirve de base para los sueños que dan sentido a nuestro quehacer diario. Continuaremos construyendo juntos resultados sobresalientes para alcanzarlos, en medio de una crisis que nos invita a renovarnos, a sacar lo mejor de nosotros mismos para superar las adversidades como lo hemos hecho en muchos momentos de nuestra historia. Nos motiva el bienestar de nuestros grupos de interés para una mejor Calidad de Vida en nuestra ciudad-región.

Cordialmente,

Tomás Andrés Elejalde Escobar
Gerente General

Sobre la Empresa

[102-1, 102-5, 102-3, 201-4] La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. – Metro de Medellín Ltda. es una empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal, cuyos socios son el Departamento de Antioquia y el Municipio de Medellín, cada uno de ellos con una participación del 50 % en la sociedad. Nuestra sede principal está ubicada en el municipio de Bello (Antioquia). La Empresa hace parte de las juntas directivas de Metroplús S.A., Ferrocarril de Antioquia (Promotora Ferrocarril de Antioquia S.A.S.), Sociedad Parques del Río y del Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo.

[102-2] El principal servicio que prestamos es el transporte público masivo de pasajeros, que durante 2020 y por causa de la pandemia del Covid-19, estuvo sujeto a controversias sobre su bioseguridad para la salud de los usuarios, debido a la dificultad de mantener el distanciamiento físico recomendado por las autoridades, como lo detallaremos más adelante. De forma complementaria trabajamos en negocios de conocimiento, de recaudo y de operación urbana, todos ellos conexos con el servicio principal de transporte público masivo y también afectados de forma significativa por el Covid-19. Casi todos ellos están identificados con la marca Metro de Medellín con excepción de los negocios de gestión de servicios de ciudad, que se prestan bajo la marca Cívica¹.

[102-7] A 31 de diciembre de 2020 contábamos con 1.987 servidores públicos trabajando para la empresa, sumando empleados públicos y trabajadores oficiales, una disminución de 23 personas con respecto a las 2.010 con que contábamos a 31 de diciembre de 2019. En su mayoría, esta disminución se explica por renunciaciones que no se cubrieron con motivo de la pandemia del Covid-19. En este punto es importante mencionar que haciendo un gran esfuerzo financiero evitamos terminar contratos de Servidores por causa de la pandemia.

Durante el año transportamos 165.889.677 pasajeros, una disminución significativa con respecto a los 318.447.000 que transportamos en 2019. Esta disminución se explica por las restricciones a la movilidad que establecieron tanto el Gobierno Nacional como el departamental y los de los municipios del Valle de Aburrá para mitigar el contagio del Covid-19. Así mismo, y pese a que en el segundo semestre del año se flexibilizaron dichas restricciones, fue fundamental generar acciones de

¹ En cumplimiento de lo establecido en el artículo 1 de la Ley 603 de 2000 y en los artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1995, informamos que los activos de propiedad intelectual de la Empresa sobre los cuales es titular y los explota económicamente como signos distintivos, propiedad industrial y derechos de autor, cuentan con mecanismos de protección de acuerdo con la legislación vigente que regula la materia; así mismo, cuenta con las autorizaciones para su uso. Adicionalmente, respecto de las herramientas de software, cuentan con licencias y son utilizadas en la Empresa atendiendo lo señalado por la legislación vigente.

confianza para el uso de la red Metro ante las recomendaciones de evitar aglomeraciones. La Ruta del Autocuidado y el apoyo de más de 17 investigaciones nacionales e internacionales, incluyendo una que realizamos conjuntamente con la Universidad Nacional, sirvieron de herramienta para demostrar que el Metro de Medellín, gracias a las condiciones que posee, no representa un riesgo para el contagio. Estas acciones continuarán y serán reforzadas durante 2021.

En lo que se refiere a los negocios asociados al del transporte público masivo de pasajeros, realizamos cinco negocios de conocimiento (consultorías) con cuatro clientes, tuvimos disponibles 552 locales comerciales para arrendar, comercializamos 879 espacios publicitarios, firmamos cinco convenios con aliados para operaciones urbanas y prestamos los servicios de recaudo a través de Cívica en 201 rutas integradas operadas por 31 empresas de transporte, negocios que detallaremos más adelante.

Por la prestación del servicio de pasajeros y los negocios asociados obtuvimos ingresos por actividades ordinarias por \$391.098 millones en 2020, cifra muy inferior a los \$624.309 millones obtenidos en 2019. Esta realidad, al igual que muchas otras que expondremos en esta Memoria de Sostenibilidad, demuestra lo mucho que nos afectó el Covid-19 y los impactos que seguirá teniendo por varios años en nuestra Empresa. Sin embargo, este documento también muestra cómo, a pesar de la crisis, logramos Construir juntos resultados sobresalientes, uno de nuestros valores corporativos.

Modelo de Gestión Integral

El modelo de gestión integral busca ilustrar cómo nos organizamos para lograr los objetivos esperados descomponiéndolo en factores para analizarlos de manera individual, examinar las interacciones entre sí y asegurar su correcta alineación.

Primero definimos los factores que muestran la orientación de la Empresa, la meta que las personas en la organización están tratando de alcanzar:

Esquema de nuestro Modelo de Gestión Integral



Valores corporativos: [102-16] estos guían a nuestros servidores y van más allá de los objetivos establecidos. Este factor se convierte en un aglutinante de los demás factores del modelo y soporta el que la Gente Metro actúe de manera alineada y esté motivada. Cada uno de los valores está acompañado de sus respectivos descriptores, así:

Valor	Descriptores
	• Soy humilde, sirvo desde mi función • Estar aquí es mi decisión, disfruto lo que hago • Desarrollo mi ser, cultivo mi dimensión humana
	• Soy curioso, audaz y transformo errores en oportunidades • Trabajo colaborativamente, aportando ideas para crear • Construyo con lo que tengo

Valor	Descriptores
	• La calidad es mi sello personal • Aprendo cada día, comparto mi conocimiento • Trabajo en equipo, soy parte de un todo
	• Acepto y valoro al otro en su diversidad • Trato a todos por igual, con calidez y empatía • Construyo relaciones de confianza
	• Cuido mi salud • Cumpló las normas • Cuido mi empresa, mi entorno y los recursos

Estrategia: son las acciones que planeamos en respuesta o anticipación a los cambios en nuestro campo de actuación y la manera en que servimos a nuestros clientes y usuarios.

Habilidades: para desempeñar adecuadamente los procesos y lograr las estrategias, nuestro equipo requiere tener determinadas competencias corporativas, de rol y de área.

Los demás factores facilitan lograr la estrategia, para lo cual debemos diseñar palancas que permitan ejecutar las acciones que afectan directamente la propuesta de valor.

Procesos: definen el cómo de la transformación que sufren los insumos de la Empresa y finalmente se convierten en resultados. El mapa de procesos se compone de las diferentes etapas a través de las cuales añadimos valor para luego entregarlo a un cliente que lo requiera o demande.

Estructura: divide las tareas y proporciona coordinación al equipo.

Personal / Recursos Humanos: en este factor analizamos las capacidades del personal y los mecanismos de coordinación y alineación. Asimismo, recogemos la información sobre la cantidad y naturaleza de personal requerida para ejecutar el modelo operativo.

Sistemas: son los elementos que hacen que nuestro equipo funcione día a día, ya que a través de estos fluye la información que permite que los procesos se muevan. El entendimiento y análisis de las funcionalidades de las herramientas juegan un papel fundamental.

Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro

La orientación del sistema de gestión integral está enmarcada en el “Plan Maestro 2006-2030 Confianza en el Futuro”, un instrumento de planificación que permite prever nuestro desarrollo y ordenamiento en el futuro en el marco de la vocación del territorio metropolitano y de sus conexiones regionales y nacionales. Provee un direccionamiento estratégico, con políticas diseñadas metodológica y coherentemente para dirigir nuestro crecimiento y desarrollo durante los próximos años.

El Plan Maestro 2006 – 2030 “Confianza en el Futuro” está conformado por el direccionamiento estratégico, los grupos de interés, la matriz de materialidad y los planes rectores. A continuación, expondremos el direccionamiento estratégico y los planes rectores, en tanto que los grupos de interés y la matriz de materialidad, por su estrecha relación con el proceso de preparación de esta Memoria, los desarrollaremos en el capítulo relativo a su elaboración.

Direccionamiento estratégico

Como mencionamos en la introducción, en 2020 realizamos una revisión de nuestro direccionamiento estratégico para el quinquenio 2021 – 2025, que fue aprobado por la junta directiva en enero de 2021. En consecuencia, esta memoria será la última que se elabore con base en el direccionamiento estratégico 2016 – 2020. Por esta misma razón, cuando existan datos de todo el quinquenio para un contenido material determinado los reportaremos para dar cuenta de su evolución. Destacamos que la revisión quinquenal del direccionamiento solíamos realizarla con el acompañamiento de un consultor externo, pero en 2020, siendo consecuentes con la austeridad financiera que nos impuso la pandemia, la realizamos con nuestro equipo interno de planeación estratégica. El direccionamiento estratégico está conformado por:

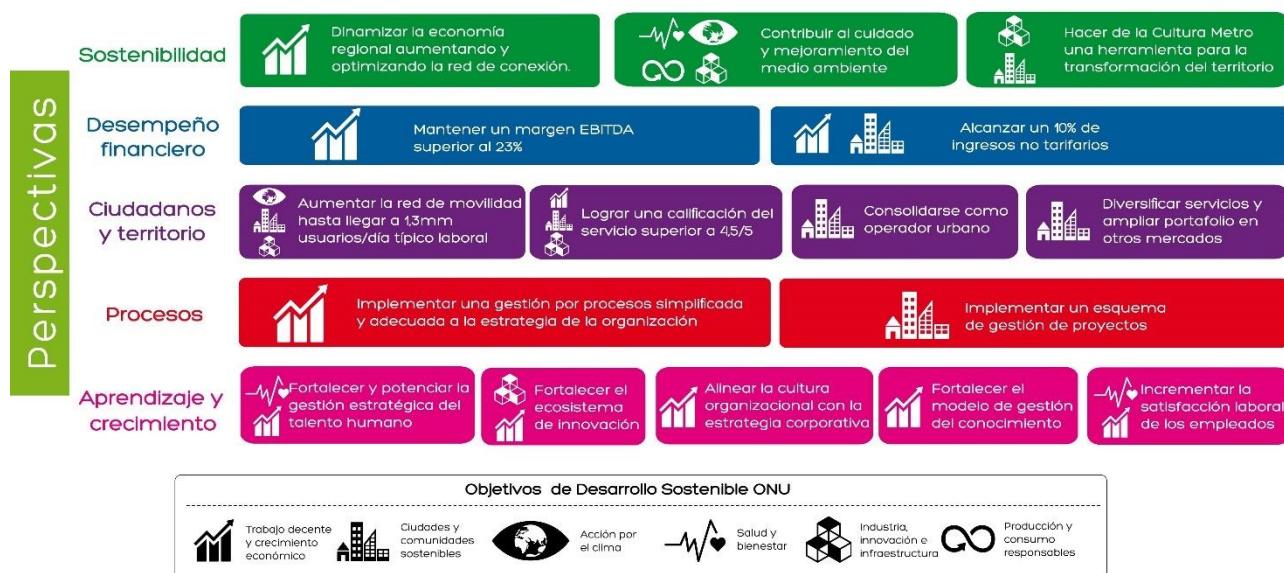
Propósito superior: generamos calidad de vida conectando e integrando personas y promoviendo territorios sostenibles.

Valores corporativos: los descritos en el modelo de gestión

MEGA: ser la Empresa más audaz, dinámica y humana² en el desarrollo de soluciones de movilidad y en la transformación de territorios sostenibles en América Latina, garantizando la sostenibilidad financiera, social y ambiental.

Mapa estratégico 2020: en él se plasma lo que queremos lograr en el marco del ‘Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro’ en el mediano plazo, por lo que se revisa cada cinco años.

² Audaz: Emprendedor; Dinámica: Ágil para toma de decisiones, proactiva, lee el entorno y actúa; Humana: Trabaja en función de las personas (Gente Metro y Usuarios).



Este mapa estratégico corresponde al quinquenio 2016 – 2020. Como parte del trabajo que adelantamos para incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestra gestión, realizamos en 2017 una aproximación al tema de la mano de un consultor externo. Esto nos permitió identificar una contribución directa con seis de los ODS para este quinquenio. Cada objetivo estratégico está acompañado del ícono del ODS al cual contribuye.

Planes rectores

Son la herramienta de planificación de las acciones organizacionales a corto, mediano y largo plazo, que definen lo que vamos a hacer para inducir el logro del propósito superior, la MEGA al 2020 y el logro de los objetivos estratégicos, garantizando la permanencia de nuestra Empresa en el tiempo.

Plan Rector de Expansión del Sistema – PRES: acciones relacionadas con el desarrollo de los corredores de transporte identificados por la Empresa, que permiten la expansión de la red.

Plan Rector de Infraestructura Administrativa y Operativa – PRI: acciones relacionadas con la capacidad y desarrollo de la infraestructura física requerida para la administración y operación del sistema.

Plan Rector de Negocios – PRN: acciones que permitan incrementar los ingresos por negocios asociados o no tarifarios.

Plan Estratégico de Tecnologías de Información – PETI: iniciativas y acciones estratégicas para la gestión de las Tecnologías de la Información, acordes con las necesidades de la Empresa y teniendo como eje el direccionamiento estratégico.

Plan Rector de Tecnología Operativa – PRTO: acciones relacionadas con la actualización, reposición y mantenimiento de las tecnologías e infraestructuras para garantizar la supervivencia del sistema de transporte.

Códigos, normas, estándares y políticas

Sistema de Gestión Integral

Un sistema de gestión de la calidad es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que emplea para alcanzar sus objetivos y cumplir con los requisitos del cliente. En nuestra Empresa no solo hemos implementado el Sistema de Gestión de Calidad, también tenemos implementados otros sistemas y por esto lo llamamos Sistema de Gestión Integral.

Tenemos identificados ocho principios del sistema de gestión de la calidad ISO9001 que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño, que son enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

La alta dirección realiza la revisión del sistema de gestión una vez en el año con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad bajo los estándares NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001 y NTC-OHSAS 18001, cuyo alcance y versión de cada una de ellas en las que estamos certificados exponemos a continuación.

- **ISO 9001:2015 (Gestión de la calidad):** alcance al servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, cable aéreo, tranvía y Buses de Tránsito Rápido (BRT). Recertificación obtenida en 2018
- **ISO 14001:2015 (Gestión ambiental):** alcance al servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro y cable aéreo. Migración a la versión 2015 en 2017.
- **OHSAS 18000:2007 (Gestión de seguridad y salud en el trabajo):** alcance al servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro y cable aéreo. Recertificaciones obtenidas en 2013 y 2016.

Existe un procedimiento para la identificación y documentación de procesos basado en la pirámide documental que detallamos a continuación, y que es importante en el contexto de esta Memoria de Sostenibilidad por cuanto en varios de ellos se explica cómo gestionamos los asuntos materiales:

Pirámide documental del Metro de Medellín



Ficha de Proceso (FP): es la descripción del proceso a un primer nivel de detalle e incluye orientación a resultados, secuencia lógica de transformación y generación de valor e indicadores de gestión que permiten medir el desempeño de los procesos.

Manuales:

- **Manual Integrado de Gestión (MIG):** establece las políticas y directrices para el desarrollo del sistema de gestión integral de la Empresa, entre ellas el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, las políticas de gestión integral, habeas data, tratamiento de la información, transparencia administrativa y probidad, seguridad vial, seguridad y salud en el trabajo, gestión documental, seguridad operacional, gestión ambiental, cambio climático y gestión de la seguridad de la cadena de suministro internacional – OEA (Operador Económico Autorizado).
- **Manual del Servicio de Transporte (MST):** contiene todos los documentos que garantizan la producción y entrega del servicio de transporte público masivo de pasajeros con tecnología metro, de cable aéreo, BRT (Buses de tránsito rápido) y tranvía.

Procedimientos: describen las actividades en forma secuencial, ordenada y lógica; especifican cómo realizar el proceso, el objetivo y los responsables de las actividades necesarias para satisfacer los requerimientos del cliente.

Documentos de Referencia (DR): son la fuente de información primaria y complementaria básica para la elaboración y ejecución de los manuales y procedimientos de la Empresa.

Registro: documento que suministra evidencia objetiva de la ejecución de las actividades dentro de un procedimiento. Se almacena en cualquier medio de soporte de datos (electrónico, gráfico, escrito, visual, grabación de voces, planos, entre otros).

Código de Buen Gobierno

[102-16] Contiene los principios, valores y prácticas con los que buscamos preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de nuestra gestión y administrar nuestros asuntos, así como reconocer y respetar los derechos de los socios, clientes y partes interesadas. Comprende los mecanismos de gobierno, conducta e información que disponemos con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar su desarrollo armónico.

Mapa de procesos

El mapa de procesos ilustra la forma en que nos relacionamos y ejecutamos las actividades para obtener productos o resultados que satisfagan los requerimientos de los grupos de interés.

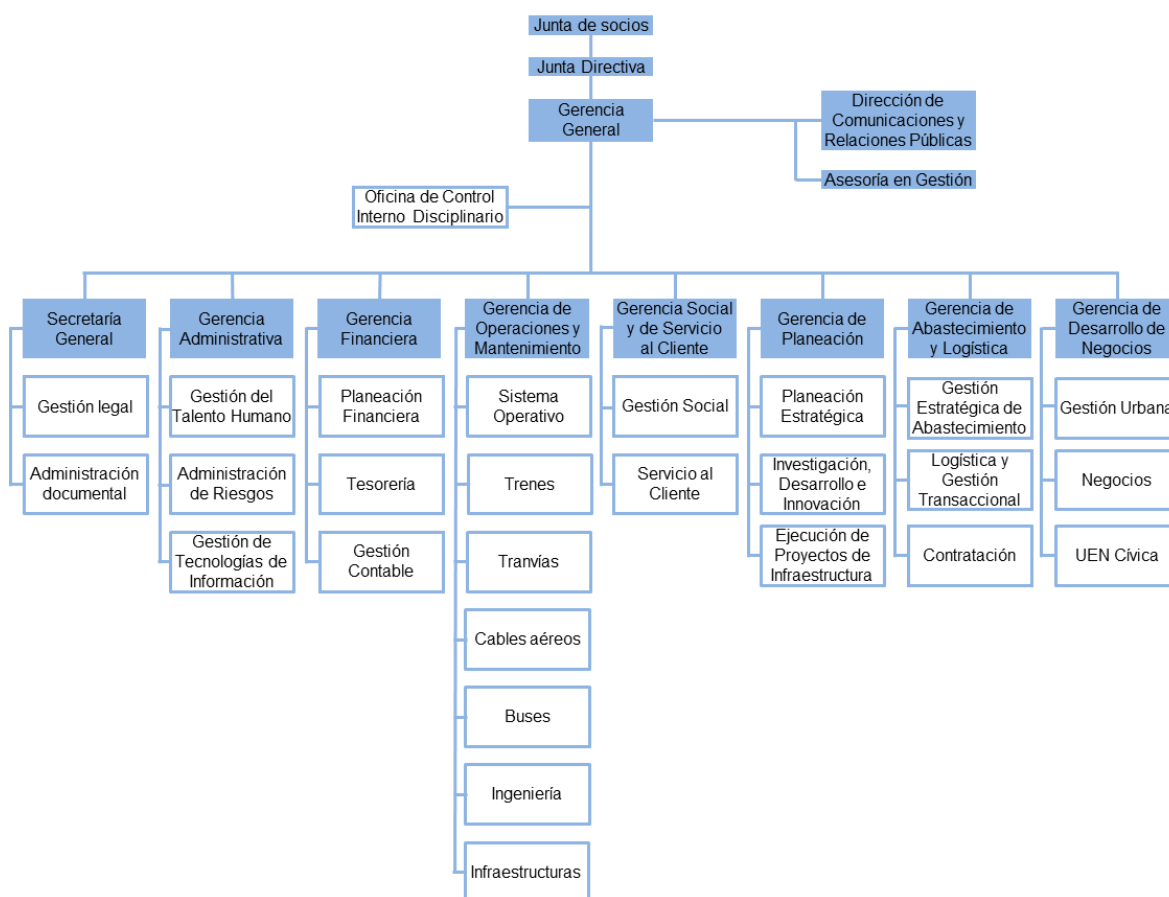
Nuestro mapa de procesos



Estructura de gobierno

[102-18, 102-48] Nuestra estructura de gobierno está compuesta por la Junta de Socios como el máximo órgano social – integrada por el Alcalde de Medellín y Gobernador de Antioquia – y por los órganos de administración y decisión, que son la Junta Directiva (integrada por el Alcalde de Medellín, Director de Planeación Municipal de Medellín, Gobernador de Antioquia, Director de Planeación Departamental de Antioquia y cinco miembros nombrados por el Presidente de la República, para un total de nueve miembros) y la Gerencia General (Secretaría General, Gerencias auxiliares y Direcciones). Con respecto al organigrama de 2019 existe un cambio significativo y es la integración de la Dirección Jurídica al área de Secretaría General como área de gestión legal, con lo que buscamos consolidar todo el manejo de los temas legales en una sola área.

Organigrama del Metro de Medellín



La Junta Directiva tiene dos comisiones cuyo objetivo es analizar los temas en detalle y presentarlos para la aprobación e información de la Junta Directiva en pleno.

Comisión Financiera, Auditoría y Riesgos: es responsabilidad del Gerente Financiero y se encarga de la revisión detallada de la información financiera de la Empresa como presupuesto, estados financieros, proyecciones, endeudamiento, entre otros, así como de realizar seguimiento a las observaciones que realiza la revisoría fiscal y a los procesos contractuales más relevantes.

Comisión de Estrategia y Nuevos Proyectos: es responsabilidad del Gerente de Planeación y del Gerente de Desarrollo de Negocios y se encarga de estudiar todos los temas relacionados con proyectos comerciales, de infraestructura y desarrollo y otros negocios.

La Gerencia General, por su parte, tiene establecidos los comités que se relacionan a continuación, algunos de ellos por disposición legal:

Comité	Objetivo
Comité de Gerencia	Asistir al Gerente General en procesos de seguimiento a la gestión estratégica y administrativa para alcanzar metas y objetivos propuestos en el Plan Estratégico.
Comité Directivo	Asistir al Gerente General en los procesos de desarrollo institucional requeridos para alcanzar las metas y objetivos propuestos.
Comité de Seguridad Operacional	Regular de forma sistemática, ordenada y precisa el funcionamiento de la seguridad operacional, garantizando la participación de todo el personal de las diferentes áreas de la Empresa. Tiene relación con el asunto material 'Seguridad física y operativa para el servicio'.
Comité de Contratación	Garantizar el cumplimiento de los principios rectores de la contratación establecidos por la Empresa, y especialmente brindar asesoría, resolver consultas y tomar decisiones en la actividad precontractual, contractual y postcontractual. Tiene relación con el asunto material 'Compras públicas sostenibles'.
Comité Técnico de Sostenibilidad Contable	Instancia asesora de la Gerencia General en la determinación de políticas, montos de depuración de la información financiera y contable con el objetivo de adelantar todas las gestiones pertinentes para depurar información financiera e implementar controles para mejorar la calidad de la información de la entidad con características de confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y oportunidad; además de proteger los intereses de la entidad y el patrimonio público y contribuir a la cultura del autocontrol en los procesos y procedimientos de la entidad. Tiene relación con los asuntos materiales 'Sostenibilidad financiera' y 'Gestión ética y buen gobierno'.
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (Comité por ley)	Asistir al Gerente General en el ejercicio del control interno, para que este consulte los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. Tiene relación con el asunto material 'Gestión ética y buen gobierno'.
Comité de Conciliación (Comité por ley)	Asistir al Gerente General en los procesos de resolución de conflictos, conciliaciones y procesos judiciales. Tiene relación con el asunto material 'Gestión ética y buen gobierno'.

Comité	Objetivo
Comité de Convivencia Laboral (Comité por ley)	Contribuir a la prevención y solución de las situaciones causadas por conductas de acoso laboral al interior de la Empresa. Está relacionado con los asuntos materiales 'Derechos humanos' y 'Condiciones de trabajo justas'.
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (Comité por ley)	Promocionar la salud ocupacional al interior de la entidad a fin de abrir espacios de participación para el mejoramiento de las condiciones de trabajo, en función de sustentar prácticas saludables que motiven a la adquisición de hábitos seguros. Está relacionado con el asunto material 'Seguridad y salud en el trabajo'.
Comité Institucional de Transparencia Administrativa y Probidad (Comité por ley)	Asesorar al Gerente General sobre las acciones que se deben implementar para la materialización efectiva de la política pública de transparencia administrativa y probidad. Está relacionado con el asunto material 'Ética y buen gobierno'.
Comité de Seguridad Vial (Comité por ley)	Fortalecer la estructura técnica, operativa y administrativa en temas relacionados con la seguridad vial, buscando reducir la accidentalidad vial de los servidores en la empresa y la cotidianidad. Está relacionado con el asunto material 'Seguridad y salud en el trabajo'.
Comité de Gestión y Desempeño (Comité por ley)	Orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. Tiene relación con el asunto material 'Gestión ética y buen gobierno'.
Comité de Inversiones (Comité por ley)	Responsable de las políticas y estrategias del manejo de los recursos financieros, realizar evaluación técnica y apoyar la toma de decisiones que permita a la empresa administrar su portafolio de inversiones. Tiene relación con el asunto material 'Sostenibilidad financiera'.

Servicio de transporte público masivo de pasajeros

[102-2] Nuestro negocio esencial es el transporte público masivo de pasajeros con tecnología metro, de cable aéreo, BRT (Bus Rapid Transit o buses de tránsito rápido) y tranvía mediante una red multimodal con las siguientes características:

Datos del Sistema / METRO facts

Lineas Lines	A	B	K	J	L	H	M	P	1 BRT	2 BRT	O	T	TOTAL
Tipo de Sistema System	Férreo Railroad	Férreo Railroad	Cable aéreo Cable car	Cable aéreo Cable car	Cable aéreo Cable car	Cable aéreo Cable car	Cable aéreo Cable car	Cable aéreo Cable car	BRT (Bus Rapid Transit)	Padrones Feeding bus	BRT Feeding bus	Férreo Railroad	4 Modos 12 Lines 4 transportation means 12 lines
Capacidad Capacity	Coche / Car 300 usuarios / users	Coche / Car 300 usuarios / users	Telecabinas Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting - 2 standing	Telecabinas Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting - 2 standing	Telecabinas Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting - 2 standing	Telecabinas Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting - 2 standing	Telecabinas Gondola 10 8 sentados, 2 de pie 8 sitting - 2 standing	Telecabinas Gondola 12 10 sentados, 2 de pie 10 sitting - 2 standing	Bus articulado Articulated bus 154 usuarios / users	Bus padrón Feeding bus 90 usuarios / users	Bus padrón Feeding bus 80 usuarios / users	Tranvía Tramway 300 usuarios / users	N/A
Longitud de las líneas Line length	 31,3 km 0 km	 31,3 km 0 km	 14,62 km 8 km	 14,62 km 8 km	 14,62 km 8 km	 14,62 km 8 km	 14,62 km 8 km	 14,62 km 8 km	 13,5 km 0 km	 13,5 km 0 km	 13,5 km 0 km	 4,2 km 0 km	85,12 kilómetros así: 31,3 km Metro 14,62 km Cable aéreo 12,5 km Troncal BRT 22,5 km Pretroncal 4,2 km Tranvía
Estaciones Stations	21 (8 elevadas) 8 sky stations	6 (5 elevadas) 5 sky stations	3	3	2	2	2	3	20	15 (paraderos) stops	27 (paraderos) stops	3 6 Estaciones stations Paradas stops	45 45 estaciones 45 stations 26 26 paradas 42 42 paraderos
Vehículos Fleet	80 trenes de 3 coches three-car trains 240 coches 240 cars	93 telecabinas gondolas	119 telecabinas gondolas	55 telecabinas gondolas	44 telecabinas gondolas	49 telecabinas gondolas	138 telecabinas gondolas	30 a gas gas 1 eléctrico electric	47 bus padrones a gas gas feeding buses 64 bus padrones eléctricos electric feeding buses	12 vehículos tramviarios tramway cars	240 coches de tren train cars 498 telecabinas gondolas 31 buses articulados articulated buses 111 buses padrones feeding buses 12 vehículos tramviarios tramway cars	124	
Numero de Pistas Number of lanes	N/A	20	31	23	10	11	29	N/A	N/A	N/A	N/A	124	
Tiempo de recorrido Way time - core	 42 minutos minutes	 10,5 minutos minutes	 9 minutos minutes	 12 minutos minutes	 15 minutos minutes	 5 minutos minutes	 4 minutos minutes	 10 minutos minutes	 45 minutos minutes	 52 minutos minutes	 45 minutos minutes	 19 minutos minutes	
Velocidad comercial Commercial	 40 (Máx. 80 km/h)	 18 (km/h)	 18 (km/h)	 18 (km/h)	 18 (km/h)	 18 (km/h)	 18 (km/h)	 19 (km/h)	 16 (Máx. 60 km/h)	 13 (Máx. 60 km/h)	 13 (Máx. 60 km/h)	 16 (Máx. 70 km/h)	
Frecuencia máxima Maximum frequency	 3:00 Minutos minutes	 3:50 Minutos minutes	 0:12 Minutos minutes	 0:12 Minutos minutes	 0:14 Minutos minutes	 0:13 Minutos minutes	 0:09 Minutos minutes	 0:11 Minutos minutes	 2:45 Minutos minutes	 4:17 Minutos minutes	 6:00 Minutos minutes	 4:44 Minutos minutes	
Capacidad Capacity (Pasajeros/hora/día) (passengers per hour/day)	41.480	16.231	3.000	3.000	1.200	1.800	2.500	4.000	3.270	1.417	800	3.807	82.502
Estación de Transmisión Transmission station	• Acevedo • San Antonio • Hospital • Industriales	• San Antonio • San Javier	• Acevedo • Santo Domingo	• San Javier	• Santo Domingo	• Oriente	• Miraflores	• Acevedo	• Hospital • Cisneros • Industriales	• Industriales	• Caribe • Floresta • La Palma	• San Antonio • Miraflores • Oriente	
Inicio operación comercial operational start date	30/11/1995	29/02/1996	7/08/2004	3/03/2008	9/02/2010	17/12/2016	28/02/2019	En construcción	22/12/2011	22/04/2013	30/11/2019	31/03/2016	

Hasta 2020, el servicio de transporte público masivo de pasajeros había sido bien recibido por parte de los grupos de interés debido a los beneficios económicos, sociales y ambientales que genera, de los que hemos dado cuenta en nuestras memorias de sostenibilidad. Sin embargo, a comienzos de 2020 la pandemia del Covid-19 llevó a expertos en todo el mundo a recomendar evitar aglomeraciones y congestión de personas, incluyendo las que suceden en el transporte público en su condición inherente de ser masivo. Lo anterior como una forma de buscar la garantía del distanciamiento físico necesario para mitigar la transmisibilidad del virus.

[102-11] Las autoridades colombianas, actuando en consecuencia, determinaron que en los vehículos de transporte público masivo la ocupación máxima permitida sería de 35 %, porcentaje que luego aumentó a 50 % y posteriormente a 70 %. Como Empresa acatamos inmediatamente esta disposición e implementamos las

medidas de bioseguridad para preservar la salud de nuestros usuarios, que desarrollaremos en el asunto material ‘Seguridad física y operativa para el servicio’.

Cabe anotar que los aumentos en la ocupación máxima permitida han sido decretados por el Gobierno Nacional con base en evidencia científica que demuestra que los viajes en transporte público masivo no son tan riesgosos como los expertos plantearon en un principio. Uno de estos estudios se titula “Sistema inteligente de asignación de capacidades en el transporte público”, dirigido por Jairo Espinosa, profesor titular de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, y apoyado por el Metro de Medellín, el Laboratorio de gestión de sistemas en tiempo real y el grupo de investigación MOYCOT (Movilidad y Control de Tráfico) de la Universidad Nacional, el DANE, Ruta N, la Secretaría de Movilidad de Medellín y AWS.

A grandes rasgos, el estudio concluye que en el Metro de Medellín existen condiciones para mitigar las tres posibilidades de contagio del Covid-19 que se conocen, que son fómites o superficies, gotas y aerosoles, así:

- **Superficies:** rutinas de limpieza y desinfección para garantizar el aseo de nuestra red, uno de los atributos de nuestro servicio desde que iniciamos operación comercial y que hemos intensificado desde que inició la pandemia.
- **Gotas:** para mitigar el impacto de las gotas de saliva que expelen las personas al hablar, en las que puede estar presente el virus, hay medidas como el uso constante de la mascarilla que cubra nariz y boca y viajar en silencio, mensajes que reiteramos constantemente por todos nuestros canales de comunicación y que la mayoría de nuestros usuarios acatan en el marco de la corresponsabilidad promovida desde la Cultura Metro como modo de relación positivo.
- **Aerosoles:** para los aerosoles, es decir, partículas de saliva más pequeñas que una gota, el estudio demostró que este riesgo se mitiga porque los coches de tren no tienen aire acondicionado sino un sistema de ventilación que renueva el aire del interior en cinco minutos. El viaje en silencio y usando mascarilla también disminuye la cantidad de aerosoles en el ambiente.

Con estos elementos científicos, el Gobierno Nacional incrementó los porcentajes de ocupación permitidos en sistemas masivos. Como mencionamos en la introducción, fortalecer la confianza es uno de los retos más apremiantes que tenemos en 2021 y posiblemente en el mediano plazo, pues debemos trabajar para que nuestros grupos de interés sigan percibiendo los beneficios del transporte público masivo que hemos expuesto a lo largo de los años, y que reiteramos en esta Memoria de Sostenibilidad.

Ubicación en el territorio de la red para el transporte público masivo de pasajeros

[102-4] El área de influencia está conformada por 10 municipios: Girardota, Barbosa, Copacabana, Bello, Medellín (ciudad núcleo), Itagüí, Envigado, Sabaneta, La Estrella y Caldas. Las estaciones, paraderos y paradas están ubicadas en el territorio del Valle de Aburrá, como mostramos en el mapa.



Los patios con vías de estacionamiento y su torre de control, así como los talleres de mantenimiento de trenes, están ubicados en el municipio de Bello, contiguos a la sede administrativa. Los patios de las líneas 1 y 2 de Buses están ubicados en la

Comuna 16 (Belén) de Medellín, los patios del tranvía se ubican en la comuna 9 (Buenos Aires) de Medellín y los patios de la línea O de buses eléctricos están ubicados en las comunas 5 (Castilla) y 15 (Guayabal) de Medellín.

Caracterización de nuestros viajeros en 2020

[102-6] En términos generales, los beneficiarios de nuestro negocio esencial de transporte público masivo de pasajeros son los habitantes de los 10 municipios del Valle de Aburrá, que según las proyecciones del Dane (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) sumaron 4.055.296 en 2020. Según la última encuesta Origen Destino realizada por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá en 2017, 962.930 de los 6.131.727 viajes diarios (una misma persona puede realizar varios viajes al día) que se realizan en los 10 municipios del Valle de Aburrá se efectúan en la red Metro, es decir un 15,7%.

Sabemos que este comportamiento varió por causa de las restricciones a la movilidad impuestas para frenar la pandemia por el Gobierno Nacional y Departamental, así como por los de los municipios del Valle de Aburrá. Esto lo comprobamos a través del análisis de Big Data de la tarjeta Cívica, encuestas a usuarios e información disponible de plataformas como Google. Durante 2020 estas restricciones incluyeron toques de queda y restricciones a la movilidad basadas en el último número de la cédula, entre otras. Por su parte, las empresas promovieron el trabajo en casa de aquellos empleados que pudieran hacerlo para proteger su salud, mientras que las instituciones educativas migraron sus programas a entornos virtuales por el mismo motivo, lo que necesariamente alteró el comportamiento y los patrones de movilidad de los ciudadanos.

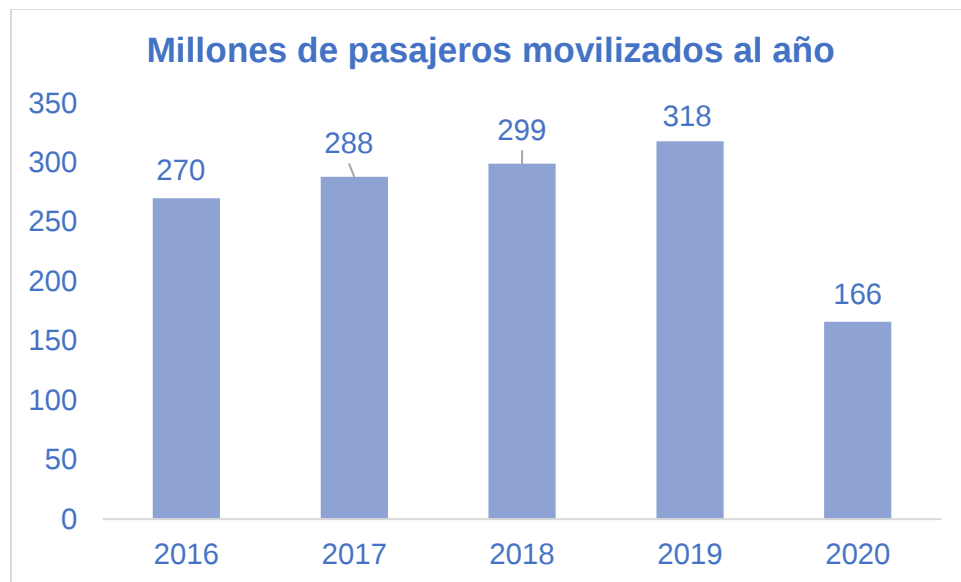
Esto generó una disminución en el número de pasajeros que movilizamos, situación motivada tanto por las medidas restrictivas de la movilidad adoptadas por los gobiernos como por el trabajo y el estudio en casa. A esto se suma el temor natural de las personas por las recomendaciones dadas al inicio de la pandemia en el sentido de evitar aglomeraciones que se dan en sistemas masivos de transporte y que se han ido revaluando a medida que conocemos más sobre el virus, así como el desempleo que genera un menor número de viajes entre el lugar de residencia y el de trabajo. Por último, a raíz del Covid-19, se registró un aumento del transporte informal.

En octubre de 2020 realizamos una encuesta que tomó como población a 700.000 usuarios frecuentes de Cívica, seleccionados a partir del análisis de 76 millones de registros de uso de la tarjeta. De allí se obtuvo una muestra de 4.026 usuarios que respondieron una encuesta sobre sus hábitos de movilidad, con un margen de error de 2,2% y un nivel de confianza de 99%. El análisis de los resultados arrojó lo siguiente:

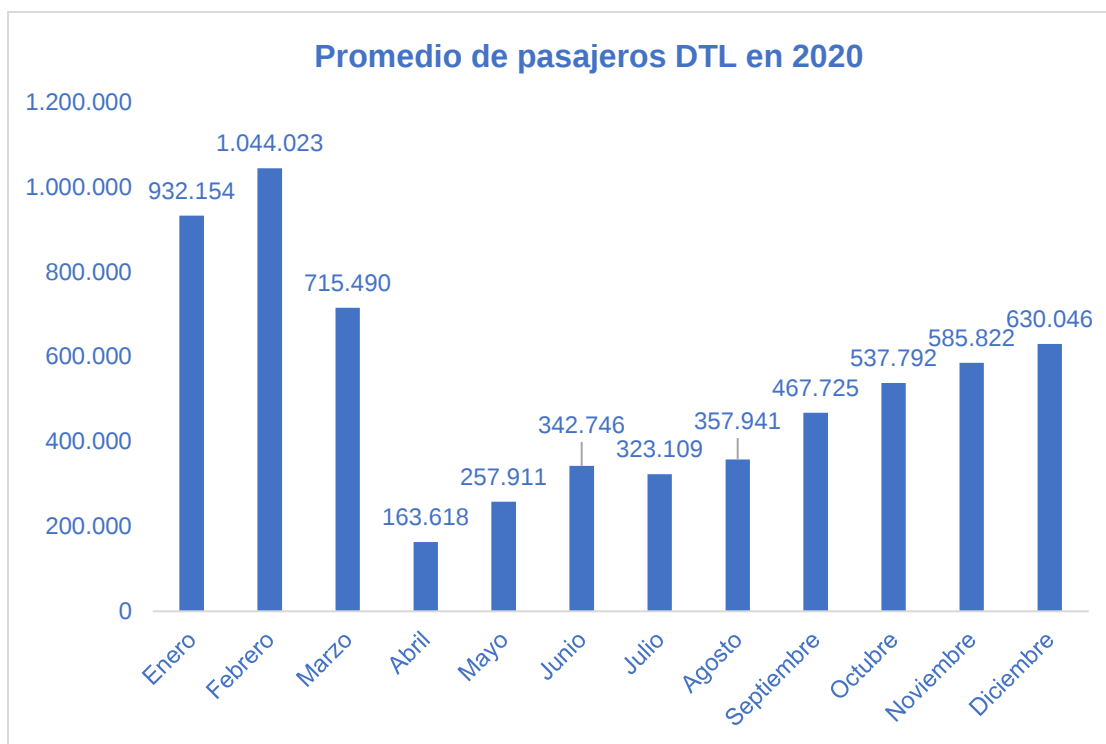
- Entre los usuarios del Metro el desempleo pasó de 2,1% en febrero a 11,3% en octubre.

- El 37% de los empleados formales cambió su modalidad de trabajo de presencial a teletrabajo o trabajo en casa y el 14% estaba en modalidad semipresencial.
- El 74% de los estudiantes está realizando sus actividades en casa o de manera semipresencial.
- El 56% de los viajes obligados (por trabajo o estudio) se encuentra realizando estas actividades en casa o de forma semipresencial.

Todas estas realidades son palpables en las estadísticas del total de pasajeros movilizados en los últimos cinco años y del promedio movilizado en un Día Típico Laboral (DTL) durante 2020 que presentamos a continuación:



En 2020 movilizamos un total de 165.889.677 pasajeros, cifra cercana a los 159 millones que movilizamos en 2010. La disminución es uno de los efectos palpables del Covid-19.



En abril, mes en el que fueron más agudas las restricciones a la movilidad, se evidenció el impacto que estas tuvieron sobre la demanda. El promedio de pasajeros movilizadas DTL en 2020 fue de 529.865

A continuación, presentamos las características sociodemográficas más relevantes de nuestros pasajeros durante 2020 según la encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario contratada con la firma Consenso S.A.S. y realizada entre el 24 de octubre y el 14 de noviembre.

Distribución de pasajeros por sexo

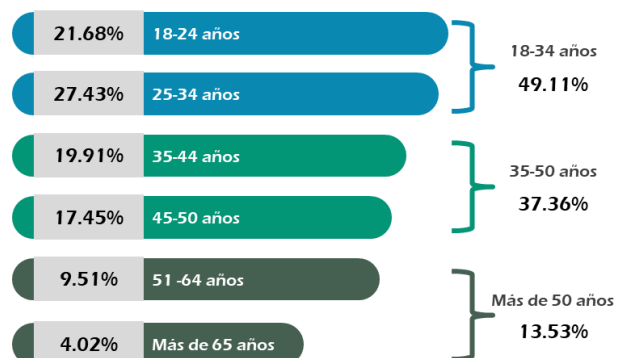


48.01%

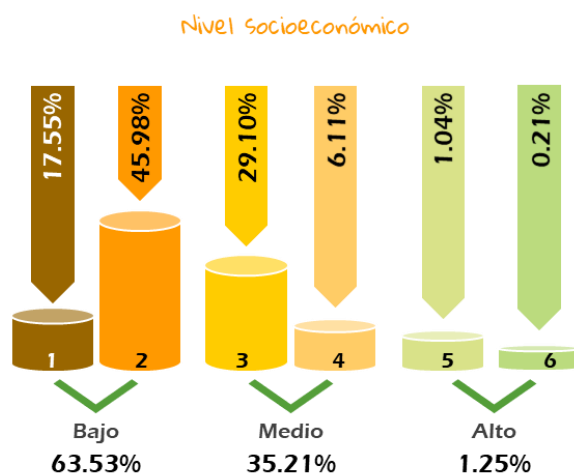


51.99%

Distribución de pasajeros por edad

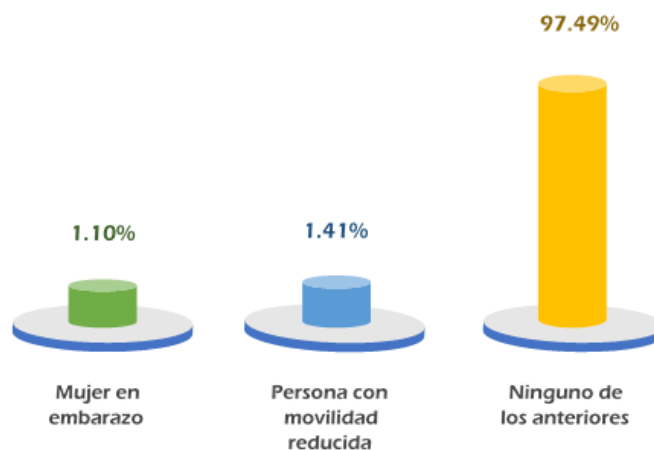


Distribución de pasajeros por estrato

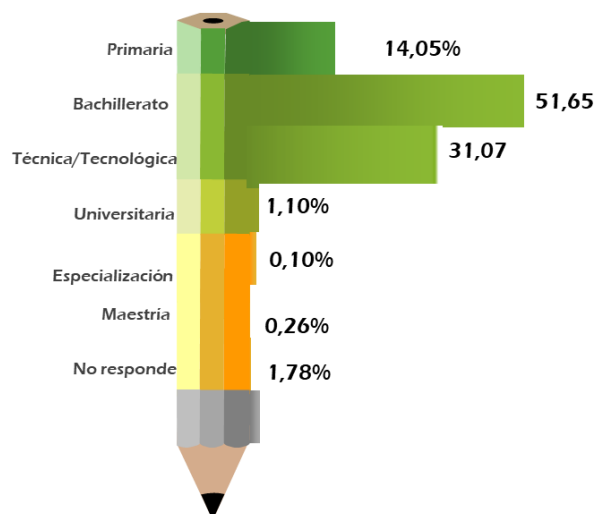


Más del 90 % de los pasajeros pertenecen a los estratos 1,2 y 3. El Metro de Medellín ayuda a disminuir la inequidad asociada a la falta de medios de transporte económicos, ágiles y seguros.

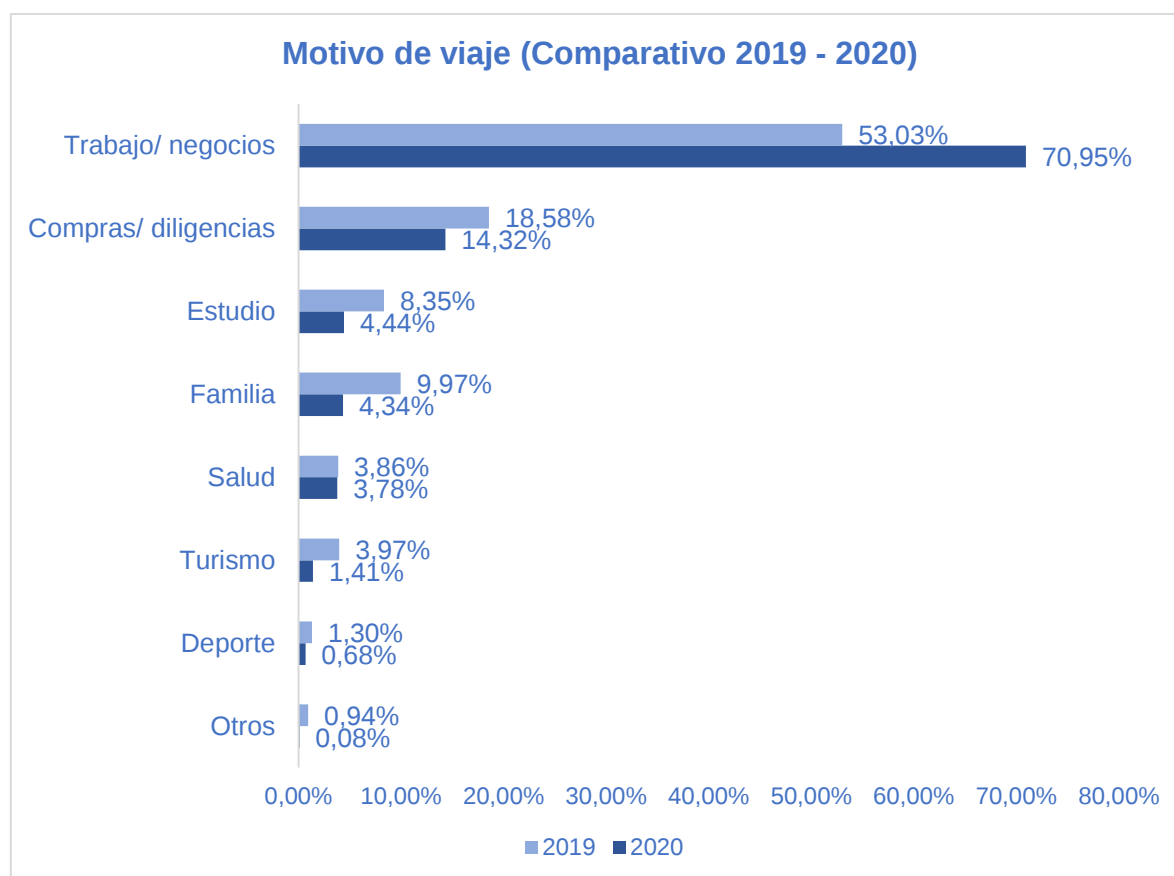
Distribución de pasajeros por tipo de población



Distribución de pasajeros por nivel de escolaridad



Distribución de viajeros por motivo de viaje (comparativo 2019 – 2020)



Los usos de la red por motivos diferentes a movilizarse hacia y desde el lugar de trabajo (tales como estudio, compras, visitar a la familia y turismo) disminuyeron entre 2019 y 2020. Esto es un efecto de las medidas tomadas por gobiernos, instituciones y personas para hacer frente a la pandemia, lo cual, si bien es necesario, impacta negativamente en la afluencia

Negocios asociados

[102-2, 102-4, 102-6, 102-7] Como una forma de generar ingresos adicionales a los provenientes de la tarifa y en línea con nuestro propósito superior de generar calidad de vida conectando e integrando personas y promoviendo territorios sostenibles, hemos desarrollado tres líneas de negocios asociados.

Negocios de conocimiento (consultorías)

Se basan en nuestra experticia para acompañar a ciudades latinoamericanas en el estudio, diseño, implementación y operaciones de soluciones integrales de movilidad sostenible, generando a su vez ingresos adicionales para la Empresa. Estos negocios comprenden básicamente la planificación y estructuración de sistemas de transporte, operación y mantenimiento de sistemas de transporte y la sostenibilidad, gestión social y Cultura Metro.

Durante 2020 realizamos los siguientes negocios:

Cliente	Servicios	Ubicación
Banco Interamericano de Desarrollo	Panel de seguridad	La Paz, Bolivia
Sistema Estratégico de Transporte Público de Santa Marta (Magdalena)	Apoyo, acompañamiento y asesoría en la definición, desarrollo e implementación del modelo de cultura ciudadana en el transporte público y la movilidad	Santa Marta, Colombia
Tren del Río – Ferrocarril de Antioquia	• Asistencia técnica • Asesoría en operaciones urbanas	Medellín, Colombia
Secretaría de Movilidad de Medellín	Diseño, construcción e implementación de un modelo de cultura ciudadana en el transporte público colectivo de Medellín.	Medellín, Colombia

Negocios de captura de valor (publicidad, arriendo de locales y operaciones urbanas)

Permiten captar el valor de los desarrollos alrededor de las estaciones y de los corredores de movilidad actuales y futuros, como parte de la sostenibilidad financiera de todo el sistema generando recursos para su expansión, incrementando el número de usuarios y aportando en la consolidación de un modelo de ciudad sostenible. Estos negocios abarcan también la administración y explotación de nuestros bienes inmuebles, ya sea a través del arrendamiento de locales comerciales, publicidad³ u operaciones específicas en el espacio público.

Durante 2020 realizamos los siguientes negocios:

³ Dado que el contenido de las piezas publicitarias puede generar debate público, la Empresa revisa cuidadosamente su contenido antes de publicarlas para considerar las posiciones que al respecto puedan tener los grupos de interés.

Negocio	Clientes	Ubicación
Estructuración de proyectos y operaciones urbanas	Muros y Techos, Óptima, Politécnico Jaime Isaza Cadavid, Terminales Medellín, OI Peldar	Robledo, Medellín (Muros y Techos); Mayorca, Itagüí (Óptima); Poblado, Medellín (Politécnico Jaime Isaza Cadavid); Caribe y Exposiciones, Medellín, y La Estrella (Terminales Medellín), Envigado (OI Peldar)
Plan Parcial Peldar	Municipio de Envigado y OI Peldar	Envigado, Antioquia
Comercialización de 10 espacios nuevos para pautas publicitarias en video o imagen (pantallas)	Empresas anunciantes	Estaciones Industriales (2), Niquía, Envigado (2), San Antonio, San Javier, Acevedo y Poblado (2)
Arrendamiento y concesión de 552 inmuebles para usos comerciales y de servicio	Arrendatarios y concesionarios ⁴	Estaciones y plazoletas del sistema en el Valle de Aburrá
Comercialización de 879 espacios ⁵ para pautas publicitarias fijas y experiencias a través de un operador. Campañas de activación de marca	Empresas anunciantes ⁶	Estaciones y vehículos del sistema en el Valle de Aburrá

Durante 2020 logramos cerrar negocios de arriendo de locales comerciales con nuevos clientes como Tostao, Juan Valdez, Novaventa, Rapitiendas y Eterna; así como la realización de estudios para la comercialización de toda la infraestructura de telecomunicaciones del sistema con TIGO, WON, Century Link y Movistar.

Adicionalmente, durante 2020 avanzamos en la implementación del Derecho Real de Superficie (DRS) con la gestión normativa y declaratoria de utilidad pública, así como con la caracterización de un proyecto para Industriales Buses. El DRS es un mecanismo de financiación del transporte público masivo que nos permitirá, como propietarios de la infraestructura de transporte, otorgar el derecho de explotar construcciones en altura a un tercero inversionista sin afectar el uso público del bien

⁴ En cuanto a la caracterización de los clientes, destacamos 192 personas jurídicas, de las cuales el 57% corresponde a servicios, telecomunicaciones y productos, el 17% a máquinas vending, el 16% a entidades financieras y el 6% a productos alimenticios.

⁵ 430 elementos fijos en diferentes tamaños y formatos en todas las estaciones, 42 espacios en pantallas digitales, ubicadas en siete de las estaciones de mayor tráfico de la red Metro, 240 coches en trenes CAF y MAN, 30 en buses articulados de la línea 1, 125 telecabinas de los diferentes metrocables, 12 tranvías, 9.590 m² de elementos fijos más 85 m² de pantallas led, altavoces en las estaciones y dentro de los medios de transporte para mensajes auditivos.

⁶ A pesar de las dificultades económicas por la emergencia sanitaria, y de un decrecimiento en el mercado que estuvo alrededor del 90% para la publicidad exterior visual, aproximadamente 50 marcas y empresas realizaron 121 campañas en nuestros espacios publicitarios durante el 2020, destacándose las categorías alimentos, apuestas y loterías, bebidas, comercio, construcción, educación, farmacéutico, financiero, institucional, Internet, salud, servicios, tecnología, telecomunicaciones, turismo, vestuario y accesorios. Se lograron 16 campañas que incluyeron publicidad con propósito.

ni interferir con la prestación del servicio de transporte público masivo, a cambio de una contraprestación en dinero.

Destacamos que en 2020 obtuvimos por segunda vez consecutiva el premio Leopoldo Rother en la categoría de ordenamiento urbano y regional otorgado en el marco de la Bienal Colombiana de Arquitectura, por el proyecto Plan Maestro para la estación intermodal La Estrella. En 2018 lo obtuvimos por el proyecto Metodología para la planificación y gestión de los Corredores Urbanos de Movilidad con aplicación en el Corredor Avenida 80.

Gestión de servicios de ciudad (venta de servicios asociados al sistema de recaudo Cívica)

Constituye la explotación del sistema de recaudo Cívica en el ámbito del transporte facilitando su intermodalidad, el acceso a servicios de ciudad y la activación de demanda para el sector comercial. Así mismo, incluye los negocios relacionados con tarjetas marca compartida y marketing digital.

Durante 2020 realizamos los siguientes negocios:

Cliente	Negocio	Ubicación
Empresas de transporte	Recaudo electrónico a 31 empresas de transporte del Valle de Aburrá, que operan 201 rutas integradas, y administración de recursos de transporte.	Valle de Aburrá
Universidades y empresas	Unificación de tarjeta de transporte con carné universitario y carné empresarial en 8 instituciones.	Valle de Aburrá
Área Metropolitana del Valle de Aburrá	Unificación de tarjeta de transporte con el programa de bicicletas gratuitas Encicla, lo cual permite a sus usuarios realizar el préstamo de las bicicletas con la tarjeta Cívica.	Valle de Aburrá

El 10 de diciembre presentamos la app Cívica, fruto de una alianza con Davivienda que en el primer semestre de 2021 nos permitirá poner a disposición de nuestros usuarios una aplicación móvil que integra en el mismo lugar la posibilidad de pagar el transporte con un código QR, comprar en establecimientos de comercio, pagar servicios públicos y transferir dinero entre personas. Todo esto con el soporte de una vertical financiera, lo que la convierte un modelo de cocreación, único en el mundo, entre un sistema Metro de ciudad y una entidad financiera.

Con la app Cívica, los ciudadanos podrán usar su celular no solo para planificar sus viajes, consultar rutas, el clima y lugares cercanos, sino que gracias a CívicaPay podrán pagar sus viajes integrados de la red Metro mediante un código QR en las estaciones sin necesidad de la tarjeta, incluso sin tener datos. De igual forma se irán incluyendo nuevos servicios y ampliando la cobertura de transporte a las rutas integradas.

Servidores públicos

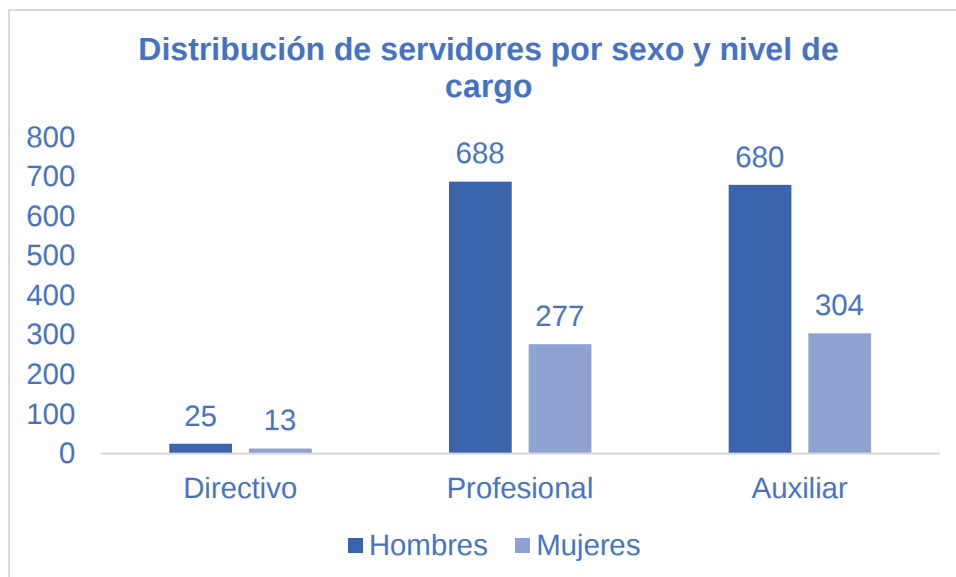
[102-8] Pese a que somos una entidad pública, por nuestra naturaleza jurídica especial de Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE) no tenemos carrera administrativa. Esto porque al ser una EICE tenemos características diferentes de otras entidades estatales y en muchos aspectos nos regimos por el derecho privado, siendo uno de estos el régimen jurídico laboral. Lo anterior en virtud de que la Ley 489 de 1998, en el art 85 establece que las EICE son organismos del sector descentralizado por servicios, creados por la ley o autorizados por ésta y que tienen como característica desarrollar actividades de naturaleza industrial o comercial y de gestión económica conforme a las reglas del Derecho Privado.

El régimen jurídico laboral de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado se encuentra establecido en el artículo 5 del D.L. 3135 de 1968, el cual determina que por regla general la clase de vínculo de quienes prestan sus servicios en las EICE es la de trabajadores oficiales y en los estatutos internos de la entidad deben precisarse cuáles actividades de dirección o confianza deban ser desempeñadas por personas que tengan la calidad de empleados públicos. De acuerdo con lo señalado, en las EICE no se encuentran empleados con derechos de carrera administrativa; únicamente empleados públicos de libre nombramiento y remoción, y trabajadores oficiales.

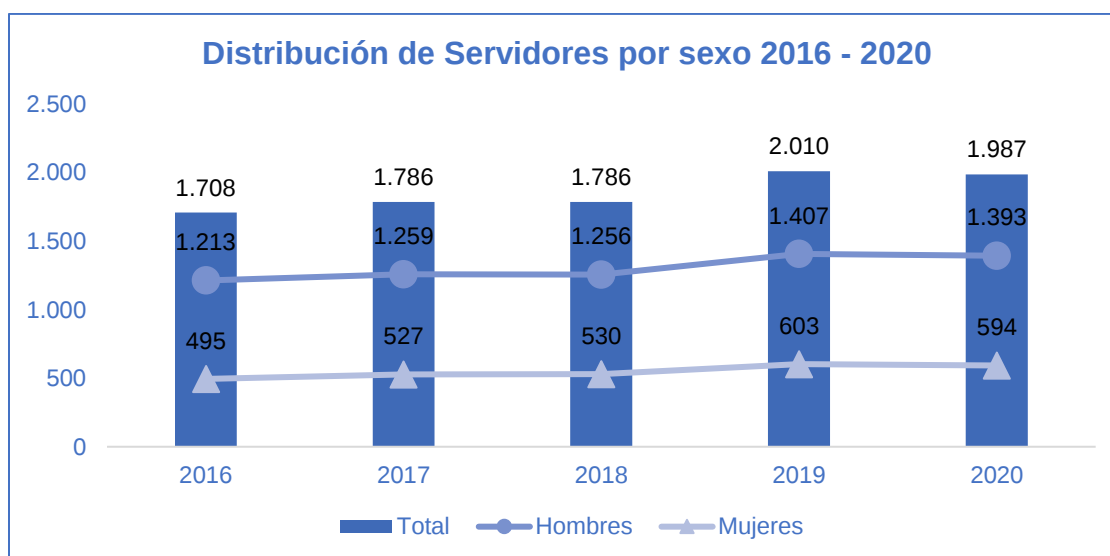
En consecuencia, establecemos con claridad los requisitos de formación y experiencia que deben cumplir los candidatos a ocupar un cargo determinado como servidor público, sea este empleado público o trabajador oficial. Servidor Público se refiere al recurso humano que presta en la organización del Estado sus servicios personales. Dentro de los servidores públicos podemos encontrar dos tipos de servidores: los trabajadores oficiales y los empleados públicos.

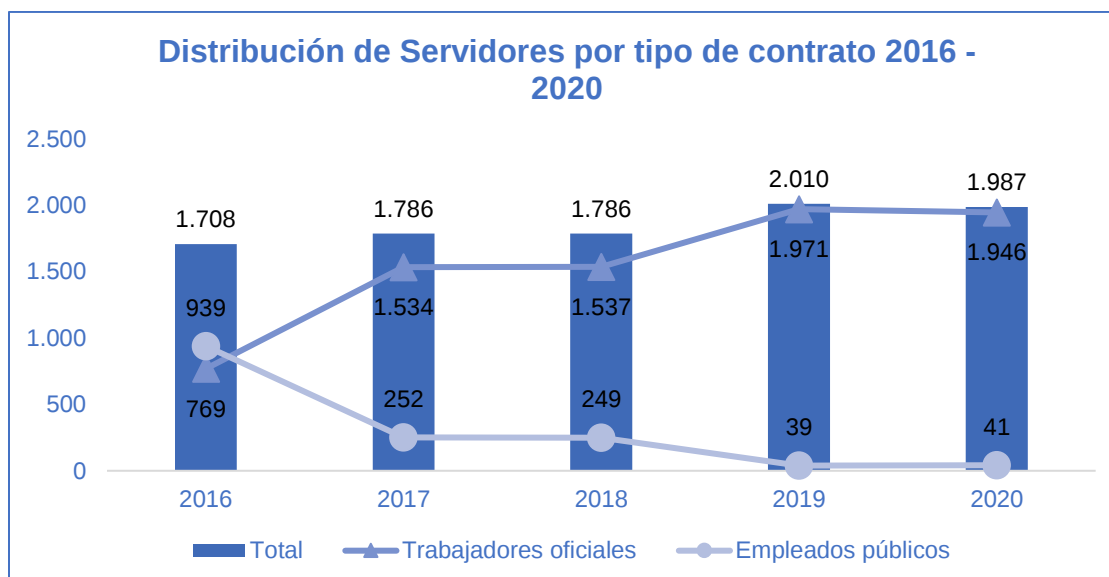
- **Trabajador oficial:** se vincula a una entidad pública a través de un contrato laboral que regula el régimen del servicio que va a prestar. En las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, como la nuestra, son la regla general.
- **Empleado público:** el empleado público se vincula a la administración pública mediante un nombramiento y una posesión, cuya relación laboral se encuentra establecida por la ley o por reglamentos (legal o reglamentaria). Esta clasificación corresponde a las personas que desempeñan actividades de dirección o confianza, que en nuestra empresa equivaldría a los jefes, directores y gerentes.

A 31 de diciembre de 2020, la distribución de la planta de servidores por sexo y nivel del cargo era la siguiente:



La distribución de los Servidores de la Empresa por sexo y tipo de contrato ha variado de la siguiente manera en los últimos cinco años, anotando que todos los servidores se vinculan en jornada completa:



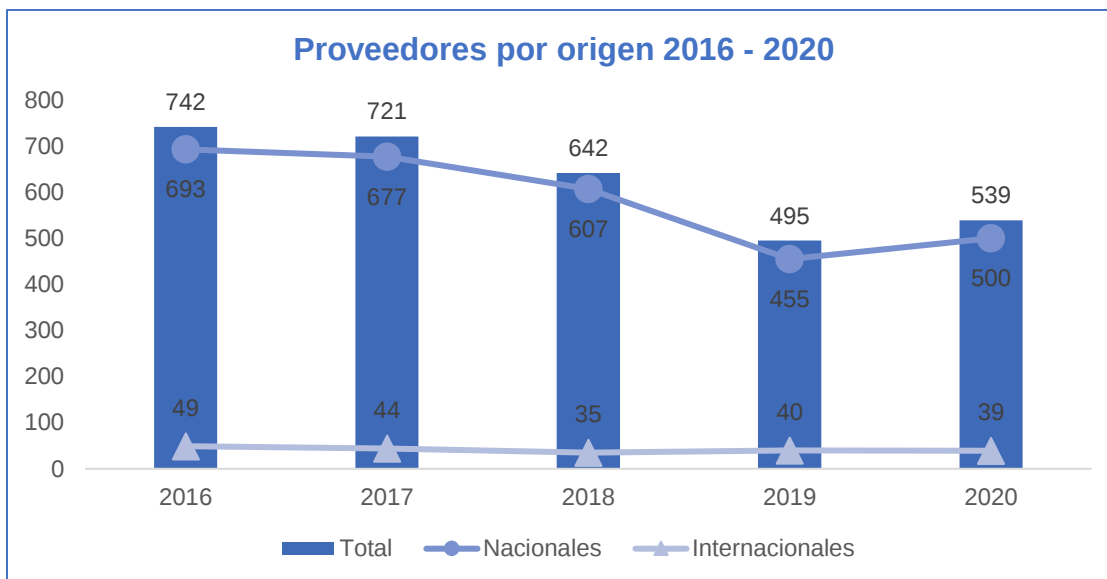


La variación en el número de empleados públicos se explica porque el 3 de abril de 2019 se formalizó la modificación estatutaria mediante la cual se adopta la decisión de la Junta Directiva del 27 de febrero de 2019, de reclasificar los cargos que hasta la fecha se encontraban categorizados en los estatutos de la Empresa como empleados públicos, que implicó que solo conservan la calidad de empleados públicos los cargos del nivel directivo.

Cadena de suministro

[102-9] A través de la cadena de abastecimiento y logística atendemos el flujo de adquisición de bienes y servicios, que incluye la planificación, análisis de mercado y compra de los mismos, así como la administración del inventario, la planeación de reabastecimiento de materiales y la operación logística de importación. La Gerencia de Abastecimiento tiene centralizadas las compras de la organización, exceptuando aquellas asociadas a ejecución de proyectos e Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i).

En 2020 recibimos facturas por valor de \$446.410 millones por parte de 539 proveedores de bienes y servicios registrados en el software SAP. La distribución de los proveedores entre nacionales e internacionales durante los últimos años ha sido la siguiente, evidenciándose allí nuestro apoyo a la industria nacional:



[102-10] Uno de los cambios más relevantes para nuestra cadena de suministro fue el reconocimiento a los estándares de seguridad que aplicamos a la cadena de suministro internacional al obtener la certificación como Operador Económico Autorizado por parte de la Dian. Esto nos permitirá facilitar el flujo de bienes por las fronteras, mientras que aseguramos la cadena de suministro internacional a través de la aplicación de nuestra política de seguridad.

Como parte esencial de la función de la cadena de abastecimiento, en la Empresa promovemos la pluralidad y la participación activa de los proveedores para la prestación de servicios y suministro de bienes necesarios para la operación. Gracias a la aplicación de este principio logramos la participación y adjudicación de nuevos y distintos proveedores cumpliendo a cabalidad con los requisitos exigidos para

varios procesos claves de la operación, siendo los más relevantes los que exponemos a continuación:

- **Aseo de Trenes y vehículos de la Operación:** servicio de aseo, desinfección, manejo integral de residuos, control de plagas y demás actividades relacionadas en las instalaciones físicas de la red Metro.
- **Dotación y Uniformes:** dotación para el personal que así lo requiere por la naturaleza de su cargo.
- **Póliza operativa todo riesgo:** daño material para activos operativos y administrativos, lucro cesante, terrorismo, responsabilidad civil, maquinaria, equipo y transporte de mercancías
- **Formación de usuarios en el Sistema integrado de transporte:** guías educativos.

Iniciativas externas y asociaciones con las que existe vinculación

Iniciativas externas

[102-12] Como una manera de contribuir activamente con la sostenibilidad en el Valle de Aburrá, y en el marco del relacionamiento positivo con nosotros mismos, los otros y el entorno al que nos llama la Cultura Metro, hemos suscrito diferentes cartas, principios y otras iniciativas de carácter económico, ambiental y social, cuya lista presentamos a continuación clasificada según el ODS con el que se relacionan:

Salud y bienestar (ODS 3)

- Mesa de Seguridad y Concertación del corredor de la 45, en Manrique, para asuntos de seguridad vial

Igualdad de género (ODS 5)

- Consejo de seguridad para las mujeres y las niñas

Energía asequible y no contaminante (ODS 7)

- Mesa interinstitucional para la construcción de los cargadores de buses eléctricos en Patio Aeropuerto

Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8)

- Mesa de turismo Comuna 13
- Mesa fuentes de financiación
- Mesa de eficiencias de costos y gastos en la operación de buses eléctricos

Industria, innovación e infraestructura (ODS 9)

- Club de usuarios de tecnología Lohr
- Comunidad para I+D
- Mesa de desarrollo de proveedores (convocada por ISA)
- Comité Universidad Empresa Estado
- Fondo Newton de la Real Academia de Ciencias del Reino Unido
- Reuniones con el Ministerio de Transporte para la homologación de material rodante en sistemas férreos para Colombia
- Mesa Ruta Movilidad Sostenible 4.0
- Grupo Pares, iniciativa para el desarrollo de proveedores de varias empresas de diversos sectores

Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11)

- Comité temático interinstitucional de aseo y ornato
- Mesa regional de movilidad sostenible del Valle de Aburrá
- Mesa metropolitana de la bicicleta
- Mesa de movilidad humana
- Mesa de planificación urbana – Metro de la 80
- Mesa de gestión predial – Metro de la 80
- Mesa ambiental – Metro de la 80
- Mesa social y comunicacional – Metro de la 80
- Mesa ampliada proyecto Metro de la 80
- Mesa de transportistas
- Mesa de redes
- Mesa de seguimiento a la obra civil para la troncalización de la Avenida Oriental
- Mesa técnica para tratar temas concernientes a la prestación del servicio comercial en Cuencas 3 y 6
- Red de movilidad inteligente y sostenible
- Mesa de trabajo Metro – Alcaldía Itagüí
- Comité de discapacidad de Itagüí
- Comité de discapacidad de Medellín
- Mesa de trabajo Metro – Alcaldía Bello
- Mesa estratégica por el centro
- Mesa distrito histórico Medellín
- Mesa de trabajo espacio público - Metro
- Mesa de operadores urbanos
- Mesa reclamación concesionarios Cuencas 3 y 6
- Comité proyecto Tranvía de Ayacucho
- Comité de atención integral de San Luis
- Comité de gestión predial del proyecto Tranvía de Ayacucho
- Comité del proyecto Plazoleta gastronómica de Ayacucho
- Comité del proyecto Metrocable Picacho

- Comités de ayuda mutua para la atención de emergencias con las empresas de los diferentes sectores en el área Metropolitana de Medellín
- Mesas de trabajo COSEGRD: desde esta mesa el DAGRD define cuáles serán los grupos que soportan los diferentes planes de ayuda mutua
- Mesa de trabajo de Imprevisión y de Sostenibilidad: Cuencas 3 y 6 – Municipio de Medellín
- Mesa para la reactivación de la centralidad norte

Acción por el clima (ODS 13)

- Comité temático interinstitucional de cambio climático de Medellín
- Nodo regional de cambio climático de Antioquia
- Mesa de trabajo zona urbana de aire protegido – ZUAP

Vida de ecosistemas terrestres (ODS 15)

- Comité temático interinstitucional de silvicultura urbana y paisajismo
- Mesa de biodiversidad de Medellín

Paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16)

- Mesa de implementación de política pública de protección a moradores
- Comisión local de seguridad, comodidad y convivencia en el fútbol
- Comité municipal de auditoría interna
- Mesa de infancia y adolescencia de Bello
- Mesa jurídica del Metro de la 80
- Mesas zonales – Secretaría de Seguridad Alcaldía de Medellín
- Grupo Unidades de Información Especializadas - GUIE
- Comité sectorial de articulación jurídica del Conglomerado Público del Municipio de Medellín.
- Mesa de gestión predial del Metro de la 80.
- Comité de Oficiales de Cumplimiento del Sector Real de Antioquia-CCdeA
- Mesa de diversidades sexuales
- Operador Económico Autorizado – OEA

Afiliación a asociaciones

[102-13] Como parte de nuestras estrategias para la gestión del conocimiento y para la implementación de mejores prácticas, hacemos parte de asociaciones y agremiaciones con las cuales realizamos actividades colectivas para establecer un marco conjunto de trabajo y el intercambio de experiencias e información para la toma de decisiones del ámbito estratégico, así como para responder a las oportunidades que se presentan en el entorno. Las asociaciones y agremiaciones a las cuales pertenecemos son:

- Alamys, Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos
- Analdex, Asociación Nacional de Exportadores
- Fenalco, Federación Nacional de Comerciantes, capítulo Antioquia
- ICGC, Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo
- Lonja de Propiedad Raíz de Medellín
- Oitaf, Organización internacional de Transporte por Cable
- UITP, Unión Internacional de Transporte Público

Elaboración de la Memoria

[102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-55, 102-56] Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial, cuya tabla de contenidos puede consultarse en la página 130. Los códigos que la Guía GRI establece para los contenidos materiales que reportamos están encerrados entre corchetes, así [XXX-XX]. La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. – Metro de Medellín Ltda. no posee filiales ni subsidiarias, por lo anterior se presentan estados financieros individuales. La información aquí consignada corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, dando continuidad así al ciclo anual de presentación de la Memoria de Sostenibilidad, toda vez que la anterior correspondió al periodo 1 de enero 2019 – 31 de diciembre de 2019, con respecto a la cual se presentan actualizaciones que se indican a lo largo del texto con el indicador [102-48]. En el Metro de Medellín no realizamos verificación externa de la Memoria, pero el texto es revisado exhaustivamente en una primera versión por los integrantes del Comité de Gerencia y posteriormente por la Junta Directiva, para finalmente ser aprobado por la Junta de Socios. Cualquier duda acerca del contenido puede dirigirse al correo comunicaciones@metrodemedellin.gov.co.

Grupos de interés

[102-42] En 2019, como resultado de una consultoría contratada con CREO Consultores, redefinimos nuestros grupos de interés mediante un proceso exhaustivo y participativo de siete fases, así:

Fase	Pregunta orientadora	Metodologías
Diagnóstico y análisis del entorno	¿Cómo nos relacionamos actualmente con nuestros grupos de interés?	Grupos focales con equipos de trabajo para indagar sobre las características del relacionamiento actual
Identificación de grupos de interés	¿Quiénes son los grupos de interés que deberíamos considerar?	Talleres de co-creación para definir y categorizar grupos y subgrupos
Caracterización de grupos de interés	¿Cuáles son las características que definen a nuestros grupos de interés?	Matriz de caracterización y talleres de co-creación para precisar características de contexto, relación, comportamiento y cultura.
Revisión y ajuste de necesidades y expectativas	¿Qué necesitan y esperan los grupos de interés de nuestra gestión?	Encuestas presenciales y virtuales, así como grupos focales con representantes de los grupos.
Priorización de necesidades y expectativas	¿Qué necesidades y expectativas son críticas y prioritarias?	Talleres de priorización de grupos a partir de la valoración de sus necesidades y expectativas, y de la identificación de impactos.
Gestión de grupos de interés	¿Cómo gestionar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés?	Sesiones de trabajo conjunto para estructurar estrategias y definir rutas de acción para la gestión oportuna de las necesidades y expectativas.

Fase	Pregunta orientadora	Metodologías
Transferencia de conocimiento	¿Cómo involucrar a los equipos de trabajo en la gestión de los grupos?	Sesiones de formación con equipos de trabajo para transferencia de conocimiento.

Los dos criterios orientadores de todo el trabajo fueron la influencia y el impacto.

- **Criterio de impacto:** aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones cuyas necesidades y/o expectativas podrían verse afectadas por nuestras decisiones y actividades.
- **Criterio de influencia:** aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones cuyas acciones y/u opiniones podrían afectar de manera significativa nuestras decisiones y operaciones.

[102-40] Como resultado del trabajo anterior, obtuvimos el siguiente listado de grupos de interés y su correspondiente definición:

Grupo de interés	Definición
Proveedores	Personas u organizaciones nacionales o internacionales que pueden abastecer o abastecen bienes y/o servicios al Metro de Medellín.
Usuarios	Personas que hacen uso de la infraestructura del sistema de transporte, hagan un viaje o no.
Transportadores	Personas u organizaciones que prestan el servicio público de transporte de pasajeros en diferentes modalidades.
Estado	Instituciones de carácter público de orden nacional, departamental, metropolitano y municipal que por sus competencias administran, planean, regulan, juzgan, controlan o vigilan las actividades del Metro de Medellín.
Junta de Socios y Junta Directiva	Son órganos de administración de la sociedad, siendo la Junta de Socios el máximo órgano social y la Junta Directiva uno de los órganos de administración.
Sindicato	Asociación de trabajadores del Metro de Medellín que se agrupan en defensa y promoción de los derechos laborales, económicos y sociales de todos sus afiliados.
Gente Metro	Empleados públicos, trabajadores oficiales, aprendices y practicantes del Metro de Medellín, y su grupo familiar primario.
Clientes comerciales	Organizaciones públicas o privadas a quienes el Metro de Medellín ofrece productos y/o servicios diferentes o asociados al servicio de transporte.
Gremios y asociaciones	Organizaciones nacionales e internacionales a las cuales pertenece el Metro de Medellín y con las cuales tiene intereses comunes.
Periodistas y líderes de opinión	Personas o grupos dedicados a producir, investigar y difundir información sobre el Metro de Medellín a la opinión pública en distintas plataformas y formatos.
Comunidad	Personas, grupos de personas u organizaciones que hacen parte del área de influencia directa e indirecta del Metro de Medellín.
Aliados	Organizaciones públicas o privadas con quienes el Metro de Medellín realiza acuerdos para el desarrollo de negocios o proyectos de interés común.

[102-48] Con respecto a las definiciones de la Memoria de Sostenibilidad 2019 realizamos un cambio en la definición del grupo de interés Junta de Socios y Junta Directiva, que antes estaba definido como “Socios del Metro de Medellín y máximo organismo de dirección y control, con representantes de la Gobernación de

Antioquia, el Municipio de Medellín y el Gobierno Nacional”. La nueva definición presentada en el cuadro fue discutida y aprobada en un nuevo mecanismo de coordinación denominado Mesa de relacionamiento con grupos de interés, sobre el que hablaremos más adelante, y con ella buscamos dar mayor claridad sobre el rol de cada uno de los actores de este grupo.

Según su rol, los grupos de interés pueden ser:

- **Habilitadores:** establecen directrices, normas y protocolos para la ejecución del proceso o partes del proceso, o proveen información e insumos que habilitan el proceso.
- **Ejecutores:** encargados de la ejecución del proceso o partes del proceso.
- **Receptores:** quienes reciben los efectos del proceso o partes del proceso, o la información generada como producto del proceso.
- **Verificadores:** verifican o hacen seguimiento al proceso o partes del proceso.

Canales de comunicación con los grupos de interés

[102-43] Como canales de comunicación con los diferentes grupos de interés poseemos una plataforma de medios corporativos que adecuamos para adaptarnos a las condiciones de la pandemia del Covid-19, incorporando nuevos canales virtuales, suspendiendo otros que son físicos para evitar el contagio por contacto con superficies en las que pueda estar el virus y adaptando los eventos presenciales a la virtualidad para facilitar el distanciamiento físico.

La gestión de estos canales obtuvo reconocimientos importantes durante 2020. El 28 de septiembre ganamos dos reconocimientos en los Premios del Centro Colombiano de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional (Cecorp) 2020, el gremio de las relaciones públicas en Colombia, en las categorías Mejor Área o Unidad de Comunicaciones y Mejor Estrategia de Comunicación Digital. En este mismo sentido, el 22 de octubre nuestra campaña publicitaria "Lo que tú haces nos mueve" obtuvo la Mención de Plata en la categoría reputación corporativa de los Effie Awards Colombia.

A continuación, relacionamos nuestros medios corporativos, incluyendo aquellos que están suspendidos.

Medio	Periodicidad	Grupo de interés											
		Proveedores	Usuarios	Transportadores	Estado	Junta de Socios y Junta Directiva	Sindicato	Gente Metro	Clientes comerciales	Gremios y asociaciones	Periodistas y líderes de opinión	Comunidad	Aliados
Boletín Vía Positiva	Mensual					X	X						
Boletín Estación Familia	Trimestral					X	X						
Intranet	Diaria					X	X						
Cartelera internas	Semanal					X	X						
TV Metro	A necesidad	X				X	X				X		
Eventos para empleados	A necesidad					X	X						
Conexión Metro	Bimestral					X	X						
WhatsApp Bussines	Diario					X	X			X			
Informarte es Cuidarte	Diario					X	X						
Periódico Nuestro Metro	Mensual	X	X	X	X			X	X	X		X	
Sitio web	Diaria	X	X							X	X		
Centro de Información al Ciudadano	Diaria		X							X	X		
Mi Metro en Vivo	Mensual		X									X	
Miércoles de Cultura Metro	Semanal		X									X	
Señal auditiva Metro	Diaria		X								X		
Sesiones de Junta Directiva	Mensual				X								
Línea Hola Metro (Call center)	Diaria		X									X	
Reuniones con comunidad	A necesidad										X		
Charlas académicas	A necesidad								X		X		
Memoria de sostenibilidad	Anual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chat en línea	Diaria		X								X		
Encuesta de grupos de interés	Bienal												
Diálogo con grupos de interés	Bienal	X	X	X			X				X		
Ruedas de prensa	A necesidad									X			
Boletines de prensa	A necesidad									X			

Medios internos: a través de diversos medios, los servidores y sus familias se enteran de los acontecimientos más relevantes de la Empresa, así como de los beneficios que se les ofrecen, y descubren cómo se vincula su trabajo con el ‘Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro’. Durante 2020, además, sirvieron para mantener vivo el sentido de pertenencia hacia la Empresa sin importar que el servidor estuviera trabajando desde casa y para dar información relevante sobre el Covid-19.

Los medios internos creados o modificados para adaptarnos a las necesidades de la pandemia son los siguientes:

- **Informarte es cuidarte:** podcast creado a raíz de la pandemia, a través del cual informamos a los servidores sobre las medidas que estamos tomando para afrontarla, así como sobre los cambios que ha sido necesario realizar en los procedimientos internos para adaptarlos a la nueva realidad, en la que

se debe procurar el distanciamiento físico. Lo enviamos de lunes a viernes al correo electrónico de todos los servidores.

- **WhatsApp Business:** servicio ofrecido por la aplicación móvil WhatsApp, que permite crear listas de distribución con hasta 250 destinatarios para enviarles contenido a sus celulares, y que empezamos a usar como canal alternativo durante la pandemia. Ha servido para replicarles la información que se publica en otros medios internos a los servidores inscritos voluntariamente en el servicio, y también para compartir boletines de prensa, audios y videos con los periodistas y líderes de opinión.
- **Conexión Metro:** antes de la pandemia era un encuentro presencial que realizábamos en agosto para conocer cómo iba nuestra Empresa en la ejecución de las iniciativas estratégicas, pero ante la necesidad manifestada por los servidores de recibir información de primera mano sobre la manera en que el Covid-19 nos afecta y sobre las medidas que tomamos para enfrentar estas dificultades, decidimos convertirlo en un evento virtual y bimestral, en el que los miembros del comité de gerencia brindan esta información a los servidores.
- **Eventos para Servidores:** antes de la pandemia consistían en reuniones presenciales en las que se compartía información de primera mano sobre aspectos importantes de nuestra Empresa o celebrábamos algún hito relevante. Durante la pandemia los migramos a la virtualidad aprovechando la herramienta Microsoft Teams. Mención especial merece la celebración del Espíritu Metro, con el que cada año conmemoramos el inicio de nuestra operación comercial y renovamos el orgullo que nos genera pertenecer a la Empresa, el cual pudimos realizar a través de los canales virtuales sin que perdiera su emotividad característica.

Además de los medios anteriormente descritos, durante 2020 seguimos gestionando los siguientes:

- **Boletín Vía Positiva:** boletín con información corporativa dirigido a todos los servidores, que durante 2020 se distribuyó únicamente en formato virtual.
- **Boletín Estación Familia:** boletín con información corporativa, así como de programas de bienestar y calidad de vida, dirigido a las familias de los servidores. Durante 2020 se distribuyó únicamente en formato virtual.
- **Intranet:** portal que contiene noticias corporativas y que brinda acceso a los diferentes aplicativos que requieren los servidores para el desempeño de sus funciones.
- **Carteleras internas:** espacios físicos situados en las instalaciones de la Empresa en los que se fijan afiches con información corporativa.
- **TvMetro:** videos de entre 2 y 3 minutos con información corporativa que publicamos en la Intranet y en nuestro canal de YouTube.

En cuanto a los medios dirigidos a grupos de interés externos también creamos algunos nuevos y modificamos otros ya existentes, con el fin de no perder el contacto con ellos pese al distanciamiento físico necesario para mitigar la

propagación del Covid-19. Así mismo, debimos suspender otros por ser de naturaleza inherentemente física. Innovamos con herramientas digitales para mantener el relacionamiento positivo con nosotros mismos, los otros y el entorno que constituye nuestra Cultura Metro. Estos medios son:

- **Mi Metro en vivo:** transmisiones en vivo y en directo a través de nuestros perfiles de Facebook y YouTube, en los que abordamos temas relacionados con el manejo del Covid-19 y otros asuntos corporativos de interés. Este canal lo creamos a raíz de la pandemia como una forma de mantener contacto con los usuarios que antes eran frecuentes y que por las restricciones de movilidad dejaron de usar nuestra red con la periodicidad en que solían hacerlo.
- **Miércoles de Cultura Metro:** charlas sobre temas relacionados con arte y cultura que antes de la pandemia realizábamos de forma presencial con diferentes entidades aliadas, y que por las restricciones a la movilidad y a la reunión de varias personas establecidas por los gobiernos nacional, departamental y municipales migramos a nuestros perfiles en Facebook y YouTube. El cambio nos permitió cautivar nuevas audiencias.
- **Señal auditiva Metro:** evolución del Centro de Producción de Sonido (CPS), a través del cual emitimos en todas nuestras estaciones una variada programación musical, mensajes que promueven el civismo y la sana convivencia dentro y fuera del sistema y el autocuidado, así como también campañas de otras entidades públicas y sin ánimo de lucro. El sonido lo seguimos emitiendo en las estaciones, pero ahora también está disponible en nuestro sitio web. El auge de los podcasts que trajo consigo la pandemia nos motivó para acelerar esta evolución.
- **Charlas académicas:** la participación en escenarios de debate académico a los que somos convocados por terceros permite a los grupos de interés tener un contacto cara a cara con servidores nuestros, principalmente directivos y profesionales especializados, para dialogar con ellos e interpelarlos en cuestiones relativas a los aspectos sociales, económicos y ambientales. Durante 2020 estos encuentros se realizaron de forma virtual por causa de la pandemia, lo que nos permitió estar presentes en algunos a los que no habríamos podido asistir de haberse realizado de manera presencial.
- **Periódico Nuestro Metro:** este periódico lo distribuimos mensualmente en estaciones para los usuarios, así como mediante correo certificado y vía digital a los demás grupos de interés. Contiene información sobre nuestra gestión y también busca articularse con lo que sucede en la ciudad-región en los ámbitos social y cultural. Su edición estuvo suspendida durante 2020 a causa de la pandemia para evitar el contagio por contacto con superficies y también para contribuir con las medidas de austeridad financiera de la Empresa.

- **Centro de Información al Ciudadano (CIC):** este centro de comunicación coordina los equipos humanos y técnicos de modo que los usuarios y los ciudadanos en general se informen de manera oportuna acerca de las novedades de la red y puedan tomar decisiones inteligentes de movilidad. A través de los canales que lo conforman divulgamos aquellos cambios en la operación que pueden afectar a los usuarios, así como aspectos relevantes de nuestra gestión económica, social y ambiental.

Durante 2020, además, fueron de gran utilidad para divulgar de forma oportuna las medidas que tomamos para adecuar nuestra operación de tal manera que protegiéramos la salud de nuestros usuarios ante el Covid-19, incluidas en la Ruta del Autocuidado que expondremos más adelante cuando abordemos los asuntos materiales Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Física y Operacional para el Servicio. Dado que algunos de los canales que lo conforman son de doble vía también se han convertido en herramientas que tienen los ciudadanos para plantear inquietudes relacionadas sobre todo con la calidad del servicio, y en 2020 sobre los cambios operativos por el Covid-19. Los canales que integran el CIC son:

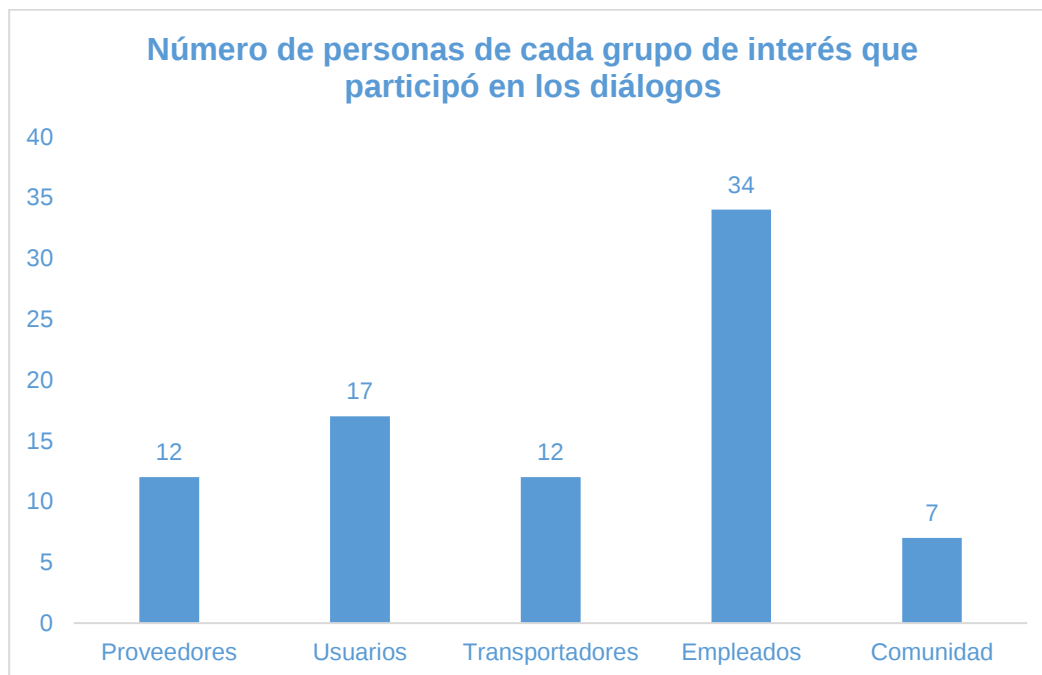
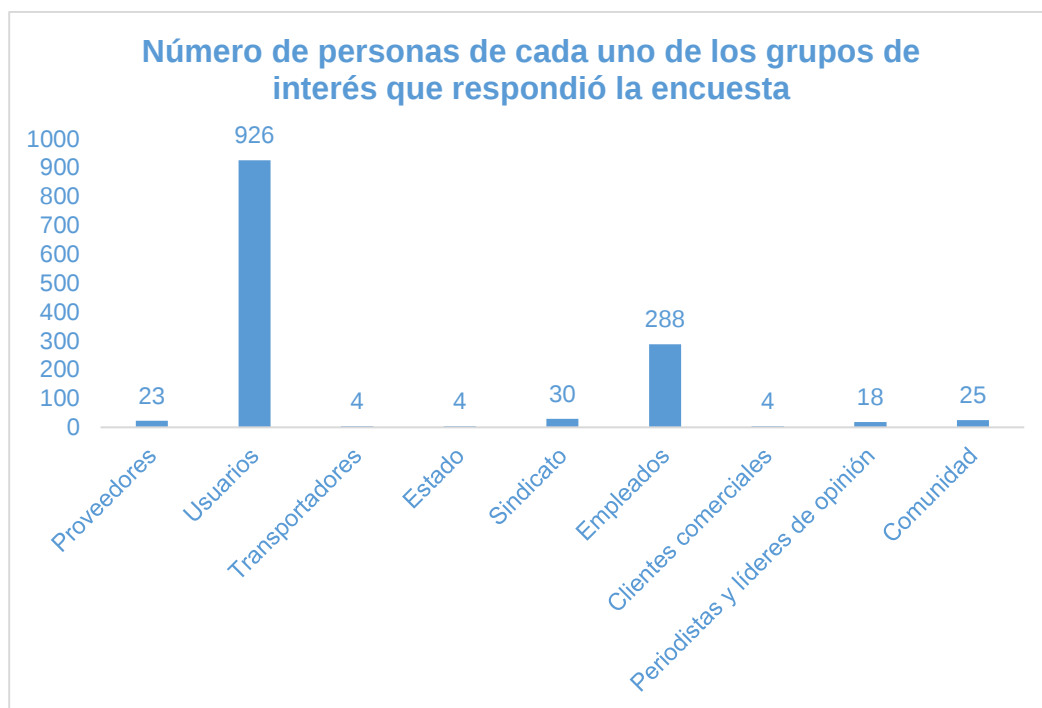
- 327 pantallas internas y externas en estaciones.
 - Megafonía en 79 estaciones y paradas.
 - Envío de mensajes a los monitores de Punto de Venta de los informadores vendedores, es decir, el personal que atiende las taquillas.
 - Audios en buses y tranvías.
 - Display de los buses de líneas 1 y 2, así como de Cuencas 3 y 6.
 - 17 pantallas de comunicación interna.
 - Páginas web Metro y Cívica.
 - Correo electrónico interno informativo.
 - Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y LinkedIn).
- **Ruedas de prensa:** son encuentros presenciales en los que los periodistas pueden hacer preguntas a nuestros voceros autorizados acerca de temas considerados noticiosos, constituyéndose así en una oportunidad para entablar un diálogo con ellos. Durante 2020, se realizaron a través de medios digitales a fin de mantener el distanciamiento físico.
 - **Reuniones de Junta Directiva:** la Junta Directiva cumple un papel importante de supervisión y orientación en torno a la gestión estratégica de la Empresa en sus aspectos económicos, sociales y ambientales. La discusión y deliberación de sus miembros durante las sesiones ordinarias y extraordinarias contribuye a establecer nuestros parámetros de actuación en el mediano y largo plazo. Durante 2020 la mayoría de las sesiones se realizaron de forma virtual para mantener el distanciamiento físico recomendado como medida preventiva ante el Covid-19.

- **Memoria de Sostenibilidad:** compartir la Memoria de Sostenibilidad con los diferentes grupos de interés es una muestra de transparencia y permite abrir diálogos con sus integrantes. En 2020 publicamos la Memoria de 2019 en el sitio web. Por causa de la pandemia no pudimos realizar reuniones presenciales de presentación de esta Memoria con nuestros grupos de interés, lo que nos privó de la valiosa retroalimentación acerca de nuestra gestión que se genera en estos espacios.

Además de los canales anteriores, continuamos gestionando normalmente los siguientes:

- **Sitio web:** el sitio web www.metrodemedellin.gov.co es un completo repositorio de información pública sobre nuestra Empresa, que se actualiza periódicamente con las noticias corporativas más recientes. Destacan especialmente la sección *Trabaje con Nosotros*, en la que se publican convocatorias laborales y el *Portal de Contratación*, en el que las empresas y personas naturales interesadas en ser contratistas pueden conocer la información de los procesos contractuales en marcha.
- **Línea Hola Metro:** posee tres canales de atención: chat, correo electrónico y línea telefónica. A través de ellos brindamos orientación a los usuarios y recibimos peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS).
- **Boletines de prensa:** son comunicaciones escritas dirigidas a los periodistas como insumo para la realización de su trabajo diario. Allí les entregamos los datos más importantes de los hechos que consideramos noticiosos por ser de interés general.
- **Encuesta a grupos de interés y diálogo con grupos de interés:** en 2019, como uno de los productos de la consultoría con CREO Consultores, realizamos una encuesta a los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas. Con algunos de ellos, además, realizamos diálogos presenciales en razón a que fueron priorizados en el transcurso del ejercicio.

La participación de los grupos de interés en la encuesta y en los diálogos fue la siguiente:



Como resultado de estas encuestas y ejercicios de diálogo identificamos nuevas necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como impactos positivos y negativos que les generamos. Lo más significativo de este ejercicio fue la creación de la mesa de relacionamiento con los grupos de interés, que describimos en el siguiente punto.

Mesa de relacionamiento con los grupos de interés

Como uno de los resultados de la consultoría contratada con CREO, en 2020 instalamos y formalizamos la Mesa de relacionamiento con los grupos de interés como un mecanismo de coordinación. En nuestra Empresa, un mecanismo de coordinación es un grupo o mesa de trabajo creado por solicitud de la Gerencia General u otra gerencia auxiliar y tiene a cargo funciones estratégicas de alto impacto de orden consultivo, de orientación, recomendación y seguimiento sobre asuntos estratégicos.

La Mesa de relacionamiento con los grupos de interés fue creada por solicitud de la Gerencia de Planeación y la Dirección de Comunicaciones como una instancia que tiene la responsabilidad de definir los lineamientos estratégicos que orientan las relaciones de la Empresa con sus diferentes grupos de interés, así como hacer control y seguimiento a la ejecución de las estrategias e iniciativas de relacionamiento definidas para cada uno de ellos y velar por el cumplimiento de los propósitos de relacionamiento. Además, se configura como la instancia encargada de analizar las acciones y situaciones que afectan positiva y negativamente las dinámicas del relacionamiento con cada grupo de interés, así como de aprobar las acciones preventivas y/o correctivas que le permitan a la Empresa mantener relaciones enmarcadas en su propósito superior, valores corporativos y el concepto de Cultura Metro: “modo de relación positivo con nosotros mismos, con los otros y con el entorno”.

Sus integrantes son el Director de Comunicaciones y Relaciones Públicas (quien la lidera), la Gerente Social y de Servicio al Cliente, el Gerente Administrativo, la Secretaria General, la Jefe de Planeación Estratégica, la Jefe de Gestión del Talento Humano, la Jefe de Gestión Social, el Jefe de Servicio al Cliente, la Profesional 1 Coordinadora de Comunicaciones y Relaciones Estratégicas de la Gerencia General y un Profesional 1 de la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas, quien asume la secretaría técnica de la mesa.

[102-44] En la fase 4 de la consultoría con CREO identificamos 313 necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, las cuales agrupamos por enfoques de la siguiente manera:

Grupo de interés	Enfoque	# necesidades y expectativas
Usuarios	Confiabilidad y puntualidad del sistema de transporte	15
	Experiencia y seguridad en el uso del sistema de transporte	16
	Accesibilidad al servicio de transporte	17
	Servicio al usuario	16
	Cultura Metro, respeto por los demás y el entorno	10
Gente Metro	Condiciones de trabajo	15
	Comunicación y relaciones con los otros	8
	Bienestar en el trabajo y equilibrio con la vida familiar	16
	Desarrollo de habilidades	11
	Sentido de pertenencia y Cultura Metro	7

Grupo de interés	Enfoque	# necesidades y expectativas
Comunidad	Operación del sistema	8
	Expansión e integración del sistema	6
	Atención de PQRS	5
	Inclusión y desarrollo comunitario	6
	Cultura Metro y cultura ciudadana	4
Proveedores	Selección y contratación de proveedores	7
	Pagos	6
	Ejecución y seguimiento de contratos	5
	Desarrollo de proveedores	4
	Cultura Metro	5
Transportadores	Integración	7
	Recaudo	5
	Transferencia de experiencia y conocimiento	3
	Cultura Metro	2
Sindicato	Diálogo social	8
	Respeto por los derechos humanos y laborales de los trabajadores	8
	Atención de PQRS	6
Periodistas y líderes de opinión	Información veraz y oportuna	5
	Cultura Metro	5
Clientes comerciales	Valor agregado del Metro de Medellín	5
	Desarrollo de negocios	5
	Reputación	4
Estado	Soporte en políticas públicas	4
	Transparencia y anticorrupción	5
	Cumplimiento normativo	3
	Movilidad Sostenible	5
	Cultura Metro y cultura ciudadana	5

Cabe anotar que no nos fue posible abordar a la Junta de Socios y la Junta Directiva en esta fase de la consultoría porque los integrantes de la Junta Directiva nombrados por el Presidente de la República cambiaron cuando estábamos realizando el trabajo de campo. En cuanto a los aliados, por ser un grupo nuevo, no contábamos con canales de comunicación eficientes con ellos. Con los gremios y las asociaciones fue difícil reunir un número suficiente de participantes.

Con base en el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, equipos conformados por profesionales de las áreas que más se relacionan con cada uno de ellos definieron unas iniciativas de relacionamiento, con las que buscamos satisfacer esas necesidades y expectativas. Durante el segundo semestre de 2020 la Mesa de relacionamiento trabajó en su revisión y aprobación, para conformar el siguiente listado:

Nombre de la iniciativa de relacionamiento	Grupos de interés a los que se dirige	Objetivos
Plan Padrino	Gente Metro	Conectar a las diferentes generaciones de funcionarios de la Empresa y transferir conocimientos para el fortalecimiento de la Cultura Metro.
Formación virtual - Universidad Corporativa	Gente Metro	Promover el desarrollo técnico y personal de los funcionarios ampliando la cobertura y los contenidos de la universidad corporativa en su plan de formación virtual y/o blended.
En los zapatos del otro: Cambio de rol por un día - Conociendo lo que haces	Gente Metro	Fortalecer el relacionamiento, la comunicación y el trabajo colaborativo entre diferentes procesos y cargos administrativos y operativos mediante visitas estructuradas de un día.
Facilitadores de Cultura Metro - Curso Virtual de Cultura Metro	Gente Metro	Fortalecer las condiciones en pro del bienestar integral y del trabajo colaborativo de la Gente Metro, por medio de actividades de formación en Cultura Metro que faciliten la identificación del rol de cada persona como constructores de relaciones positivas con los demás funcionarios, los otros grupos de interés y el entorno.
Enlázate Conmigo - Gestión del Talento Humano contigo	Gente Metro	Motivar a la Gente Metro (Servidores) a conocer y hacer uso de la gestión del talento humano establecida en la Empresa, con el fin de aprovechar todos los beneficios.
Gestión del conocimiento al servicio de todos	Gente Metro	Codificar el conocimiento crítico de la empresa con el fin de potenciarlo para apalancar los objetivos estratégicos.
Modelo de Gestión para elementos críticos en el mantenimiento de los diversos modos de transporte e instalaciones de la Empresa	Gente Metro, proveedores	• Establecer proyecciones de demanda de materiales alineados al ciclo de vida de los mismos basado en el plan de mantenimiento y análisis de fallas. • Definir qué es un elemento crítico. • Definir los elementos críticos en cada área. • Parametrizar el sistema SAP con los elementos críticos. • Ejecutar el reabastecimiento de materiales críticos mediante un MRP acorde al nivel de criticidad. • Implementar herramientas que permitan mejorar el control del ciclo de abastecimiento de los elementos críticos. • Balancear la demanda y el suministro, estableciendo ruta de abastecimiento para cumplir con los materiales requeridos en los planes de mantenimiento a corto, mediano y largo plazo

Nombre de la iniciativa de relacionamiento	Grupos de interés a los que se dirige	Objetivos
La información nos conecta	Gente Metro	- Generar un enfoque de gobernabilidad de la información digital no estructurada. - Integrar la información en un esquema que facilite la accesibilidad a los documentos. - Centralizar la información para que la Gente Metro de respuesta oportuna a las solicitudes de los diferentes grupos de interés.
Paredes de cristal	Periodistas y líderes de opinión	Promover una percepción positiva de la Empresa por medio de la gestión integral de información de forma veraz, atractiva, oportuna y transparente.
Escenarios de relacionamiento	Comunidad	Generar espacios de relacionamiento con actores estratégicos de la comunidad para fortalecer la confianza y el sentido de pertenencia.
Sistema seguro e incluyente	Usuarios	Desarrollar una estrategia integral de formación de usuarios para fomentar la inclusión social y la seguridad en el sistema.
Accesibilidad universal	Usuarios	Fortalecer el relacionamiento y la inclusión de las personas con discapacidad para hacer del Metro un lugar más accesible para todos.
Comunicación oportuna sobre incidencias del servicio	Usuarios	Fortalecer la confianza con los usuarios por medio de una comunicación precisa y oportuna sobre cualquier incidencia en el ciclo del servicio de transporte, en donde se entregará información directamente a los usuarios a través del Centro de Información Ciudadana (CIC), los canales oficiales (Línea Hola Metro - LHM), el personal de estaciones y los conductores.
Unidos por nuestra seguridad	Aliados (Organismos de socorro)	Fortalecer el trabajo colaborativo e intercambio de conocimiento entre la Empresa y sus aliados para la atención y prevención de emergencias.
Diálogo permanente con el sindicato	Sindicato	Fortalecer el relacionamiento positivo con el sindicato y sus directivas a partir de una comunicación fluida e incluyente.
Una Contraloría más cercana	Estado	Acercar a la Contraloría en temas de conocimiento de la Empresa, en las metodologías de planeación y seguimiento
Metro de Medellín de la mano con la rama legislativa	Estado	Participar activamente en la formulación de aspectos normativos de interés para la Empresa.
Metro de Medellín más cerca de la rama ejecutiva	Estado	Entablar una comunicación y relacionamiento estratégico con la Rama Ejecutiva sobre temas de alto impacto para las partes.
Programa de desarrollo de proveedores	Proveedores	Contribuir al crecimiento de los proveedores para tener mejores alternativas de suministro.
Unidos por la movilidad sostenible	Transportadores	Fortalecer el relacionamiento con clientes del transporte público colectivo, transporte público individual, transporte público intermunicipal y demás actores de la movilidad como servicio.

Nombre de la iniciativa de relacionamiento	Grupos de interés a los que se dirige	Objetivos
Expandir nuestro conocimiento nos mueve	Clientes comerciales	Llevar el conocimiento del Metro de Medellín a diferentes ámbitos, aportando al mejoramiento de la movilidad y convivencia ciudadana, mientras generamos ingresos para la Empresa.
La junta directiva, nuestro aliado	Junta de socios y junta directiva	Afianzar las relaciones de confianza basadas en la transparencia y el acceso a la información que permita la toma de decisiones estratégicas.
Implementación de un plan de mercadeo de los negocios	Clientes comerciales, aliados	Formulación e implementación de un plan de mercadeo para los diferentes productos/servicios de la gerencia.

Estas iniciativas las desarrollaremos durante 2021 y 2022, por lo que en las Memorias de Sostenibilidad de dichos años reportaremos los avances en cada una de ellas.

Definición de materialidad

[102-49] En el contexto de un reporte de sostenibilidad elaborado bajo la metodología GRI se entiende materialidad como el conjunto de temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de una organización o los que influyen sustancialmente en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés. En 2017, como resultado de una consultoría contratada con el Centro Nacional de Producción Más Limpia, definimos que los temas más relevantes para los grupos de interés que teníamos identificados para ese entonces y sus respectivos contextos eran: el servicio, la gestión social, la administración, los proyectos y la gestión ambiental, a los que, en 2018, como resultado de lo identificado en el relacionamiento con los grupos de interés, sumamos la Cultura Metro. Asimismo, a lo largo de los años hemos evidenciado nuevos contextos en los temas relevantes, por lo que estos quedaron configurados de la siguiente manera:

Temas relevantes para los grupos de interés y sus respectivos contextos	
Tema relevante	Contextos
Servicio	Agilidad en el servicio, planes de contingencia en horas pico, calidad de atención por parte del personal, rutas integradas y horarios de operación.
Gestión social	Cuánto empleo genera, cuál es el proceso de selección de personal, la responsabilidad e inversión social, gestión de los impactos negativos generados en las comunidades durante el desarrollo de los proyectos del Plan Rector de Expansión.
Administración	Resultados financieros, la deuda del Metro, gestión de proveedores y manejo de recursos.
Proyectos	Planes de expansión en el Valle de Aburrá, planes de expansión a nivel nacional y mejoramiento de la infraestructura actual.
Gestión ambiental	Cuánto se reduce y aporta en contaminación ambiental, movilidad sostenible y gestión de los recursos.
Cultura Metro	Cuál es el modelo pedagógico que la sustenta, por qué ha perdurado, cómo se puede replicar en otros ámbitos.

[102-46] Para definir el contenido de este informe y las coberturas de cada tema, entonces, nos basamos en lo definido en 2017 con el acompañamiento del Centro Nacional de Producción Más Limpia, entidad que propuso la siguiente hoja de ruta:

Revisión de la estrategia: definimos los asuntos asociados con la sostenibilidad que están plasmados en la gobernanza de la organización, con el fin de identificar los temas que trabajamos en el marco de la sostenibilidad.

Gobernanza: definimos temas de interés para la Empresa que estén enmarcados en la esfera global, como lo son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y otros.

Definición de los impactos: a partir de las actividades que definen el quehacer de la Empresa identificamos los impactos ambientales, sociales y económicos.

Revisión de la legislación: esto permite, en un contexto más amplio, conocer las implicaciones en la sociedad desde el punto de vista de la norma y lo que la sociedad espera en esa materia.

Contacto con los grupos de interés: con esta actividad buscamos conocer cuáles son sus intereses y expectativas.

Priorización de los impactos significativos: una vez identificados y consolidados los impactos sobre la sostenibilidad realizamos una priorización, para lo cual seleccionamos variables que permitieron determinar la significancia de los impactos.

[102-49, 102-47] Para 2020 nos habíamos propuesto incorporar los resultados de la identificación y priorización de las necesidades y expectativas de los grupos de interés consultados en 2019 durante la consultoría con CREO en la definición de los temas materiales que abordamos en esta Memoria. Sin embargo, la pandemia del Covid-19 nos obligó a modificar nuestras prioridades, por lo que el listado de temas materiales que abordamos en este documento sigue siendo el mismo que definimos en 2017 con el Centro Nacional de Producción más Limpia. Una razón adicional para no modificarlo en el ejercicio de 2020 es que, como ya lo mencionamos, entre 2021 y 2025 nos orientará un nuevo mapa estratégico, por lo que nos parece más acertado realizar una revisión exhaustiva de nuestros temas materiales a la luz de ese nuevo direccionamiento estratégico. No obstante, procuramos aportar información sobre cómo respondimos a las necesidades y expectativas identificadas en 2019 basándonos en los temas materiales definidos en 2017.

En consecuencia, los temas materiales que abordaremos en esta Memoria, entendiéndolos como aquellos en los que generamos impactos positivos o negativos a los grupos de interés, así como aquellos en los cuales estos grupos pueden impactar nuestra gestión, son:

Materialidad social	Materialidad ambiental	Materialidad económica
• Condiciones de trabajo justas. • Formación integral de la gente Metro. • Seguridad y Salud en el Trabajo. • Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias. • Protección de la salud y seguridad de los consumidores. • Cumplimiento de los derechos humanos. • Libertad de asociación. • Modelo de Cultura Metro.	• Gestión y acciones del Metro para prevenir el cambio climático. • Optimización del consumo de energía, agua y otros recursos en el Metro. • Construcciones sostenibles del Metro. • Movilidad sostenible. • Manejo integral de residuos peligrosos y no peligrosos	• Programa de gestión ética y buen gobierno del Metro. • Buen uso de recursos para ser financieramente sostenibles. • Proyectos de expansión. • Compras sostenibles del Metro. • Investigación, Desarrollo e Innovación (IDI)

Dimensión social

Condiciones de trabajo justas

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Proceso que lo lidera:** Gestión del talento humano.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 10 (Reducción de las desigualdades), 5 (Igualdad de género).
- **Valor corporativo relacionado con el asunto material:** Servimos con alegría y pasión, concretamente los descriptores Estar aquí es mi decisión, disfruto lo que hago y Desarrollo mi ser, cultivo mi dimensión humana.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Incrementar la satisfacción de los empleados, Fortalecer y potenciar la gestión estratégica del talento humano, Alinear la cultura organizacional con la estrategia corporativa.
- **Documentos de referencia que abordan el asunto:** Directrices generales para la planificación del personal; Metodología para la gestión del cambio; Metodología para la gestión del desempeño; Modelo de gestión por competencias y guías de desarrollo; Programa de bienestar y calidad de vida (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).
- **Procedimientos que abordan el asunto material:** Gestión del desempeño; Gestión de cambios en la Empresa; Selección, vinculación y movimientos de personal; Desarrollo del talento humano; Trámites de estado de gestación y nacimiento o adopción de hijos de servidores (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).

Este asunto material comprende aspectos relacionados con el cumplimiento de requisitos legales, así como también programas de la Empresa tendientes a ofrecer unas condiciones de trabajo agradables más allá de lo exigido por la normatividad vigente.

Grupos de interés para los que el asunto es material

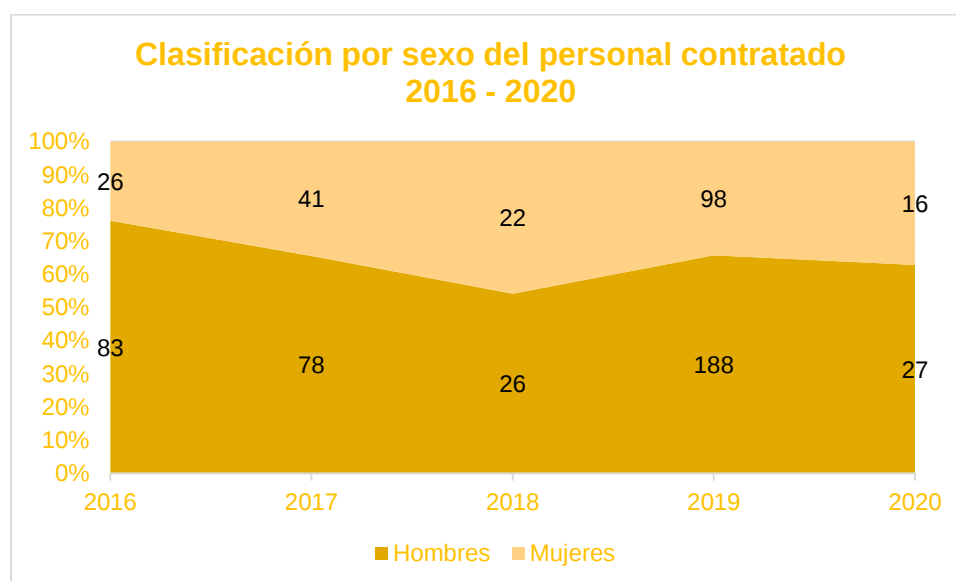
Grupo de interés	Roles
Estado	Habilitador y verificador, en lo concerniente a legislación laboral.
Junta de Socios y Junta Directiva	Habilitador, en cuanto aprueba varias de las políticas relacionadas.
Sindicato	Verificador, en su labor de defensa y promoción de los derechos laborales.
Gente Metro	Receptor de los beneficios legales y extralegales.

Gestión del asunto material en 2020

Contratación y rotación de personal: [401-1] Durante 2020 realizamos 43 contrataciones nuevas, distribuidas por rango de edad y sexo de la siguiente manera:

Rango de Edad	Mujer	Hombre	Total general
18-24	0	0	0
24-30	8	12	20
30-36	2	9	11
36-42	4	5	9
42-48	2	1	3
48-54	0	0	0
54-60	0	0	0
Total general	16	27	43

Un análisis de la contratación por sexo entre 2016 y 2020 permite concluir que nuestra Empresa va cerrando la brecha existente entre hombres y mujeres contratados, pues la proporción de mujeres vinculadas muestra un aumento a lo largo del quinquenio. La diferencia que aún persiste se explica por un efecto estructural del mercado laboral colombiano, pues la formación técnica, tecnológica y profesional que el Metro requiere en buena parte de sus servidores pertenece al núcleo de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (STEM por sus siglas en inglés), por el cual las mujeres no han manifestado una especial predilección hasta ahora.



En cuanto a rotación de personal, el indicador de rotación de personal (IRP) a 31 de diciembre de 2020 se encuentra en 9,14%. A continuación, se encuentra clasificado por sexo:

Sexo	Número de servidores	IRP
Mujeres	21	3,10%
Hombres	37	2,29%
Total general	58	2,53%

Rango de edad y sexo de los directivos: [405-1] Nuestros órganos de gobierno son la Junta de Socios, la Junta Directiva y el Comité de Gerencia. Incluimos además el Comité Directivo, conformado por el Comité de Gerencia, los jefes de área y los coordinadores de procesos, por su función de apoyo en la toma de decisiones. A continuación, indicamos los rangos de edad de cada uno de ellos:

Junta de socios y junta directiva				
Mujeres	2	12,50%	Edad Máxima	78
Hombres	14	87,50%	Edad Mínima	31
Total	16		Promedio	56

Nivel	Hombres	Mujer
Comité de Gerencia	Entre 40 y 61 años	Entre 35 y 57 años
Jefes	Entre 33 y 62 años	Entre 36 y 57 años
Coordinador de procesos	Entre 40 y 41 años	44 años

La ley 581 de 2000 o Ley de cuotas establece que todos los niveles de las ramas y demás órganos del poder público deben de dar cumplimiento a la misma. Esta norma obliga a cumplir con el 30% de participación de mujeres en el Comité de Gerencia e igual porcentaje (30%) en el Comité Directivo. A 31 de diciembre de 2020 el comité de gerencia estaba integrado por mujeres en un 33% y el comité de gerencia estaba integrado por mujeres en un 33%, lo que significa que cumplimos con la norma.

Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local: [202-2] Por altos ejecutivos entendemos a los empleados públicos, es decir, los jefes, gerentes, directores y coordinadores de procesos. Todos ellos pertenecen a la comunidad local, pues nacieron en el Valle de Aburrá o residían allí antes de su contratación.

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres: [405-2] Los cálculos presentados a continuación los realizamos con el salario de la clase y categoría inicial de cada nivel, mostrando que únicamente en Profesional 1 se presentan diferencias entre hombres y mujeres.

Nivel	Ratio salario base ⁷	Remuneración mujeres vs hombres ⁸
Directivo ⁹	82,37	100
Profesional 1	70,94	93,38
Profesional 2	90,99	100
Auxiliar	87,52	100

⁷ $\text{Ratio salario base} = 100 \times \frac{\text{Salario base del nivel}}{\text{salario base promedio}}$

⁸ $\text{Remuneración base de las mujeres} / \text{remuneración base de los hombres}$

⁹ Se excluye el cargo de Gerente General, dado que la asignación salarial no se encuentra definida en las curvas salariales de la Empresa.

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local: [202-1] Durante 2020, el salario de los servidores y servidoras que menos devengaron equivalió a 2,01 veces el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente en Colombia, es decir \$877.803. Esta ratio se ha mantenido constante desde 2018.

Permiso parental: [401-3] Durante 2020 otorgamos 51 permisos parentales a nuestros servidores, así:

Permiso parental	% del total de personal
17 Mujeres, Licencia de maternidad por 1.982 días (0,85%)	0,85%
34 Hombres, licencia Ley María por 398 días (1,71%)	1,71%

De las licencias de maternidad se retiraron 2 mujeres después de reintegrarse.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional: [404-3] A 22 de enero de 2021, de 1.977 servidores clasificados como público objetivo de la evaluación anual de desempeño por llevar más de 6 meses vinculados a la Empresa, 1.726 habían sido evaluados en su desempeño, es decir un 87,3 %. El plazo máximo para esta evaluación era el 29 de enero de 2021.

Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación: [201-3] Durante 2020 realizamos los pagos que como empleador debemos realizar a los fondos de pensiones según lo establecido por la legislación laboral colombiana, es decir un 12 % del salario del servidor. Cada uno de ellos es libre de definir si se afilia a un fondo privado o a Colpensiones (fondo público), por lo que realizamos los siguientes pagos:

Entidad	N° servidores	%	Valor año 2020	%
Pensión privada	1.390	67%	\$5.921.344.653	62%
Pensión pública	682	33%	\$3.584.838.131	38%
Total	2.072	100%	\$9.506.182.784	100%

Además, retuvimos el 4 % del salario de cada servidor, que corresponde a sus aportes como empleado al fondo de pensiones que haya seleccionado, y lo consignamos en dicho fondo.

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas: [406-1] Durante el año 2020 no se presentaron quejas ante el Comité de Convivencia Laboral asociadas con discriminación laboral. No obstante, generalmente las quejas involucran varios comportamientos, entre ellos, situaciones que pueden asociarse con discriminación entre compañeros. Las acciones desarrolladas por el comité de convivencia laboral consistieron en acercamiento entre las partes, reuniones de concertación de compromisos para mejorar la convivencia laboral, y como medidas

preventivas se realizaron campañas para promover los valores corporativos, principalmente el respeto.

Satisfacción de los participantes en los programas o actividades de Bienestar y Calidad de Vida: el indicador de satisfacción correspondiente a los programas y actividades de Calidad de Vida durante el año 2020 es de 4,51.

Formación integral de la Gente Metro

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Proceso que lo lidera:** Gestión del Talento Humano.
- **Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado indirectamente con el asunto:** 4 (Educación de calidad).
- **Valor corporativo relacionado con el asunto material:** Construimos juntos resultados sobresalientes, concretamente el descriptor Aprendo cada día, comparto mi conocimiento.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Fortalecer el modelo de gestión del conocimiento.
- **Documentos de referencia que abordan el asunto material:** Lineamientos para la gestión del conocimiento, Metodología para el desarrollo de equipos (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).

La formación del talento humano es de vital importancia para el Metro de Medellín, pues al ser el único sistema ferroviario de transporte público masivo de pasajeros que opera en Colombia debe invertir tiempo y dinero en formar al personal técnico en las competencias específicas que requiere para desempeñar adecuadamente su rol.

Durante 2020 la ejecución de nuestro plan de formación fue de 95,77 %, pues de 71 formaciones planeadas realizamos 68, un logro importante teniendo en cuenta que por la pandemia muchas de ellas debieron realizarse de forma virtual. De ellas, 28 las realizamos con recurso interno y 40 con recurso externo, de estas últimas 33 no tuvieron costo debido al uso de plataformas gratuitas de aprendizaje y el apoyo brindado por las diferentes instituciones de educación superior gracias al buen relacionamiento que se tiene con ellas, lo que supuso un aporte importante para la austeridad financiera de la Empresa. Del total de formaciones, 55 fueron dirigidas a personal interno y 13 fueron dirigidas a personal externo (contratistas, practicantes y aprendices). Las formaciones para personal interno impactaron 2.002 servidores, y las formaciones para personal externo impactaron 2.739 personas. La inversión total en la ejecución del plan de formación fue de \$344 millones.

Grupos de interés para los que el asunto es material

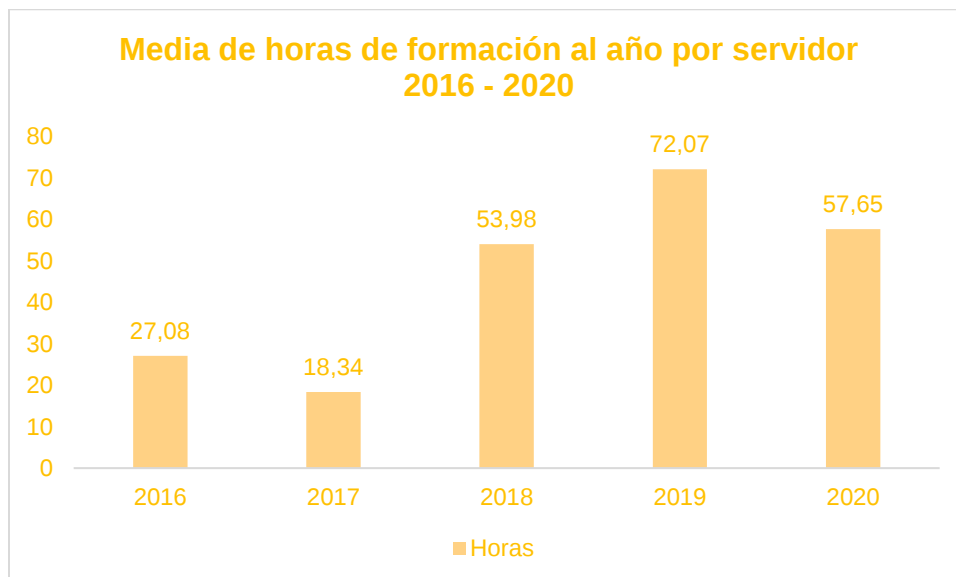
Grupo de interés	Rol
Proveedores	Ejecutor de algunos programas contratados con ellos y receptor de otros.
Usuarios	Receptor, porque se benefician de la formación de la Gente Metro.
Gente Metro	Receptor de la formación y sus beneficios.
Aliados	Ejecutor de algunos de los programas de formación.

Gestión del asunto material en 2020

Media de horas de formación al año por empleado: [404-1] Durante 2020 el promedio de horas de formación al año por empleado fue de 57,65, discriminado por sexo y nivel de cargo de la siguiente manera:

Nivel	Total horas hombre de formación	Cantidad de servidores	Media de horas de formación al año
Auxiliar	65.903,00	984	66,97
Hombre	40.174,00	680	59,08
Mujer	25.729,00	304	84,63
Profesional	47.285,70	966	48,95
Hombre	36.400,50	689	52,83
Mujer	10.885,20	277	39,3
Directivos	1.423,00	38	37,45
Hombre	958	25	38,32
Mujer	465	13	35,77
Total	114.611,70	1.988	57,65

Durante el quinquenio, la media de horas de formación al año venía presentando un crecimiento constante, que se frenó en 2020 a causa de la pandemia como se muestra en la siguiente gráfica. Sin embargo, es importante resaltar que nos mantuvimos por encima de los niveles de 2018.



Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición: [404-2]

- **Formación por oferta:** son programas de formación continua ofrecidos en el mercado (congresos, seminarios, cursos). El valor invertido en 2020 fue de \$65 millones e impactó 69 personas.
- **Apoyo a estudio 2020:** es un apoyo económico otorgado a los Servidores para realizar programas de pregrado y postgrado (el apoyo varió entre un 35 % y un 50 % del valor del semestre). En 2020 apoyamos a 92 personas, de las cuales 59 cursaron estudios de pregrado y 33 de posgrado, con una inversión total de \$141 millones.
- **Prejubilados:** durante 2020 acompañamos a 23 servidores que se encuentran en su proceso de transición hacia la etapa de pensión a través de su programa “Hacia un nuevo camino en tu vida”, el cual contempla temáticas que fortalecen la gestión del cambio y la planeación de su proyecto de vida y su interacción con los entornos familiar, social y cultural.

Otros programas de formación interna y externa ejecutados para los Servidores Metro, según plan anual de formación, son:

Nombre del Programa	Participantes
Reinducción	2.000
Curso Virtual Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción	1.920
Curso Gestión Integral del Riesgo	1.023
Capacitación en alturas RSN 3673	450
Primeros auxilios y manejo del DEA	404
Reentrenamiento de Operadores de Estación y Auxiliares Operadores de Estación	356
Atención a personas con discapacidad (PcD)	353
Lenguaje claro	337
Reentrenamiento de Informadores Vendedores	288
Formación en plan de izaje	261
Curso Virtual Autoliderazgo y gestión de emociones para avanzar en desafíos complejos	206
Diplomado Nivel 1 Escuela de Liderazgo y Alta Gerencia	183
Protocolos de atención y servicio	143
Aprendiendo a Aprender: Poderosas herramientas mentales con las que podrás dominar temas difíciles	100
Uso de Herramientas colaborativas (Teams-One Drive)	78
Inducción de nuevos servidores	42
Finanzas personales	41
Seguridad Vial	39
Formación Nivel 1 Escuela de Formadores	35
Actualización en Administración documental	34
Presentación personal	34
Reentrenamiento de Supervisores de Ventas y Auxiliares de Gestión de Ventas	30
Seguridad Operacional en tiempos de crisis	29
Competencias digitales. Herramientas de ofimática (Microsoft Word, Excel, Power Point)	28
Estilos de Liderazgo: opciones para avanzar en desafíos complejos	28
Formación básica en PLC	26

Nombre del Programa	Participantes
Conductores de Vehículo Liviano	25
Curso de vigilancia e inteligencia estratégica	20
Formación en redes de datos	19
Almacenista y montacarguista	16
Negociación exitosa: Estrategias y habilidades esenciales	15
Formación MST personal de la Gerencia de Operaciones	14
Introducción a la inteligencia de negocios Big Data y ciencia de datos- Con UPB	14
Formación de Informadores Vendedores	12
Formación de Operadores de Cable	12
Fundamentos de Excel para negocios	12
Introducción a la energía solar	12
Formación en vehículos auxiliares	10
Facilitador de aprendizaje digital	10
Gobernabilidad de los datos	10
Curso de AWS	10
Introducción al software Open Track y Power Net	8
Metodología Scrum	8
Formación Auxiliares de Cable	5
Transformación digital en las empresas	4
LEED-Construcción sostenible y certificaciones para edificaciones- UPB	4
Formación de Operadores de Línea	3
Curso de Ciberseguridad	3
Curso de Gerentes Públicos	2
Diplomado IOT	2
Diplomado refrigeración y acondicionamiento de aires	1

Seguridad y Salud en el Trabajo

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Proceso que lo lidera:** Gestión del talento humano.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 3 (Salud y bienestar), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).
- **Valor corporativo relacionado con el asunto material:** Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cuido mi salud.
- **Objetivo estratégico relacionado con el asunto:** Fortalecer y potenciar la gestión estratégica del talento humano.
- **Políticas del Manual Integrado de Gestión:** Política de seguridad y salud en el trabajo, que establece que la Empresa promulga el compromiso con la seguridad y el cuidado, a través de uno de sus valores corporativos. Este lineamiento orienta la incorporación y compromiso efectivo de la cultura del cuidado de la salud hacia los funcionarios, contratistas y visitantes, mediante la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- **Programa Ruta Cero:** Propende por la articulación de la seguridad operacional y la gestión ambiental, así como la seguridad y salud en el trabajo, con los lineamientos de la cultura Metro.
- **Documentos de referencia que abordan el asunto:** Programa de protección contra caídas; Metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos; Guía para la

prevención del uso de sustancias psicoactivas, licor y tabaco en los lugares de trabajo (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).

- **Procedimientos que abordan el asunto:** Ejecución de trabajos de alto riesgo; Identificación de peligros y evaluación y valoración de los riesgos laborales; Control de riesgos en seguridad y salud en el trabajo; Gestión de medicina laboral; Gestión de la evaluación, revisión por la dirección y rendición de cuentas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; Manejo seguro de cargas; Procedimiento para la gestión del peligro químico (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).

Grupos de interés para los que el asunto es material

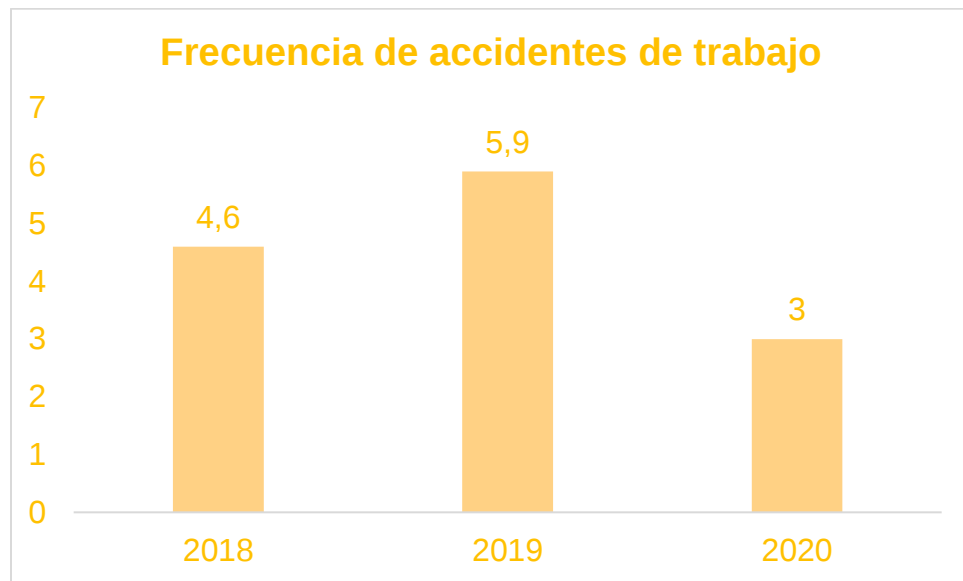
Grupo de interés	Rol
Proveedores	Receptor, dado que varios de los procedimientos que abordan este asunto los incluyen en el alcance.
Estado	Habilitador y verificador en lo concerniente a la legislación laboral.
Sindicato	Verificador en su labor de defensa y promoción de los derechos laborales.
Gente Metro	Receptor, en la medida en que debe cumplir las normas y se beneficia de entornos seguros y protegidos.
Clientes comerciales	Receptor, dado que varios de los procedimientos que abordan este asunto los incluyen en el alcance.

Gestión del asunto material en 2020

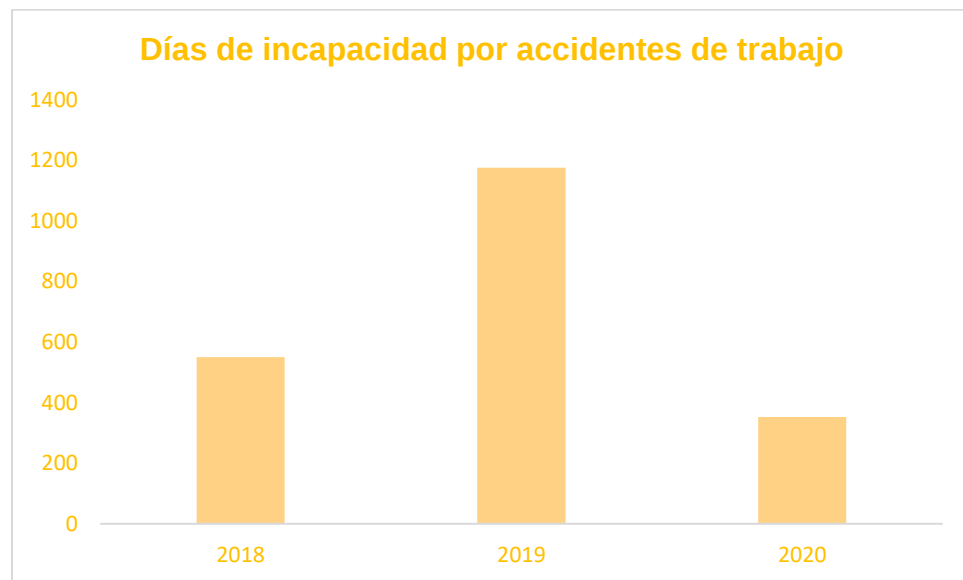
Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad: [403-3] Los cargos que se han identificado con alta incidencia de enfermarse por su relación con la actividad laboral son los Auxiliares Operativos de Mantenimiento de Trenes y e Informadores Vendedores por enfermedades acumulativas en trastornos osteomusculares, Auxiliares Operativos de Vía Permanente por pérdida auditiva inducida por ruido y en la contingencia actual por la emergencia sanitaria a raíz del Covid-19 los cargos de Informadores Vendedores, Auxiliares Operativos de estación y operadores de estación. LA Empresa ha ejecutado todas las actividades tendientes a mitigar estos aspectos mencionados anteriormente.

Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional: [403-2] Los accidentes que se presentaron durante 2020 están relacionados con los factores de riesgo presentes en las actividades de la empresa, es decir, mecánicos por caída a mismo nivel, biomecánico, mecánico por golpe, mecánico por atrapamiento, psicosocial, biológico, químico, público y tránsito.

- La frecuencia de los accidentes de trabajo para el año 2020 fue de 3,0, es decir que por cada 100 trabajadores que laboraron en el mes, se presentaron 3 accidentes de trabajo. La evolución durante los tres últimos años ha sido la siguiente (no comparamos 2016 y 2017 porque en ellos la fórmula para el cálculo fue diferente):



- En el año 2020 se generaron 353 días de incapacidad por accidentes de trabajo. La evolución durante los tres últimos años ha sido la siguiente (no comparamos 2016 y 2017 porque en ellos la fórmula para el cálculo fue diferente):



- No se presentaron eventos mortales o fatalidades durante el año 2020. En todo el quinquenio solo se registró un evento de esta naturaleza, en 2018.
- Durante el 2020 se presentaron 36 nuevos casos de enfermedades laborales por exposiciones ocupacionales a COVID-19 de servidores Metro en sus áreas de trabajo. A 31 de enero de 2021, el total de casos registrado en la

Empresa era de 281, de los cuales el 82,9% correspondieron a contacto comunitario y 17,1% a contacto laboral.

- Se presentaron 10.075 días perdidos por ausentismo de causa médica durante el año 2020.

Medidas para mitigar la propagación del Covid-19: desde que se declaró la pandemia a nivel mundial, empezamos a emitir mensajes de orientación al respecto a todos nuestros servidores a través de los medios internos. Con el paso de los días adoptamos las siguientes medidas:

- 338 servidores de cargos administrativos haciendo trabajo en casa.
- 242 servidores con aislamiento permanente con preexistencias de salud y/o por edad
- Rotación inteligente de turnos y descansos del personal operativo y de servicio para propiciar el distanciamiento físico
- Uso de tapabocas obligatorio para todo el personal de la Empresa.
- Limitación de acceso a edificios donde laboran personas con cargos críticos y medidas especiales para estos grupos de trabajo.
- Los 50 vehículos dispuestos en la actualidad para transportar al personal operativo y de servicio están sometidos a procesos de nebulización, desinfección antes y después de cada servicio y kits especiales de protección de conductores e higienización para usuarios.
- Protocolos intensificados de limpieza y desinfección, así como nebulizaciones con productos de alta calidad y viricidas en oficinas, puntos de venta, talleres, y en general locaciones administrativas y operativas.
- Instalación y abastecimiento de 41 dispensadores de gel antibacterial.
- Emisión de 29 comunicados internos para reforzar medidas de autocuidado.

Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad: [403-1] En la actualidad contamos con el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST, con vigencia para el periodo 2020 al 2022. Nuestro actual COPASST cuenta con 16 miembros, de los cuales 8 son elegidos como representantes de la empresa (4 principales y 4 suplentes) y 8 son elegidos por votación como representantes de los empleados de la empresa (4 principales y 4 suplentes).

Programa Ruta Cero: en el año 2020 trabajamos a través de herramientas virtuales con todas las áreas de manera articulada por nuestro valor corporativo “estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado”. Con la participación de los líderes y embajadores de este programa logramos realizar la semana de Ruta Cero de manera virtual entre el 10 y el 14 de agosto, con un total de 19 webinars en los que participaron aproximadamente 3.466 personas. Durante el año contamos con 232 líderes (profesionales 1, Profesionales 2 y auxiliares) y 9 embajadores (Gerente general, 4 Gerentes auxiliares y 4 jefes).

Cambio de cubierta y construcción de pérgola en talleres y otros sitios de la empresa: se realizó cambio de la cubierta en el edificio de talleres, proporcionado cumplimiento de la normatividad legal vigente dentro la política pública para sustitución de asbesto instalado (artículo 3 de la Ley 1968 del 11 de julio del 2019). Además, disminución de temperatura en el espacio de trabajo (aproximadamente 4°C) para un mayor confort y, por ende, mejor productividad de los colaboradores.

Libertad de asociación

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Proceso que lo lidera:** Gestión del Talento Humano.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).
- **Otros principios y estándares externos:** Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- **Valor corporativo relacionado con el asunto material:** Vivimos la cultura del respeto y la solidaridad, concretamente el descriptor Acepto y valoro al otro en su diversidad.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Fortalecer y potenciar la gestión estratégica del talento humano.

En el Metro se encuentra constituido desde el 2013 el sindicato Sintrametro, que existe y actúa sin ninguna limitación por parte de la Empresa, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento legal vigente en Colombia.

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Rol
Estado	Habilitador y verificador en cuanto a la legislación laboral, y ejecutor en lo concerniente al tribunal de arbitramento
Sindicato	Receptor y verificador

Gestión del asunto material en 2020

Afiliados al sindicato: [102-41] De los 1.987 servidores con los que contaba la Empresa a 31 de diciembre de 2020, 514 estaban afiliados a la organización sindical, es decir el 25,87 %.

Acciones para garantizar el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva: [407-1] En 2020 la organización sindical no presentó pliego de peticiones, por lo tanto, no hubo negociación colectiva. Sin embargo, se encuentran vigentes para los trabajadores oficiales afiliados a la organización sindical los auxilios otorgados por el laudo arbitral proferido por el Tribunal de Arbitramento el 19 de enero de 2016. En el año 2019 Sintrametro presentó un pliego de peticiones, en el cual se llegaron a algunos acuerdos preliminares o parciales. No obstante, no existe convención colectiva firmada, ni acuerdo sobre la vigencia de la aplicación, por lo que actualmente se está conformando el Tribunal de Arbitramento que definirá el asunto.

Servicio (Transporte público masivo de pasajeros)

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

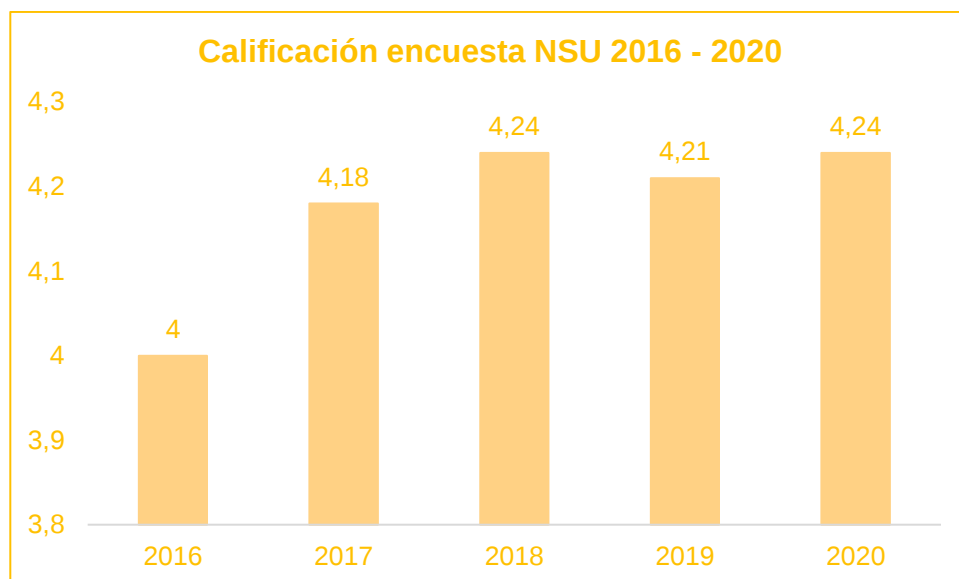
- **Proceso que lo lidera:** Ciclo del servicio de transporte.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).
- **Valor corporativo relacionado con el asunto material:** Servimos con alegría y pasión.
- **Objetivo estratégico relacionados con el asunto:** Lograr una calificación de servicio superior a 4,5/5.
- **Manuales:** Manual del Servicio de Transporte, que garantiza que las personas que están directamente involucradas en la prestación del servicio de transporte público a través de los diferentes medios de transporte conozcan de forma general la operación de cada uno y las interfases entre ellos.
- **Elementos del Manual Integrado de Gestión:** Ciclo del servicio del transporte, que representa los momentos de verdad que experimenta el cliente durante el uso del servicio e incorpora los atributos que el cliente requiere para confirmar la promesa de servicio, entre los cuales se encuentran la rapidez, la economía, la seguridad y la cobertura. Estos momentos son: ingreso al sistema, adquisición del medio de pago, validación del medio de pago, orientación en el Sistema, espera y uso del modo de transporte y salida al espacio público.
- **Documentos de referencia que abordan el asunto:** Modelo origen – destino (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).
- **Procedimientos que abordan el asunto:** Atención de peticiones, quejas, reclamos denuncias y demás solicitudes por los diferentes canales; Procedimiento para identificar las necesidades de los usuarios y medir su satisfacción con el servicio de transporte (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Rol
Proveedores	Ejecutor, en la medida en que algunas obligaciones contractuales incluyen atención a usuarios.
Usuarios	Receptor y verificador, dado que usa la red para su desplazamiento y emite opiniones al respecto en diferentes canales.
Transportadores	Ejecutor, debido a que las rutas integradas son percibidas como parte integral del servicio.
Estado	Habilitador y verificador, dado que el Metro presta un servicio público regulado y vigilado por el Estado
Gente Metro	Ejecutor, como encargado de la atención de los usuarios
Gremios y asociaciones	Verificador, dado que las alteraciones en el servicio afectan el desplazamiento normal de trabajadores a sus puestos de trabajo.
Periodistas y líderes de opinión	Verificador, dado que las alteraciones en el servicio afectan la cotidianidad y se vuelven noticia

Gestión del asunto material en 2020

Encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU): La última encuesta NSU se realizó del 24 de octubre al 14 de noviembre de 2020 y se contrató con la empresa Consenso S.A.S., y obtuvimos una calificación global de 4,24/5. El resultado a lo largo del quinquenio evolucionó de la siguiente manera:



Tiempo promedio de respuesta a quejas: el tiempo promedio de respuesta a quejas por temas ambientales fue de 4,03 días en 2020 frente a 6,55 días en 2019, mientras que para las relacionadas con el sistema de recaudo Cívica fue de 5,17 con respecto a 10,34 en 2019 y para las corporativas o de asuntos generales fue de 3,10 días con respecto a 5,25 en 2019.

Quejas por millón de usuario: en 2020 se presentaron en total 18.512 quejas, lo que equivale a 117,55 quejas por millón de usuarios transportados, valor que está por encima de las 49,83 quejas por millón de usuarios transportados registradas en 2019. Este incremento se debe, entre otros factores, a los cambios operacionales que hemos debido realizar por la pandemia del Covid-19, que incluyen cierres de algunos puntos de venta y recortes en el horario de operación comercial en los momentos más críticos de contagios en la ciudad-región.

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente: [418-1] en el 2020 se presentaron cinco reclamaciones referentes a protección de datos personales, dos de ellas de la misma persona, en las cuales los titulares solicitaron la supresión o eliminación de sus datos personales de la Base de Datos de la Empresa. De estas reclamaciones dos se entienden desistidas, debido a que los petitionarios no acreditaron la legitimidad para realizar dicha solicitud.

Puntos externos de recarga: a 31 de diciembre de 2020 contábamos con 1.258 puntos externos de recarga de la tarjeta Cívica activos con los aliados VTU - Bancolombia y Réditos Empresariales. Durante el año ofrecimos el servicio de expedición de tarjetas Cívica personales de manera masiva a través de diligenciamiento de base de datos y personalización vía web.

Participación de canales externos de recarga: En 2020 superamos la meta establecida de 28% debido a la estrategia de canales desarrollada por la Unidad

Estratégica de Negocios Cívica, que dio como resultado el aumento en la participación de sus canales de recarga disponible en un 38.6%. Entre las estrategias están la implementación del modelo de recarga en Línea 1 que inició a finales del año 2019, la migración a los canales digitales, red externa y Máquinas de Recarga Automáticas por los cambios de horarios de atención en los puntos de venta; el lanzamiento de 2 billeteras digitales nuevas, Bancolombia a la mano en el mes de septiembre y App Personas de Bancolombia en noviembre, así mismo la posibilidad de recargar el mecanismo de pago Cívica a través de las Máquinas de Recarga Verde".

Seguridad física y operacional para el servicio

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Procesos que lo lideran:** Ciclo del Servicio del Transporte y Gestión de riesgos
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 3 (Salud y bienestar).
- **Valor corporativo relacionado con el asunto material:** Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cuido mi empresa, mi entorno y los recursos.
- **Objetivo estratégico relacionado con el asunto:** Lograr una calificación del servicio superior a 4,5/5.
- **Políticas del Manual Integrado de Gestión:** Política de seguridad operacional, que establece la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS) Safety Management System, que integra de forma efectiva los factores humanos, organizacionales y técnicos para cumplir los requisitos y normas relacionadas con la seguridad operacional basados en buenas prácticas; Política de seguridad vial, que define los lineamientos generales en responsabilidad social empresarial, para promover en las personas la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía.
- **Documentos de referencia que abordan el asunto:** Metodología para la aplicación de la estrategia "Mejorando la seguridad operacional" (Ver detalle de cada uno en Anexos).
- **Procedimientos que abordan el asunto:** Procedimiento para autorización de trabajos externos que tienen interfase con la Empresa; procedimiento para el análisis de incidentes o accidentes operacionales; Gestión del índice Medido de Seguridad; Registro de peligros y gestión de riesgos de seguridad operacional; Gestión del mantenimiento; Gestión del riesgo público (Ver detalle de cada uno en Anexos).

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Rol
Proveedores	Ejecutor, en cuanto las obligaciones contractuales tienen relación con atención a usuarios.
Usuarios	Receptor, se benefician de tener un entorno seguro.
Estado	Habilitador y verificador, en lo relativo a la legislación sobre protección al consumidor.
Gente Metro	Ejecutor, como responsable de la atención de los usuarios.
Comunidad	Receptor y verificador, dado que en ocasiones los impactos de la operación se dan en zonas aledañas a las instalaciones de la Empresa.

Gestión del asunto material en 2020

Ruta del autocuidado: desde el inicio de la pandemia del Covid-19 creamos una serie de acciones consecutivas para el bienestar de todos los usuarios de nuestra red y con el fin de acatar disposiciones de salud pública de los gobiernos nacional, departamental y municipales. Además, por medio de ellas buscamos generar confianza en el uso de nuestra red con base en los estudios de expertos mencionados en la descripción de nuestro servicio esencial de transporte público masivo de pasajeros. Una de ellas es la Ruta del Autocuidado, un plan que enmarca el trabajo que realizamos para acogernos a las disposiciones de las autoridades locales, departamentales y nacionales, teniendo presente nuestra Cultura Metro como modo de relación positivo con nosotros mismos, los otros y el entorno, que tiene en la corresponsabilidad (acciones tanto de la Empresa como del usuario) uno de sus elementos fundamentales. Las actividades que comprende esta Ruta del Autocuidado son:

- Desinfección permanente de torniquetes, mesones de puntos de venta, pasamanos, unidades sanitarias y registradoras de baños públicos; desinfección 5 veces diarias de apoyos isquiáticos; desinfección 4 veces diarias de ascensores, cuartos técnicos, cuartos de primeros auxilios, oficinas y puntos de venta internos.
- Desinfección especializada profesional de superficies con termonebulización y nebulización de Ultra Bajo Volumen (UVL) en estaciones, vehículos, cuartos técnicos y oficinas.
- Instalación de 64 dispensadores de alcohol glicerinado en las estaciones, con un consumo promedio de 2.700 l al mes.
- 79 puntos de lavados de manos con dispensadores de jabón líquido y toallas desechables dispuestos en el Sistema Metro en todos sus modos de transporte, alcanzando una cobertura del 98 %.
- Lavado y desinfección de plazoletas, usando detergente biodegradable.
- Desinfección por aspersión para vehículos que transportan a los funcionarios y para la flota propia.
- Demarcación mediante señalética de piso del lugar que debían ocupar los pasajeros de todos los vehículos de la flota comercial para que en estos se respetara el aforo máximo de 35 % establecido por el Gobierno Nacional al inicio de la pandemia. Es de destacar que, dado que las características de los pisos de los 42 trenes MAN o de primera generación no permiten fijar adhesivos, la demarcación en estos espacios se hizo pintando huellas con aerosol en colores vivos, labor que realizamos con artistas urbanos gracias al buen relacionamiento con ellos a través de la Mesa del Grafiti y que, además, respaldó su labor en tiempos críticos por el Covid-19.
- Emisión permanente de mensajes por todos los canales de comunicación recordando el uso constante de la mascarilla, lavado frecuente de manos y la importancia de viajar en silencio.
- Creación del personaje Preventina Buenavida y tropa de bioseguridad, quienes recorrieron permanentemente nuestra red para entregar mensajes

que en un tono alegre y jovial recordaban la importancia del autocuidado y la corresponsabilidad de cara al Covid-19.

Estrategia ¿Cómo va la vida?: El 10 de septiembre, Día Mundial de Prevención del Suicidio, ante los retos de salud mental y por el impacto del coronavirus en la sociedad, presentamos la estrategia ¿Cómo va la vida?, una iniciativa que desarrollamos conjuntamente con la Alcaldía de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, a la que luego se sumó Comfama. Esta iniciativa contempla acciones integrales para promover el cuidado de la vida y contribuir con el manejo adecuado de las emociones entre los ciudadanos.

La estrategia es el resultado de un trabajo de varios meses, con análisis de cifras, informes, asesorías con especialistas de la academia, retroalimentación por parte de grupos de estudio con jóvenes de la ciudad y la participación de organizaciones para desarrollar acciones conjuntas. Entre los objetivos de la iniciativa están valorar y proteger la vida, entregar herramientas para el manejo de las emociones, normalizar los trastornos mentales evitando la estigmatización, acercar la atención especializada ante situaciones de crisis y promover la solidaridad entre pares y familia.

Una de las acciones más innovadoras fue la apertura de un Escuchadero en la estación San Antonio del Metro, un espacio para el fortalecimiento de la salud mental en el que las personas pueden acceder de forma gratuita a servicios de orientación psicológica por parte de profesionales bajo todos los protocolos de bioseguridad. Posteriormente habilitamos un Escuchadero itinerante que en 2020 recorrió las estaciones Parque Berrío, San Javier, Niquía, Estadio, La Aurora, Popular, Santo Domingo, Universidad e Industriales. En total, más de 1.200 personas recibieron atención en estos espacios durante 2020, una acción que contribuye a disminuir la incidencia del Covid-19 en la salud mental de los habitantes del Valle de Aburrá.

Certificado de Operaciones Bioseguras y Sello Check In: Después de 9 días intensos de auditoría y 49 visitas en las instalaciones de la red Metro, el Icontec nos otorgó en diciembre el Certificado de Operaciones Bioseguras y Sello Check In certificado, convirtiéndonos en el segundo medio de transporte público masivo de Colombia en recibirlo. Este certificado, todo un hito para nuestra Empresa, garantiza que los protocolos que implementamos tanto para el personal Metro como para los usuarios minimizan los riesgos de contagio y propagación de Covid-19. Además, ratifican que hay un alto compromiso con la seguridad y el cuidado en la ciudad-región.

Durante las visitas, el Icontec auditó que cumpliéramos a cabalidad con los requisitos de los protocolos de bioseguridad dispuestos de acuerdo con las resoluciones 1537 del Ministerio de Salud y 666 de la Presidencia de la República exigidas en el territorio nacional. Los auditores destacaron el cumplimiento a cabalidad de los protocolos desde el momento que se declaró la pandemia, así como la responsabilidad con la que hemos cumplido los requisitos como empresa

Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios: [416-1] En el Metro de Medellín realizamos evaluaciones de varios impactos a la salud y la seguridad en todas las líneas del Sistema. En total se presentaron 976 eventos, 6 por millón de usuarios, así:

[illegible]

	Línea										
Evento	1	2	A	B	H	J	K	L	M	T	Total
Tren con usuario en retorno	-	-	23	-	-	-	-	-	-	-	23
Tren con usuarios en V80 (foso STA)	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Tren con usuarios hacia el PBE	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4
Usuario alcoholizado o drogado	7	-	49	12	2	1	5	-	-	1	77
Usuario alcoholizado o drogado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Usuario con objeto no permitido	2	-	2	-	-	-	-	-	-	1	5
Usuario en la vía	-	-	62	21	-	-	-	-	-	-	83
Vandalismo	13	1	3	-	-	-	-	-	-	1	17
Vandalismo leve	-	-	7	-	1	1	-	-	-	-	9
Total	275	236	311	62	4	9	6	1	0	72	976

Como una forma de prevenir la ocurrencia de estos eventos, realizamos las siguientes campañas de formación para nuestros usuarios durante 2020:

- **“Para, mira, sigue”:** para la generación de conciencia situacional y convivencias con los sistemas en la vía pública de Tranvía y las líneas 1 y 2 de buses.
- **Elige la Calma:** acción pedagógica con activaciones de meditación y yoga.
- **Campaña de prevención de lesiones personales:** activación de mensajes a través de los diferentes sistemas de comunicación de la Empresa y diseñados para el autocuidado de los usuarios.
- **Campañas de Autocuidado:** dirigidas a los usuarios y ejecutadas por el área de Riesgo Público y Convivencia Ciudadana con el apoyo de la Policía Metro, con el fin de mitigar eventos relacionados con la seguridad física.
- **Programa de reentrenamientos permanente para operarios y maniobristas de buses:** desarrollado por los instructores de la Fundación Pascual Bravo, fortalece a los operarios y maniobristas de Buses en temas de conducción preventiva y desarrollo de habilidades para la ejecución de maniobras.
- **Reporte oportuno de novedades:** contratistas de conducción de Trenes y Tranvía refuerzan a través del Planes de intervención al personal la importancia de los reportes oportunos de las novedades que ocurren durante la prestación del servicio que puedan afectar la operación y la seguridad de los usuarios. Estos planes son requeridos y validados por la Empresa.
- **Eventos de alto impacto:** frente a eventos de alto impacto como marcha de vehículo con puerta abierta, puerta de tren abierta fuera de plataforma, puertas abiertas de lado contrario, rebasamiento de señales, arrollamiento se realizan análisis por cada uno de los incidentes y el producto de estos es:
 - Lecciones aprendidas para socializar con todo el personal.
 - Talleres sobre percepción del riesgo
 - Acciones de mejora que se registran al SGM para hacerles seguimiento y gestión.
 - Inspecciones de aseguramiento de la seguridad integral.

- Formaciones.
- Elaboración y/o ajuste a los procedimientos.
- **Reuniones trimestrales:** realizamos reuniones trimestrales con cada una de las áreas críticas para la operación (Trenes, Buses, Tranvía, Cables, Servicio al Cliente y sistema Operativo) bajo la metodología “Mejorando la Seguridad” donde se tratan temas de seguridad operacional concernientes al periodo en mención (implementaciones, acciones de mejora, correctivos, oportunidades de mejora, hallazgos en las inspecciones).

Modelo de Gestión de Mantenimiento: el mantenimiento y la manera de gestionarlo han experimentado en los últimos años un proceso de evolución que ha traído consigo cambios tecnológicos, organizacionales y humanos. Estos cambios vienen ligados a mayores niveles de exigencia del medio y en general de las partes interesadas, en términos de productividad y competitividad, presentando a las organizaciones nuevos retos y desafíos en la gestión de sus activos.

Ante esta panorámica, la gestión de mantenimiento juega un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus activos, soportado en la administración de sus recursos humanos y técnicos, que finalmente aportan a la efectividad de la operación y al logro del Propósito Superior y la MEGA de la Empresa.

Como respuesta a estas exigencias y retos, desde el área de Ingeniería se implementó un Modelo de gestión de mantenimiento, integral y objetivo, que busca garantizar una aplicación sistemática y estandarizada de las mejores prácticas en la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento y sus Áreas de Trenes, Buses, Cables Aéreos, Tranvías, Sistema Operativo e Infraestructuras; en la Gerencia de Desarrollo de Negocios y su área UEN Cívica con su componente de Operación y en la Gerencia Administrativa y su área de Gestión de Tecnologías de Información con su componente Gestión de Telecomunicaciones a través de un conjunto de métodos, herramientas, metodologías y procesos que integrados facilitan la búsqueda continua y constante de la madurez de la Empresa.

Este modelo de gestión de mantenimiento tiene una estructura basada en macroprocesos y en el ciclo PHVA, orientado hacia la confiabilidad.

En total, el Modelo de Gestión de Mantenimiento está compuesto por 25 elementos, que se han construidos desde y con el liderazgo del área de Ingeniería, con apoyo de los profesionales de las áreas de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento (GOM) y cada uno de estos documentos satisfacen los objetivos de su respectivo elemento asociado, para la consulta y la adecuada implementación del modelo.

Porcentaje de ejecución de los planes de mantenimiento: El porcentaje de ejecución de los planes de mantenimiento es el siguiente:

Ejecución de mantenimientos por medio en 2020					
Áreas	Trenes	Cables	Buses	Tranvía	Infraestructura
Porcentaje	89,67%	92,62%	92,88%	94,89%	89,16%

Según las referencias de diferentes autores de la SMRP (Society of Maintenance and Reliability Professionals) el porcentaje estándar aceptable a nivel mundial del cumplimiento de un plan de mantenimiento es del 85%.

Mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo y mayor de buses operados por la empresa: El mantenimiento mayor u *overhaul* realizado en los veinte buses articulados de marca BLK (primera generación) y que actualmente se está ejecutando en los buses Padrones, comprende entre otras actividades la reparación de motor, de transmisión automática, revisión bajo bastidor de todos los componentes de los sistemas neumáticos (frenos, suspensión, puertas, etc.), se realizaron ensayos no destructivos con una firma especializada para garantizar que no se tienen fisuras o posibles ventanas de riesgo en los chasis o estructura de los buses. Con estas actividades se genera un impacto positivo no solo en lo vehículos, el impacto es principalmente en los usuarios pues se está garantizando que los vehículos están en óptimas condiciones para prestar un servicio de transporte seguro tanto para ellos como para la infraestructura, los equipos y los actores viales. Es un impacto social porque es transporte público que permite a nuestra comunidad desplazarse a sus diferentes sitios de trabajo, estudio, comercio, etc., adicional a que es un medio de transporte ambiental cuyo combustible es gas natural vehicular.

Derechos Humanos

[103-1, 103-2, 103-3,] Enfoque de gestión del asunto material

- **Procesos que lo lideran:** Cultura Metro y Reputación Corporativa, Ciclo del Servicio de Transporte
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas)
- **Otros principios y estándares externos:** Declaración Universal de los Derechos Humanos
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Vivimos la cultura del respeto y la solidaridad, concretamente el descriptor Acepto y valoro al otro en su diversidad; Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cumpro las normas.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Lograr una calificación del servicio superior a 4,5/5, Hacer de la Cultura Metro una herramienta para la transformación del territorio.
- **Políticas del Manual Integrado de Gestión:** Política de habeas data, que tiene por objeto la protección de los derechos al hábeas data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen, a la vez que declara que todas las actuaciones relativas a los anteriores derechos se regirán por el principio de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.
- **Procedimiento que aborda el asunto:** Procedimiento para la adquisición de predios para proyectos y obras de utilidad pública e interés social (Ver detalle de cada uno de ellos en anexos).

[412-1] La guía para la gestión de este asunto material es la Declaración Universal de los Derechos Humanos promulgada por la ONU en 1948. Al analizarla identificamos que los posibles riesgos de vulneración de estos derechos se encuentran en la interacción entre los usuarios y el personal de estaciones, en el manejo de los datos privados, en actuaciones que pudieran entenderse como discriminación a las personas o que pongan en riesgo su seguridad, incluyendo obstáculos a la movilidad de Personas con Discapacidad, y en afectaciones a la propiedad privada en desarrollo de los proyectos de infraestructura.

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Rol
Proveedores	Ejecutor, cuando sus obligaciones contractuales incluyen relacionamiento con usuarios.
Usuarios	Receptor, ejecutor y verificador, dado que al usar el servicio interactúa con servidores y contratistas y pueden evaluar su comportamiento.
Estado	Habilitador y verificador desde el marco normativo.
Gente Metro	Ejecutor, en la medida en que interactúa con los demás grupos de interés y ahí debe observar siempre el respeto por los Derechos Humanos.
Periodistas y líderes de opinión	Verificador, dado que las conductas violatorias de los Derechos Humanos son objeto de denuncias periodísticas.
Comunidad	Receptor y verificador, en la medida en que la construcción de líneas y su posterior operación impacta aspectos como la vivienda.

Gestión del asunto material en 2020

Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos: [410-1] La Policía Nacional, en la facultad de sus precisas competencias, realiza la capacitación en derechos humanos en las escuelas donde todo su personal se capacita y recibe su formación. Igualmente, las empresas de vigilancia tienen la obligación, dictada por la Superintendencia de Vigilancia, de que su personal reciba formaciones en derechos humanos y temática relacionada con este tema. En consecuencia, todo nuestro personal de seguridad está capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.

Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos: [412-2] Durante 2020 formamos a los servidores del área de Servicio al Cliente en el taller “Generación de espacios públicos seguros para las mujeres y las niñas en la ciudad”, también llamado “Taller de territorios Seguros”, una sensibilización que busca prevenir el acoso y la violencia sexual en los espacios públicos, así como el respeto por la diversidad de géneros. El mismo personal recibió formación en el taller “Aplicación de estrategias para atención de personas con discapacidad”, dirigido para la atención de personas con discapacidad desde el Servicio.

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas: [406-1] El 24 de octubre de 2020 fue instaurada una acción de tutela por parte de la señora Emma Hidalgo García contra la Empresa y la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá, en la cual se manifiesta la violación al derecho fundamental a la dignidad humana, a la no discriminación (en razón de la orientación sexual e identidad de género no hegemónica), al libre desarrollo de la personalidad, a la identidad sexual y de género y al buen nombre, derechos vulnerados por las entidades accionadas.

A raíz de esta situación dimos respuesta a la autoridad competente, manifestando ser un sistema de transporte democrático e incluyente que promueve el respeto por la dignidad humana como valor fundamental de la vida en sociedad y que rechaza todos los hechos de violencia. Adicionalmente informamos sobre los espacios de diálogo generados con diversos sectores de la sociedad, con entidades públicas y organizaciones privadas para construir acciones que aporten a la dignidad, el respeto y la tolerancia por la diferencia, no solo al interior de la Empresa sino dirigidas a toda la sociedad.

Definimos un plan de capacitación y sensibilización con el acompañamiento de la Gerencia de Diversidades Sexuales e Identidad de Género de la Alcaldía de Medellín que inició en diciembre de 2020 y con la ONG Fundación Armonía y Paz Antioquia acordamos dar inicio a comienzos de 2021 a un proceso de acompañamiento y entrenamiento psicosocial, pedagógico e integral para la transición de conceptos frente a la identidad de género. Ambos procesos dirigidos a funcionarios Metro de Medellín y Policía Nacional Metro en primera instancia.

Cultura Metro

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) y 9 (Industria, innovación e infraestructura).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 4 (Educación de calidad).
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Vivimos la cultura del respeto y la solidaridad, concretamente el descriptor Construyo relaciones de confianza.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Hacer de la Cultura Metro una herramienta para la transformación del territorio
- **Proceso que lo lidera:** Cultura Metro y Reputación Corporativa

En el Metro de Medellín entendemos la Cultura Metro como modo de relación positivo con nosotros mismos, con los otros y con el entorno. La Cultura Metro permea toda la estrategia corporativa e inspira cada una de nuestras actuaciones, hacia adentro y hacia afuera de la organización.

En la perspectiva de 'Sostenibilidad' existe el objetivo de 'hacer de la Cultura Metro una herramienta para la transformación del territorio', que incluye todas las acciones que la Empresa despliega para establecer relaciones de confianza con las

comunidades, formar a los usuarios y a los ciudadanos en general, así como acercar diversas manifestaciones artísticas a la comunidad. Lo que reportamos en este asunto material está relacionado con dichas actividades.

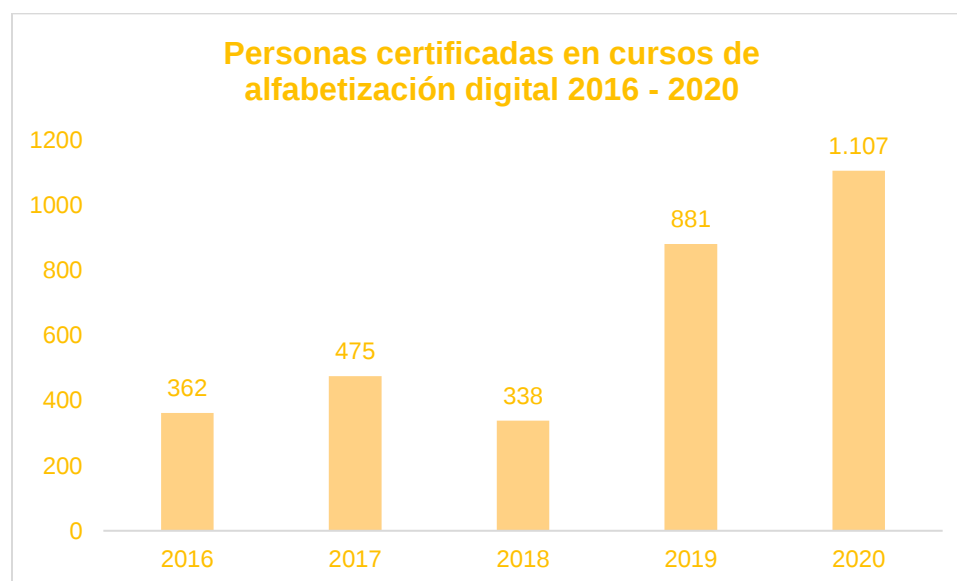
Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Rol
Proveedores	Ejecutor, como apoyo para la realización de algunas actividades.
Usuarios	Receptor, se beneficia de los programas.
Gente Metro	Ejecutor, como responsable del relacionamiento con usuarios y comunidad.
Comunidad	Receptor, se beneficia de los programas.
Aliados	Ejecutor, como apoyo para la realización de algunas actividades.

Gestión del asunto material en 2020

Estaciones y paradas atendidas con guías educativos: la atención del 62 % de las estaciones y paradas con un total de 177 guías educativos, para la formación de los usuarios en comportamientos prosociales y la orientación para el adecuado uso del Sistema. Esta actividad cobró especial relevancia durante la pandemia, dado que las instrucciones de los guías contribuyeron a que los usuarios acataran medidas de autocuidado y bioseguridad como el correcto uso de la mascarilla y el distanciamiento físico.

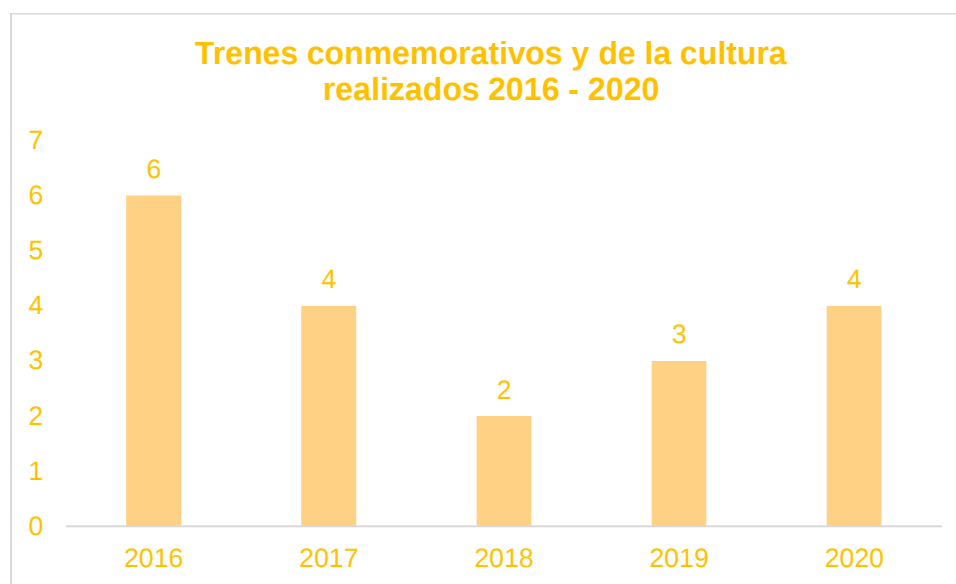
Personas formadas en cursos de alfabetización digital: [413-1] 1.107 personas certificadas en los cursos de alfabetización digital durante 2020, 990 en la plataforma virtual de Amigos Metro y 117 en los talleres de Bibliometro. Como se aprecia en el gráfico con las cifras históricas, es el número más alto de beneficiarios anuales que registramos en el quinquenio, algo que fue posible gracias a que adoptamos estrategias virtuales en plataformas web motivados por la pandemia.



Nuevos trenes de la Cultura y trenes conmemorativos: durante 2020 pusimos a rodar dos trenes de la Cultura, con los que homenajeamos a personalidades representativas para diversas manifestaciones artísticas, y dos trenes conmemorativos, con los que nos sumamos a eventos de ciudad, así:

- Tren de la cultura “Pedro Nel Gómez, lo esencial de su universo”, en alianza con Casa Museo Pedro Nel Gómez.
- Tren de la cultura “Lectura Viajeras”, en alianza con Biblioteca Pública Piloto, Fundación EPM, INCI y Claro como aliado tecnológico.
- Tren conmemorativo “Diáspora africana en Colombia”, con Fiesta del Libro.
- Tren conmemorativo “Medellín en 100 palabras”, en el marco de la Alianza Palabras Rodantes de Metro y Comfama.

Durante el quinquenio pusimos a rodar en total 19 trenes entre conmemorativos y de la Cultura, distribuidos por años de la siguiente manera:

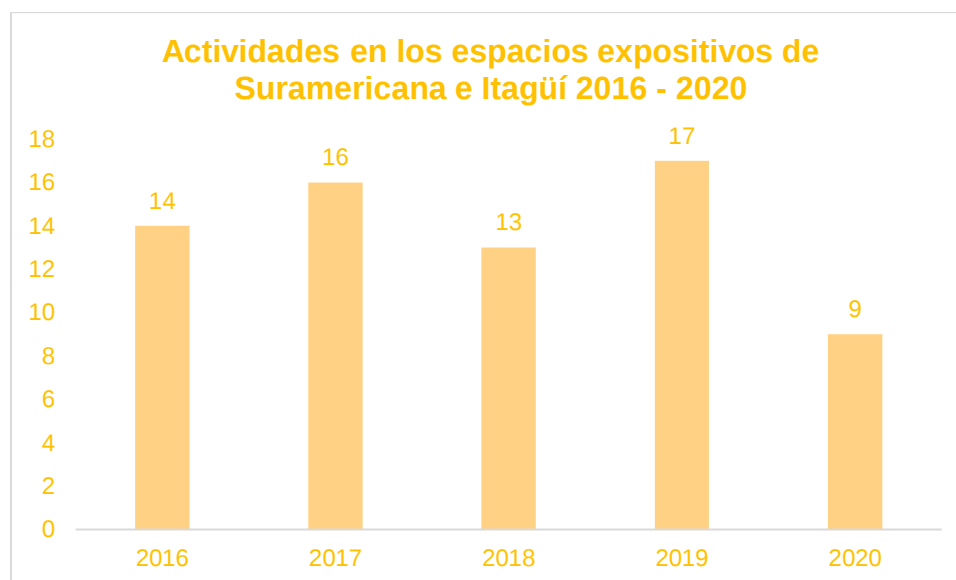


Destacamos que pese a la pandemia hayamos logrado la articulación institucional que se requiere para sacar adelante esta iniciativa, y que el número de trenes que pusimos a rodar no disminuyera con respecto al histórico del quinquenio

Museo Metro – MUME: el proyecto Museo Metro se plantea como una alternativa de relacionamiento positivo con los usuarios, los funcionarios Metro y la ciudadanía en general, a partir de la investigación, exposición y divulgación del patrimonio cultural y artístico que la empresa Metro tiene a disposición de toda la ciudad - región. Este proyecto incluye varios componentes como son: las 56 obras de arte público, la galería de arte urbano, los trenes de la cultura, las salas de exposiciones, las vitrinas de arte en el espacio público y la exposición de elementos históricos del Sistema Metro.

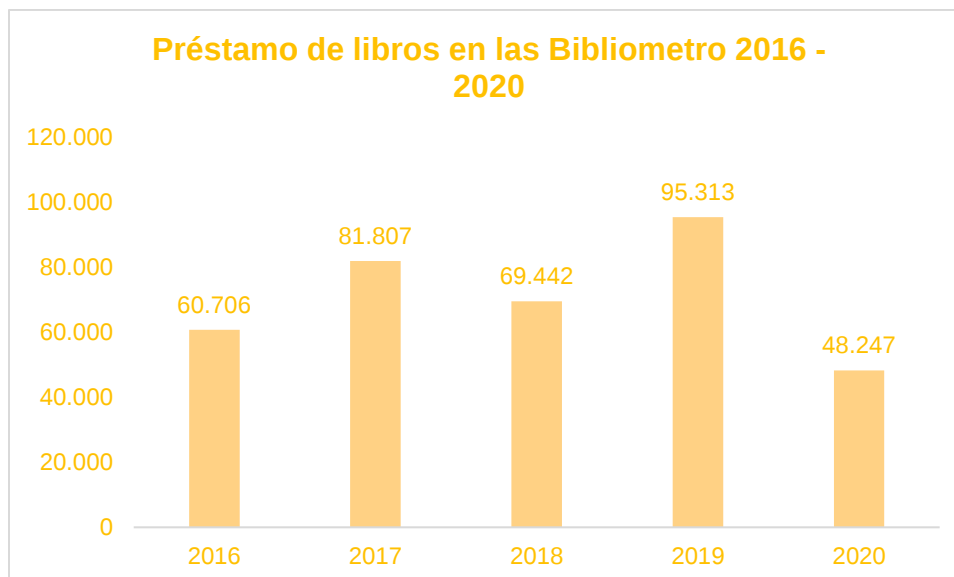
Actividades en los espacios expositivos de las estaciones Suramericana e Itagüí: los espacios expositivos de Suramericana e Itagüí acogen las obras de artistas de la ciudad, consolidados y emergentes, convirtiéndose en una importante

vitrina y contribuyendo a la intención del Metro por llenar sus espacios de arte y cultura. El total durante el quinquenio 2016 – 2020 llegó a 69, distribuidas anualmente así:



Este año, pese a las condiciones de pandemia, realizamos nueve exposiciones, una cantidad que si bien estuvo por debajo de lo presentado en los demás años del quinquenio no es una disminución significativa, como se aprecia en la gráfica.

Préstamo de libros y uso de las Bibliometro: atendiendo a las medidas impuestas a nivel nacional, las Bibliometro del sistema, bibliotecas ubicadas en las estaciones Niquía, San Antonio, El Pinal e Itagüí y que hacen parte del programa Palabras Rodantes, en asocio con Comfama, permanecieron cerradas entre el 16 de marzo y el 16 de julio, lo que explica la disminución de préstamos con respecto a años anteriores. En esa fecha reabrimos bajo un modelo de atención por ventanilla, para migrar luego a un modelo de atención con aforo controlado que se mantuvo hasta el 31 de diciembre de 2020. Al cierre del año registramos un total de 48.247 préstamos de libros, 21.726 visitas y una agenda de 105 actividades de promoción de lectura como tertulias, costureros, hora del cuento, entre otros, realizados desde la virtualidad. Con estas cifras, el préstamo de libros durante el quinquenio 2016 – 2020 llegó a 355.515, distribuidos anualmente de la siguiente manera:



A fin de garantizar una reapertura segura estructuramos protocolos de bioseguridad que contemplan la definición de los aforos según las áreas de cada Bibliometro, zonas de higiene de manos y toma de temperatura, normas frente al uso de los materiales de lectura en sala, protocolos de cuarentena para materiales devueltos y capacitación y seguimiento al personal que está de cara al servicio.

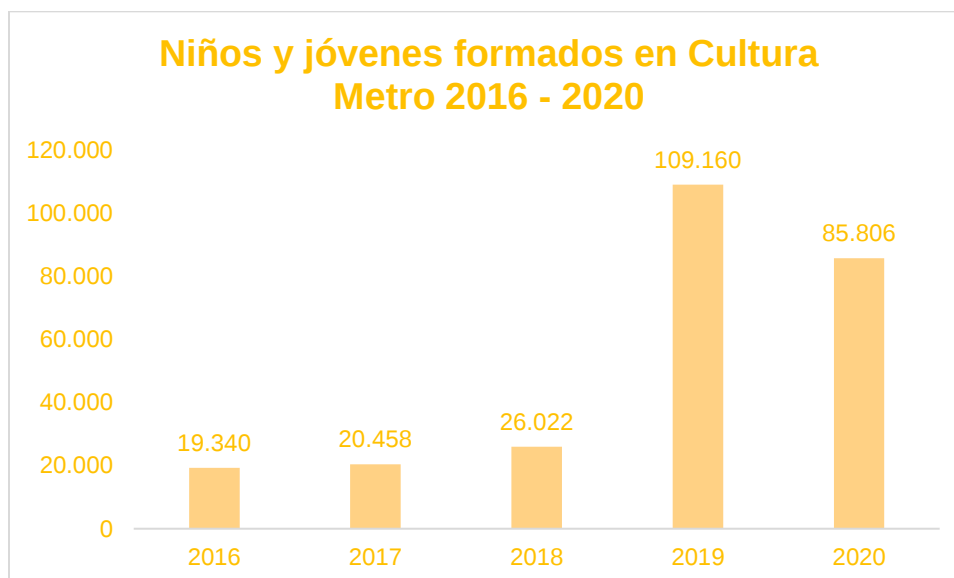
Para ampliar la oferta abrimos la nueva Bibliometro Santo Domingo el 28 de diciembre de 2020, con una colección de 1.986 ejemplares y cuatro equipos de cómputo.

Publicación y lanzamiento de libros de Palabras Rodantes: el proyecto editorial Palabras Rodantes, que adelantamos en conjunto con Comfama, entregó 11 nuevos títulos durante el año 2020, llegando al título 120 de la colección, y puso en circulación en estaciones del sistema y otros espacios un total de 76.356 ejemplares, fortaleciendo el mensaje y la estrategia de “viajar en silencio” y de hacer de los libros los compañeros de viaje. Así, el total de títulos lanzados entre 2016 y 2020 fue de 48.

Adicionalmente, fueron llevados a la virtualidad 10 de los 11 eventos de lanzamiento, permitiendo con ello tener invitados nacionales e internacionales y manteniendo cerca a la comunidad de lectores que nos ha acompañado en estos 14 años de vida del programa. Como otro elemento de la Alianza Palabras Rodantes de Metro y Comfama se llevó a cabo desde la virtualidad la 3° versión del concurso Medellín en 100 palabras, en el que se recibieron 18.952 relatos de todo el Valle de Aburrá.

Niños y jóvenes formados en valores, habilidades para la vida y actitudes cívicas en el marco de la Cultura Metro: [413-1] 85.806 niños, jóvenes y familias formadas en valores y habilidades para la vida en los Semilleros de cultura, la

escuela de familia y las jornadas de Cultura Metro con Instituciones educativas durante 2020. Entre 2016 y 2020 formamos en total 260.876 niños y jóvenes, así:



Actividades de proyección social: en 2020 realizamos 177 actividades de diálogos sociales y encuentros comunitarios con organizaciones sociales, líderes sociales y colectivos de la ciudad región.

Agenda Cultural: para mantener la agenda cultural desde la virtualidad creamos un espacio llamado Miércoles de Cultura, con eventos en vivo por Facebook y YouTube en el que se desarrollaron contenidos como: muestras artísticas, conversatorios, tertulias, charlas y talleres, abordando temáticas de salud mental, habilidades para la vida, desarrollo de competencias, empoderamiento femenino y género, liderazgo, cocina y estilo de vida saludable, literatura, música, entre otros, alcanzando un total de 106 eventos realizados, algunos presenciales como las activations navideñas, exposiciones y conversatorios.

Gestión social Metro de la 80: [413-1] Como parte del proyecto del Metro de la 80, y atendiendo a la premisa de empezar la intervención social en los territorios mucho antes de que empiecen las obras físicas, en el 2020 formulamos el Plan de acción integral para la gestión social y comunicacional del proyecto, actualizamos la caracterización social del tramo I del proyecto, Caribe – Floresta, iniciamos las actividades de sensibilización y acercamiento a la comunidad de las zonas de influencia con JAL (Juntas Administradoras Locales) y medios alternativos de comunicación, así como la socialización de la Política Pública de Protección a Moradores – PPM.

Gestión social Metrocable Picacho: [413-1] En el 2020, dentro del relacionamiento positivo en el territorio del proyecto Picacho, pudimos interactuar con valor agregado para el proyecto, nuestra Empresa y la sociedad con 10.380

pobladores aproximadamente en 214 actividades desarrollas al principio de manera presencial y luego en medio de la pandemia desde la virtualidad. Lo que de alguna manera hasta el momento se traduce en la ampliación de la Cultura Metro en las comunas 5 y 6 de Medellín, llenas de historia, liderazgos y amor por su territorio.

Programa de formación Cultura Metro: [413-1] Este programa de formación de Aprendices de Cultura Metro, es un programa autorizado por el SENA y certificado por el ICONTEC en la NTC 5581, dirigido a los bachilleres recién egresados de las instituciones educativas de las áreas de influencia del Sistema Metro, a quienes les entregamos elementos formativos desde la teoría y la práctica, que les permite desarrollar competencias y habilidades para la empleabilidad y multiplicar los elementos de la Cultura Metro en sus comunidades, extendiendo así la gestión social y cultural de la Empresa. Desde que el programa inició en el año 2004 al actual, hemos impactado un total de 496 personas con este programa, de las cuales el aproximadamente el 20 % actualmente están vinculadas directamente con el Metro de Medellín, ocupando diferentes cargos principalmente en el área de Servicio al Cliente. En el año 2020, se impactaron 35 aprendices de Cultura Metro.

Programa de formación dual: nuestra Empresa en su interés de aportar al desarrollo de la comunidad ha estructurado procesos de formación, basados en el conocimiento y la experiencia propios de la Empresa. Como parte de este propósito a partir de febrero del año 2019, el Metro de Medellín firmó un acuerdo con el SENA para impartir conjuntamente un Programa Técnico de Formación Dual, mediante el cual durante el año 2020 se lograron certificar 2 cohortes una en abril y otra en diciembre, para un total de 31 aprendices certificados. El programa desarrollado es Técnica en Mantenimiento de Automatismos Industriales del SENA, cuya duración es de 2200 horas totales, de las cuales 1.320 horas son lectivas y allí el Metro se encarga de impartir 633 horas (el 48%), aportando tutores y ambientes de aprendizaje propios de la Empresa que permitan el desarrollo en contexto de las capacidades de los aprendices.

Programa de formación en Conducción de Vehículos de pasajeros Tipo Metro: [413-1] La Empresa realiza el programa de formación en Conducción de Vehículos de pasajeros Tipo Metro, autorizado por el SENA y certificado por el ICONTEC en la NTC 5581, dirigido a estudiantes universitarios, quienes luego de aprobar el proceso formativo, son contratados durante el tiempo de formación en su carrera universitaria, por la Unión Temporal conformada por la Universidad de Antioquia, Universidad Nacional Sede Medellín y el Politécnico Jaime Isaza Cadavid y prestar el servicio de conducción de trenes en La Empresa. Este programa tiene un alto impacto social que garantiza a los estudiantes universitarios (conductores de trenes), la obtención de unos ingresos que les permiten financiar sus estudios superiores. A la fecha se han vinculado al programa aproximadamente 2005 estudiantes universitarios que han cumplido su aspiración de culminar la carrera y acceder a mejores oportunidades.

Dimensión Ambiental

Consumo de energía, agua y otros recursos

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Proceso que lo lidera:** Planeación empresarial.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 12 (Producción y consumo responsables) y 13 (Acción por el clima).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 6 (Agua limpia y saneamiento).
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cuido mi empresa, mi entorno y los recursos.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente.
- **Políticas del Manual Integrado de Gestión:** Política de gestión ambiental, que establece que la Empresa se compromete a hacer uso de los recursos naturales requeridos para la operación del sistema bajo los conceptos de producción más limpia y ecoeficiencia, con una actuación proactiva frente al control, prevención, mitigación, compensación y repotenciación de los impactos ambientales generados con la prestación del servicio.
- **Procedimientos que abordan el asunto:** Gestión integral del agua

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Rol
Proveedores	Ejecutor, por el compromiso que tiene con el uso racional de los recursos.
Usuarios	Ejecutor, por el compromiso que tiene con el uso racional de los recursos.
Estado	Habilitador y verificador, dado que establece políticas públicas al respecto.
Gente Metro	Ejecutor, desde su deber de usar racionalmente los recursos.
Clientes comerciales	Ejecutor, por el compromiso que tiene con el uso racional de los recursos.
Comunidad	Receptor, se beneficia de un uso racional de los recursos

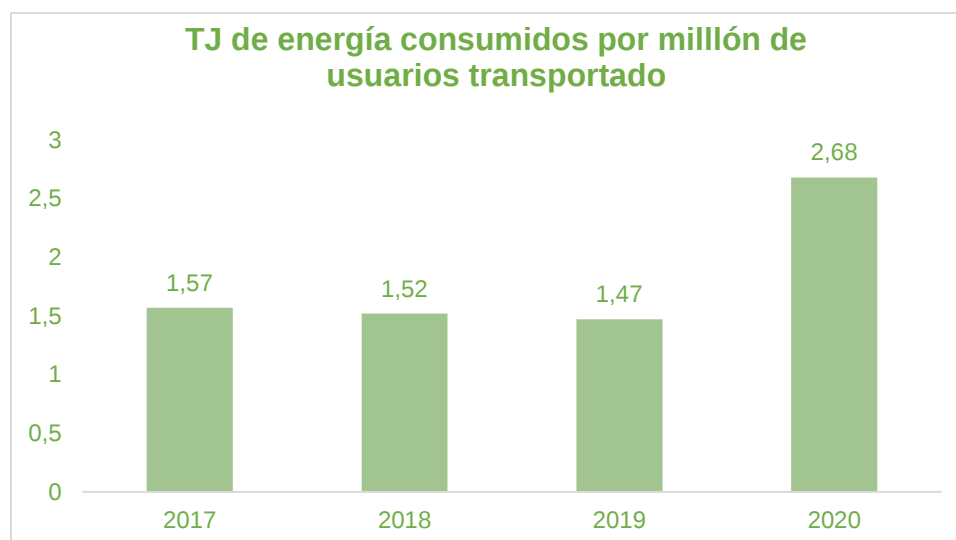
Gestión del asunto material en 2020

Materiales utilizados por piezas, peso o volumen: [301-1] En el marco del programa de compras públicas sostenibles, priorizamos 10 de los productos que adquirimos teniendo en cuenta los impactos ambientales y sociales generados, los costos unitarios asociados, cantidades adquiridas y por último, aspectos relacionados con el potencial de costo-beneficio para la Organización y la sociedad. Su consumo en 2020 fue el siguiente:

Material	Cantidad consumida
Papel (resmas tamaño carta, oficio y plotter)	123 unidades
Baterías y pilas usadas para la operación de equipos y herramientas asociadas a las diferentes actividades de mantenimiento del Sistema	8.588 unidades
Pintura	976 galones
Grasas	1.311 kilogramos
Bombillas y luminarias	1.034 unidades
Uniformes (camiseta ML naranja, uniformes, chaquetas, botas)	17.578 unidades
Llantas	448 unidades
Aceite	1.248 galones
Refrigerantes	43 galones
Computadores (portátiles y desktop).	35 unidades

Consumo energético dentro de la organización: [302-1] El consumo energético dentro de nuestra Empresa durante 2020 fue de 445 TJ (Terajulios), una medida de energía equivalente al trabajo necesario para producir un TW (Teravatio) de potencia continuamente durante un segundo. En esta sumatoria incluimos combustible no renovable consumido, combustible renovable consumido, electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir.

Intensidad energética: [302-3] Los 445 TJ de energía que consumimos en 2020 representan un consumo de 2,68 TJ por millón de viajeros transportado, cifra que está muy por encima de la intensidad energética registrada en los otros años del quinquenio 2016 – 2020 en los que realizamos este cálculo. Esto se debe a que mantuvimos las frecuencias en el despacho de vehículos en los mismos niveles pre-pandemia para garantizar el distanciamiento físico al interior de los vehículos, y así poder cumplir con las necesarias restricciones de aforo decretadas por el gobierno nacional a la luz de la evidencia científica disponible en cada momento de la pandemia, que primero fueron del 35%, luego del 50% y posteriormente del 70%.



Reducción del consumo energético: [302-4] Como una manera de contribuir con la disminución del consumo energético, durante 2020 desarrollamos las siguientes iniciativas:

- Instalación de cargadores para vehículos eléctricos en el parqueadero de la sede administrativa.
- Instalación de cargadores solares en nueve plazoletas de nuestras estaciones, los cuales presentaron la oportunidad de cargar hasta un total de 81.000 dispositivos móviles durante el año 2020. Además, suscribimos un convenio con Empresas Públicas de Medellín para la prestación de este servicio.
- Instalación de 128 kWp (kilovatio de pico, unidad de medida que especifica la capacidad de un sistema fotovoltaico para genera energía en su punto de máximo rendimiento) de generación solar fotovoltaica distribuidos en las cubiertas del Parqueadero de la Sede Administrativa y en cuatro estaciones de los Metrocables de las Líneas H y M: El Pinal, Trece de Noviembre, Las Torres y Villa Sierra, con el fin de lograr un ahorro hasta del 20 % en el consumo energético de la sede administrativa.
- Mediante el nuevo contrato de suministro de energía logramos un ahorro del 1,3% en la facturación de energía, equivalentes a \$420 millones. Adicionalmente, logramos pactar el suministro de los certificados de energía renovable, dando validez internacional al consumo de energía limpia.
- Cambio de cubierta y construcción de pérgola en talleres y otros sitios de la Empresa, que trae consigo una mejora de luminosidad y un ahorro de consumo de energía estimado en 65.700 kW.

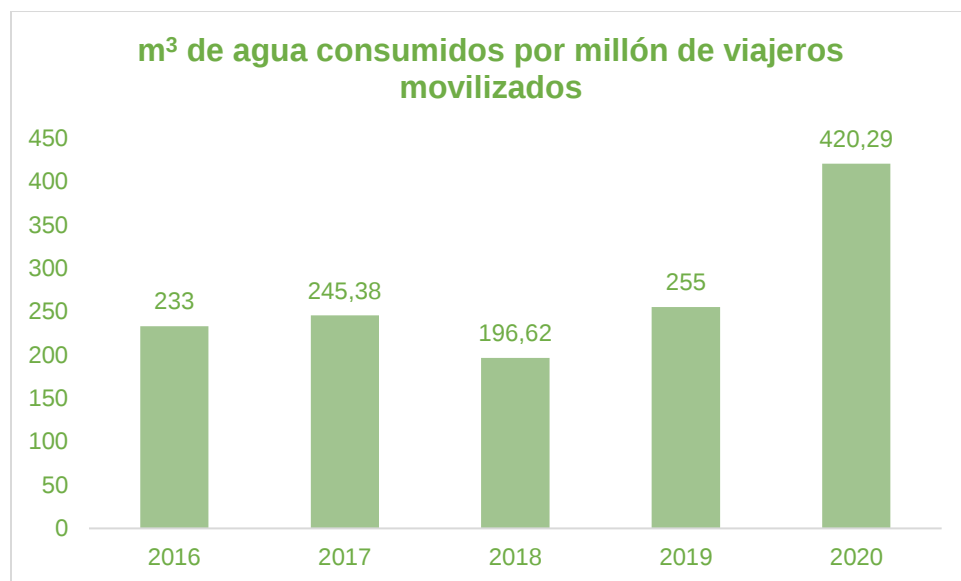
Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios: [302-5] Como una manera de hacer un consumo más eficiente de la energía, durante 2020 desarrollamos las siguientes iniciativas:

- Piloto de medición de energía en las estaciones Madera y Bello para identificar los ahorros por cambios en equipos. Con base en este piloto iniciamos la estructuración legal, técnica y financiera para el proyecto de Subestaciones 4.0 que facilitará contar con la información de consumos energéticos en tiempo real para realizar proyecciones futuras.
- En el marco del proyecto de modernización de trenes MAN implementamos una nueva cadena de tracción en los trenes de primera generación que permitirá ahorros entre el 5% y 10% en el consumo de energía de estos trenes.
- Adquisición de una nueva Bateadora con tecnologías actualizadas para el mantenimiento de la vía Alineación, Nivelación y bateo del balastro de la vía de una forma más eficiente, permitiendo eficiencia en los procesos de mantenimiento de la vía.
- Adquisición de una máquina Re perfiladora de ruedas con la cual se garantizará la ejecución de los mantenimientos de las ruedas de los trenes de la flota de MAN Y CAF.

- Cambio de los equipos de aire acondicionado que funcionan con refrigerante R22, gas que causa un efecto negativo sobre la capa de ozono. Estos equipos han sido sustituidos por equipos que funcionan con refrigerante ecológico, disminuyendo así el impacto sobre el medio ambiente, y disminuyendo el consumo de energía en un 25 % al ser equipos de tecnología tipo inverter (funcionamiento proporcional según la demanda).

Extracción de agua por fuente y fuentes de agua significativamente afectadas por su extracción: [303-1, 303-2]

Nuestra Empresa toma sus aguas del acueducto de Empresas Públicas de Medellín; este acueducto, a su vez, capta sus aguas de los embalses de Piedras Blancas, La Fe y Río Grande, que pertenecen a cuencas diferentes a la cuenca del Río Aburrá Medellín y cuyo uso para este fin no representa una afectación significativa. Durante 2020 el consumo fue de 69.717 m³, lo que representa una intensidad de 420,29 m³ por millón de viajeros transportados. Esta cifra es muy superior a la que registramos en los demás años del quinquenio, y se explica porque las actividades internas que consumen mayor cantidad de este recurso, como por ejemplo el lavado de vehículos de operación comercial, no disminuyeron en la misma proporción en que lo hizo el número de viajeros. Esto se debe a que mantuvimos las frecuencias en el despacho de vehículos en los mismos niveles pre-pandemia para garantizar el distanciamiento físico al interior de los vehículos, y así poder cumplir con las necesarias restricciones de aforo decretadas por el gobierno nacional a la luz de la evidencia científica disponible en cada momento de la pandemia, que primero fueron del 35%, luego del 50% y posteriormente del 70%.



Agua reciclada y reutilizada: [303-3] Durante 2020 reutilizamos 4.107 m³ de agua en la máquina de lavado de trenes. Por otra parte, en los garajes de las telecabinas de las estaciones Arví y La Aurora tenemos instalados recolectores de aguas lluvia que abastecen 45 m³ al año. Ambas cantidades suman 4.152 m³, lo que representa un 5,96 % del total consumido en 2020.

Cambio climático

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Proceso que lo lidera:** Planeación empresarial.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) y 13 (Acción por el clima).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 7 (Energía asequible y no contaminante).
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cuido mi empresa, mi entorno y los recursos.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente.
- **Proceso que lo lidera:** Planeación empresarial.
- **Manual Integrado de Gestión:** Política de cambio climático, que establece que la Empresa incorpora la gestión del cambio climático en la estrategia corporativa y contribuye a través de la implementación de buenas prácticas a contrarrestar el fenómeno de cambio climático en las actividades administrativas y operativas definidas en la operación del sistema. Estas prácticas estarán enfocadas hacia la capacidad de adaptarnos (acomodar o recuperarse de los efectos) y de mitigar (reducir las emisiones de efecto invernadero) el cambio climático.
- **Documentos de referencia:** Plan de adaptación y mitigación del cambio climático (Ver detalle de cada uno en Anexos).

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Rol
Proveedores	Ejecutor, en la medida en que al realizar actividades deben propender por disminuir el cambio climático.
Estado	Habilitador, por cuanto promulga políticas públicas al respecto.
Gente Metro	Ejecutor, en la medida en que al realizar actividades deben propender por disminuir el cambio climático.
Comunidad	Receptor, dado que se beneficia de las medidas para disminuir la emisión de gases de efecto invernadero.

Gestión del asunto material en 2020

Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático: [201-2] Según la política nacional de cambio climático, “la forma y el acelerado crecimiento en que se desarrollen las ciudades en el mundo será fundamental para la trayectoria futura de la economía mundial y del clima. La promoción de ciudades conectadas y bien compactadas, planificadas con consideraciones de cambio climático para un uso del suelo adecuado y con sistemas de movilidad sostenibles y gestionadas en contraposición a una expansión descontrolada, será parte de la solución a la situación actual del cambio climático. La implicación frente al consumo de energía que alimentan el crecimiento en todo el mundo ha llevado a promover las fuentes de energía renovables en contraposición con un uso intensivo de combustibles fósiles”.

El aumento en la eficiencia de los recursos es fundamental para el crecimiento y la reducción de emisiones en el territorio. En muchas economías, las fallas tanto en el mercado como en las políticas públicas distorsionan la asignación eficiente de recursos y aumentan las emisiones. Los tomadores de decisiones pueden elegir opciones de crecimiento y desarrollo económico y social que a la vez reduzcan el riesgo climático futuro y aumenten el potencial de mitigación de GEI (Gases de Efecto Invernadero). Los modelos de negocios, la innovación de tecnologías y las prácticas sociales pueden inducir el aumento o la disminución de las emisiones. Los procesos de producción y los nuevos materiales tienen potencial para transformar los mercados y reducir el consumo de los recursos en gran nivel.

La implementación y puesta en marcha de la política de cambio climático deberá orientar en la promoción de una sociedad que elija un sendero de crecimiento bajo en carbono y resiliente al clima, para esto se deberán identificar alternativas económicas y climáticas que se basen en la eficiencia del uso de los recursos, la promoción y desarrollo de una infraestructura baja en carbono y en la innovación.

Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (alcance 1): [305-1] Durante 2020 emitimos 6.576 t (toneladas) de CO₂ procedentes de fuentes propiedad de la Empresa o controladas por ella, entre ellas las derivadas de nuestro consumo de combustibles.

Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (alcance 2): [305-2] Durante 2020 emitimos 17.673 t de CO₂ derivadas de la generación de la electricidad que compramos y consumimos.

Intensidad y disminución de las emisiones de GEI: [305-4, 305-5] Sumando los dos alcances de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) se obtiene una huella de carbono de 24.249 t de CO₂ emitidas durante 2020, es decir 146 t de CO₂ por millón de usuarios transportados. Este valor es superior a las 65 t de CO₂ por usuario transportado que reportamos en 2019, lo que se explica, en parte, por un mayor factor de emisión de la energía que compramos y consumimos. También es palpable en esta cifra el efecto del Covid-19, pues para cumplir con las restricciones de aforo establecidas por el Gobierno Nacional debimos operar nuestra flota con una frecuencia de despacho de vehículos similar a la que teníamos antes de la pandemia, pero transportando menos pasajeros.

Manejo integral de residuos peligrosos y no peligrosos

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Proceso que lo lidera:** Planeación empresarial.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 3 (Salud y bienestar), 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), 12 (Producción y consumo responsables) y 13 (Acción por el clima).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 6 (Agua limpia y saneamiento).

- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cuido mi empresa, mi entorno y los recursos.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente.
- **Políticas del Manual Integrado de Gestión:** La política de gestión ambiental establece que la Empresa se compromete a hacer uso de los recursos naturales requeridos para la operación del sistema bajo los conceptos de producción más limpia y ecoeficiencia, con una actuación proactiva frente al control, prevención, mitigación, compensación y repotenciación de los impactos ambientales generados con la prestación del servicio.
- **Documento de referencia que aborda el asunto:** Gestión integral de residuos (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Definición
Proveedores	Ejecutor, dado que tiene competencia en la disposición adecuada de residuos
Usuarios	Ejecutor, receptor y verificador, en el marco de la corresponsabilidad que le atañe para mantener limpio el Sistema
Estado	Habilitador y verificador, desde la formulación del marco normativo
Gente Metro	Ejecutor, dado que tiene competencia en la disposición adecuada de residuos
Cientes comerciales	Ejecutor, dado que tiene competencia en la disposición adecuada de residuos
Comunidad	Receptor y verificador, como beneficiario de las buenas prácticas en la materia y reclamante cuando no se aplican.

Gestión del asunto material en 2020

Vertido de aguas en función de su calidad y destino: [306-1] El río Medellín es la fuente receptora de los vertidos provenientes de patios de Bello, un caudal de 0,0009 m³/s que cuenta con tratamiento previo según lo requerido por la autoridad ambiental. La Empresa cuenta con un Plan de acción para el manejo de los vertimientos y se establece como estrategia la conexión de sus vertimientos en Patios de Bello al sistema de alcantarillado público, al que se vierten el resto de las aguas residuales. Este plan se viene ejecutando desde el año 2019 con el diseño de las redes de alcantarillado y la construcción y conexión será realizada durante 2021.

Conexión de los Patios de Bello al sistema de alcantarillado público: los diseños de los vertimientos fueron realizados en el año 2017 por la firma AQUA-Gaia, cuya ejecución programamos dentro del alcance contractual de la ampliación de vías de estacionamiento y construcción del nuevo Taller de Mantenimiento. En la ejecución encontramos en campo una interferencia con una tubería de Ecopetrol que no fue identificada en el diseño original, lo que generó ajustes al diseño inicial. El contratista de ampliación de vías de estacionamiento realizó la gestión ante ECOPETROL por la presencia de la tubería de combustible y ante entidades como EPM, la Secretaría de Movilidad de Bello, la concesión Hato vial y el Departamento

de Antioquia para los trámites, permisos, licencias y planes de manejos de tráfico, entre otros requisitos y requerimientos para llevar a cabo la conexión de las redes de alcantarillado hacia la cámara colectora de EPM (C17) al exterior de los Patios del Metro. Estimamos que las fechas de inicio y terminación de actividades de obras civiles relacionadas con las redes de alcantarillado, planta de tratamiento de aguas no domésticas y finalmente la conexión a la cámara C17 de EPM se darán en el plazo del contrato de obra, esto es, al 28 de mayo de 2021.

Residuos por tipo y método de eliminación: [306-2] Durante 2020 generamos en total 329.879 kg de residuos, una cantidad muy inferior a la generada durante los demás años del quinquenio. Esto se explica por medidas como el trabajo en casa para los servidores con cargos administrativos para hacerle frente a la pandemia. A continuación, presentamos las cantidades de residuos generadas durante el quinquenio, discriminadas por tipo de residuo e indicando entre paréntesis el tratamiento dado a cada uno de ellos:

Tipo de residuo (manejo)	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Ordinarios (Relleno Sanitario)	182.747	213.108	254.509	242.584	161.574	1.054.522
Especiales (Escombrera/ Incineración/ Aprovechamiento)	1.147.151	763.626	792.764	281.724	96.735	3.082.000
Reciclables (Aprovechamiento/ Reciclaje)	80.331	211.329	48.842	53.637	37.916	432.055
Peligrosos no aprovechables (Incineración)	42.183	39.734	64.531	39.595	30.426	216.469
Peligrosos aprovechables (Recuperación)	2.816	3.745	8.250	4.249	3.228	22.288
Orgánicos	-	6.540	9.462	10.810	-	26.812
Total	1.455.228	1.238.082	1.178.358	632.599	329.879	4.834.146

Derrames significativos: [306-3] Para el año 2020, y en general para los cinco años del quinquenio 2016 – 2020, no se presentó ningún tipo de derrames en las instalaciones de nuestra Empresa.

Transporte de residuos peligrosos: [306-4] Durante 2020 transportamos 33.654kg de residuos peligrosos y tratamos 30.426kg.

Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías: [306-5] El río Medellín es la fuente receptora de los vertimientos provenientes de patios de Bello, que cuentan con sus respectivos sistemas de tratamiento previos a la descarga final según lo requerido por la autoridad ambiental. Como estrategia de manejo y cumplimiento legal tenemos prevista la conexión de los vertimientos de Patios de Bello al sistema de alcantarillado público para mayo de 2021.

Construcciones sostenibles

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Procesos que lo lideran:** Planeación empresarial, Estructuración y gestión de negocios.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 11 (Ciudades y comunidades sostenibles)
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 15 (Vida de ecosistemas terrestres).
- **Concepto orientador:** Desarrollo Orientado al Transporte, el cual propende por la creación de ciudades compactas en las que el desarrollo urbano se dé principalmente cerca del transporte público masivo, disminuyendo así los viajes en vehículos particulares.
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cuido mi empresa, mi entorno y los recursos.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente y Consolidarse como operador urbano.
- **Políticas del Manual Integrado de Gestión:** Política de gestión ambiental, que promueve la construcción sostenible para los proyectos de infraestructura que desarrolla la Empresa.
- **Documentos de referencia que aborda el asunto:** Guía metodológica para la gestión de riesgos en proyectos (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).
- **Procedimientos que abordan el asunto:** Gestión integral de flora, gestión integral de fauna (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Definición
Usuarios	Receptor, se beneficia del manejo respetuoso del entorno y de los desarrollos urbanísticos
Estado	Habilitador y verificador, por cuanto expide normas al respecto
Junta de Socios y Junta Directiva	Habilitador, dado que autoriza operaciones urbanas
Comunidad	Receptor, se beneficia del manejo respetuoso del entorno y de los desarrollos urbanísticos
Aliados	Ejecutor, como apoyo al desarrollo de proyectos

Gestión del asunto material en 2020

Operaciones urbanas: Estar habilitados como operadores urbanos nos permite incursionar en el desarrollo de suelo alrededor de nuestras estaciones. En 2020 concretamos acciones en este sentido, algunas de las cuales son:

- **Plan parcial Peldar:** Obtuvimos la aprobación del plan parcial Peldar con el municipio de Envigado, lo que nos permitió la participación en los aprovechamientos de la manzana 5 del plan por concepto de los predios que actualmente conforman las vías en el entorno inmediato de la estación, propiedad del Metro de Medellín y que están incluidos dentro del área de planificación del mencionado plan parcial.

- **Plan Maestro para la Estación Intermodal de La Estrella:** Concreción multiescalar de los lineamientos y directrices territoriales en el marco de la planificación complementaria a través de la reglamentación urbanística que habilita suelo de dos municipios para el desarrollo a gran escala y con amplia oferta de usos dotacionales, comerciales y de servicios, correspondientes a la centralidad que se conforma en torno a la actual estación de transporte público masivo. Dada su complejidad, se perfila como una de las de mayor intercambio modal en nuestro país.
- **Formulación y estructuración de siete operaciones urbanas priorizadas en el corredor urbano y de movilidad de la avenida 80:** en cumplimiento de la delegación como operadores urbanos para Medellín obtenida en 2019, se logró la designación por parte del municipio para la formulación y estructuración de siete operaciones urbanas priorizadas en el corredor urbano y de movilidad de la avenida 80, denominado Metro de la 80. Estas operaciones ubicadas en las inmediaciones de las estaciones de Caribe, Margaritas, Robledo, Colombia, Floresta, La Nubia y Aguacatala. Bajo el concepto de Desarrollo Orientado al Transporte tienen el potencial de activar el intercambio de bienes y servicios en el área de influencia del sistema, atrayendo mayor demanda, proporcionando una mejor experiencia al usuario y posibilitando el aprovechamiento de la infraestructura del sistema.

Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad: [304-1] La Estación Arví, estación de llegada del cable aéreo turístico línea L, es una construcción de 1.600 m² ubicada en el Parque Arví, un área de gran valor ambiental para el Valle de Aburrá. El proyecto tiene un importante carácter social y de beneficio común ya que está dirigido a la implementación del ecoturismo y conservación ambiental dentro del Parque. Desde el punto de vista regional es un proyecto de gran atractivo y beneficio a nivel local, departamental, nacional e internacional.

Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad: [304-2] En 2020 se presentaron los siguientes eventos de arrollamiento por la operación del Sistema, para cuya atención contamos con la empresa contratista Precodes, que tiene vinculado personal especializado dentro de su planta de personal para atender estas situaciones y así mitigar el impacto sobre la fauna:

Tipo de fauna	Número
Palomas	54
Gallinazo	29
Ave no especificada	15
Loro	3
Perro	2

Tipo de fauna	Número
Iguana	2
Gato	2
Tórtola	2
Zarigüeya	2
Pájaro Carpintero	1
Búho	1
Total	113

Para la construcción de los proyectos Metrocable Picacho (Línea P) y ampliación de la estación Poblado, llevamos a cabo varias actividades de aprovechamiento forestal, las cuales gestionamos debidamente ante las autoridades ambientales y que se presentan a continuación:

Proyecto	Picacho			Poblado			
	2020	2019	Total	2020	2019	2018	Total
Siembras	377	463	840	0	0	117	117
Tala	48	326	374	1	0	58	59
Poda	18	7	25	0	15	20	35
Trasplantes	13	49	62	0	0	8	8

Movilidad sostenible

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

- **Proceso que lo lidera:** Planeación empresarial.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 3 (Salud y bienestar), 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) y 13 (Acción por el clima).
- **Concepto orientador:** Externalidades, es decir la cuantificación económica de los beneficios sociales, económicos y ambientales que nuestra operación trae a los habitantes del Valle de Aburrá. Las cuantificamos anualmente aplicando una metodología desarrollada por el Centro Nacional de Producción Más Limpia y ajustada nuevamente a partir de una consultoría realizada en 2016.
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cuido mi empresa, mi entorno y los recursos.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente.
- **Manual Integrado de Gestión:** En el contexto ambiental define la movilidad sostenible como el conjunto de variables integradas a partir del conocimiento de las dinámicas generadas por los desplazamientos de los ciudadanos, el desarrollo territorial y la cohesión de políticas de transporte respetuosas del entorno que, mediante la optimización de acciones ambientales y socioeconómicas, buscan flexibilizar las actividades urbanas, la integración social y la accesibilidad.

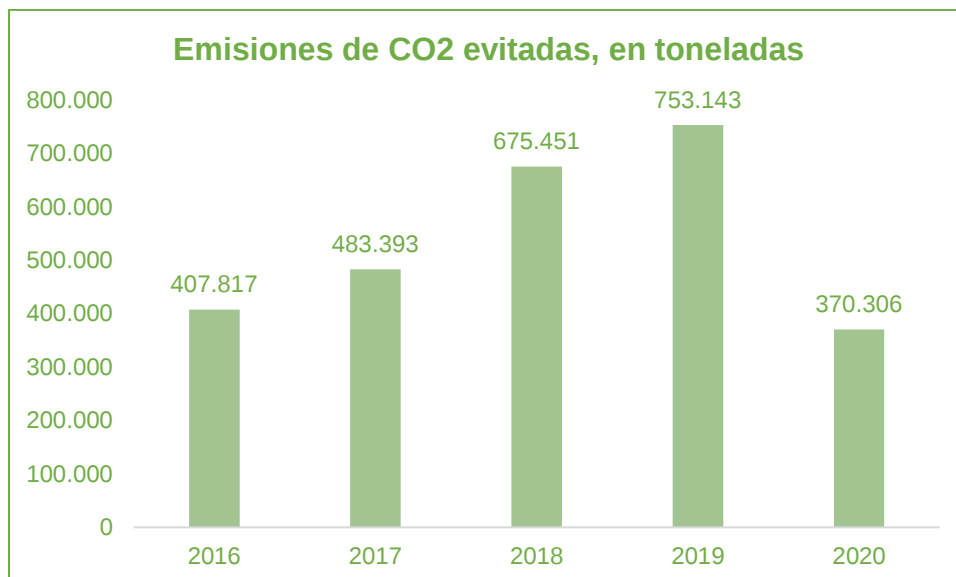
Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Definición
Usuarios	Receptor, beneficiario de las mejoras en el entorno
Comunidad	Receptor, beneficiario de las mejoras en el entorno

[203-2] Gestión del asunto material en 2020

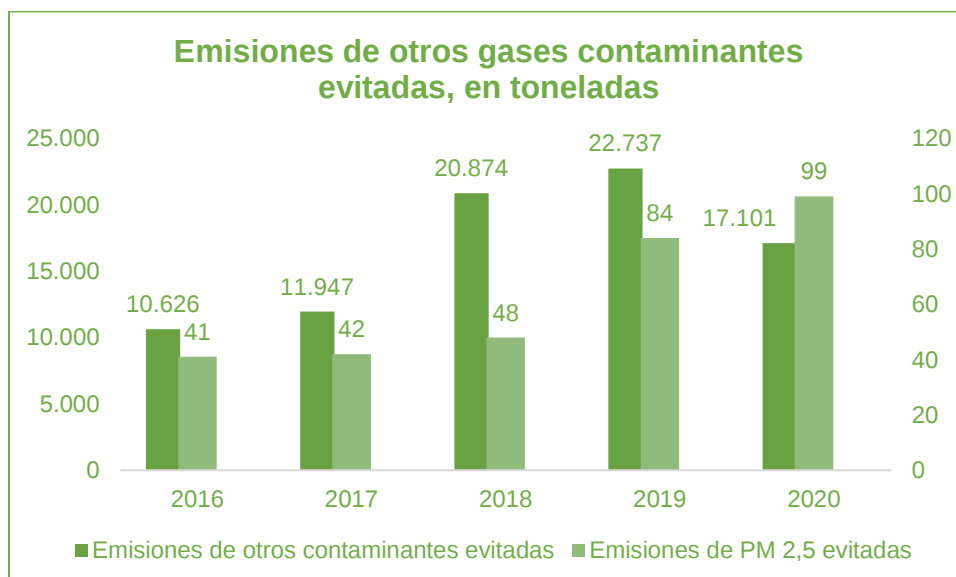
[102-49] En 2020 introdujimos un cambio de la metodología Quantis, una de las que empleamos para calcular las externalidades. Esto implicó ajustes en la forma de cálculo de emisiones CO₂, combustibles, otros contaminantes e incidentes viales. El cambio de metodología activa las comparaciones con base en el modelo de transporte del Área Metropolitana del Valle de Aburrá con sus matrices 2020 y todas sus condiciones de oferta y demanda para los escenarios de modelación (Indicadores de Transporte). Lo anterior es importante tenerlo en cuenta para analizar las series históricas de externalidades que presentamos a continuación, pues el impacto de los valores de los beneficios por externalidades no es lineal al comportamiento de la afluencia, variable que tiene gran incidencia, pero no es la única que explica el fenómeno. Esto da cuenta de que la pandemia trajo consigo una reducción de la afluencia, pero que, en suma, no afectó los valores generales de las externalidades 2020.

Emisiones evitadas gases efecto invernadero: los elementos del Sistema evitan distancias recorridas por los usuarios en transporte público colectivo y esto conlleva menos emisiones de gases efecto invernadero descargadas a la atmósfera del Valle de Aburrá, contribuyendo a evitar el calentamiento global. En 2020 evitamos la emisión de 370.306 t de CO₂, un beneficio económico valorado en \$156.047 millones y una contribución que nos convierte en líderes de la agenda nacional de descarbonización. A continuación, presentamos los datos para el quinquenio 2016 – 2020, anotando que la disminución entre 2019 y 2020 se debe, entre otros factores, a un menor número de viajes realizados en nuestra red por causa de las medidas restrictivas de la movilidad asociadas al Covid-19.



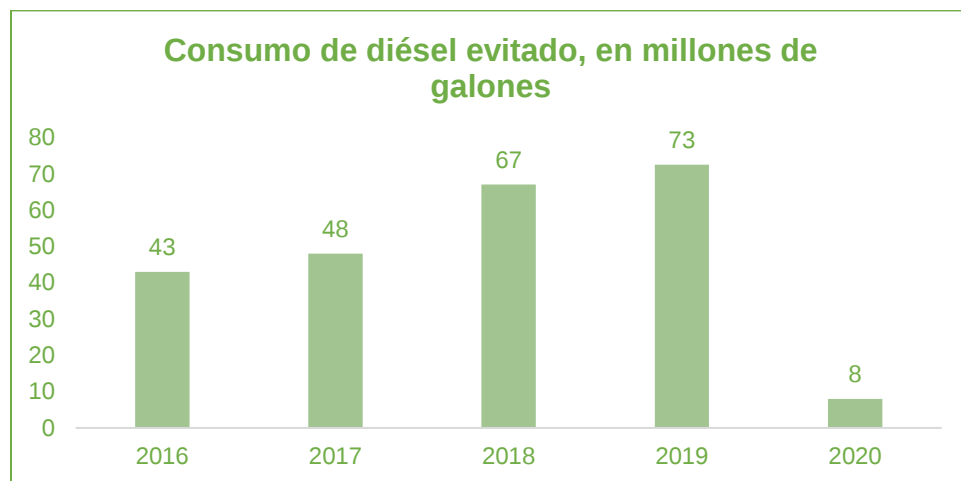
En 5 años evitamos la emisión de 2,69 millones de t/CO2, la misma cantidad que emitirían 3.345.076 carros medianos que hubieran recorrido diariamente 20 km durante esos 5 años.

Emisiones evitadas de contaminantes atmosféricos: el Sistema evita distancias recorridas por los usuarios en transporte público colectivo y esto conlleva menos emisiones de contaminantes atmosféricos descargados a la atmósfera del Valle de Aburrá, contribuyendo a evitar afecciones a la salud humana. En 2020 evitamos la emisión de 17.101 t de contaminantes a la atmósfera, entre ellas 99 t de material PM 2,5. A continuación, presentamos los datos para el quinquenio 2016 – 2020, anotando que la disminución entre 2019 y 2020 en el total de contaminantes que se dejaron de emitir se debe, entre otros factores, a un menor número de viajes realizados en nuestra red por causa de las medidas restrictivas de la movilidad asociadas al Covid-19, en tanto que el incremento en el material PM 2,5 se debe al cambio en la metodología mencionado al inicio.



En 5 años evitamos la emisión de 314 t de PM 2,5. Si fuera posible almacenar esa cantidad de PM 2,5, se requerirían 410.640 bultos de cemento para ello

Consumo de combustible evitado: El Sistema evita distancias recorridas por los usuarios en transporte público colectivo y esto conlleva menos consumo de combustibles fósiles, contribuyendo a la seguridad energética del país. En 2020, gracias a que nuestros usuarios decidieron movilizarse en nuestra red en lugar de hacerlo en otros medios de transporte, se dejaron de consumir 8,48 millones de galones de diésel, 33 millones de galones de gasolina o 907 mil m³ de GNV, beneficios sociales estimados en \$73.047 millones, \$263.180 millones y \$1.587 millones, respectivamente. A continuación, presentamos los datos para el quinquenio 2016 – 2020, anotando que la disminución entre 2019 y 2020 se debe a un menor número de viajes realizados en nuestra red por causa de las medidas restrictivas de la movilidad asociadas al Covid-19, entre otros factores.



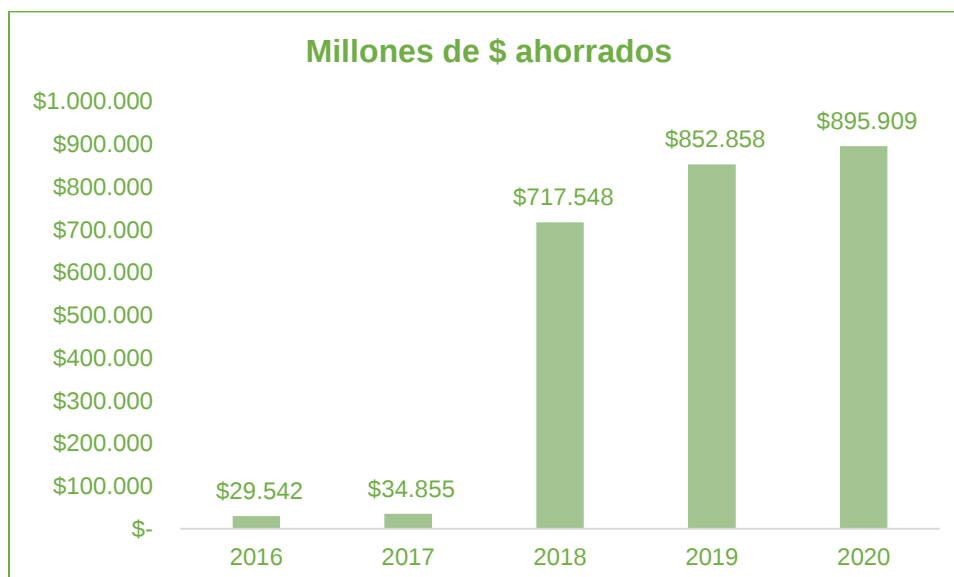
En 5 años evitamos el consumo de 239 millones de galones de diésel, con los que se podrían llenar 362 piscinas olímpicas

Ahorro de tiempo promedio: los usuarios del Sistema emplean menos tiempo en trayectos equivalentes, entre modos del Sistema y el Transporte Público Colectivo. En 2020 los viajeros ahorraron un total de 111.467.022 h en el año, un beneficio estimado en \$362.340 millones. A continuación, presentamos los datos para el quinquenio 2016 – 2020, anotando que el aumento entre 2019 y 2020 se debe a que ajustamos la base para el cálculo con el modelo de transporte AMVA. En efecto, el ahorro en tiempo se ajusta con base en el indicador de minutos ahorrados, el cuál va en función de los km que realmente transita un pasajero en el sistema de transporte masivo vs transporte público colectivo (urbanas, metropolitanas e integradas). Esta información se ajusta con el modelo de transporte AMVA y el valor subjetivo del tiempo dado por los estudios de calibración año 2017 y ajustados a IPC 2020.



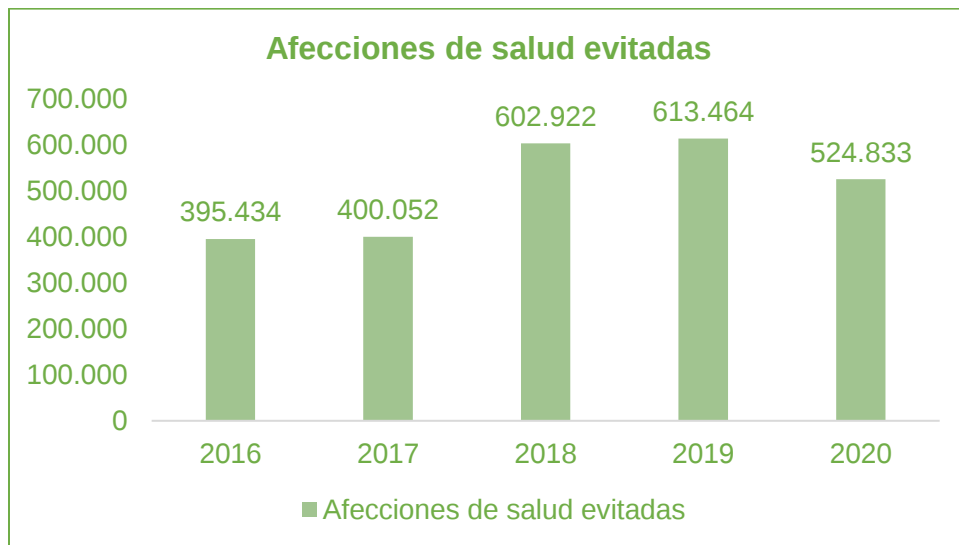
En 5 años hemos ahorrado 292 millones de horas a todos nuestros usuarios o, lo que es lo mismo, 33.334 años

Ahorro económico: los viajeros del Sistema pagan menos dinero por efecto tarifario de viaje en trayectos equivalentes, entre modos del Sistema y el Transporte Público Colectivo. En 2019 ahorraron un total de \$895.909 millones. Para el cálculo empleamos la encuesta de moradores para determinar los ahorros que proporcionan las alternativas más favorables que ofrecía el sistema a los modos convencionales determinados en la encuesta. El aumento notorio entre 2017 y 2018 se debe a que a partir de ese año empezamos a determinar los ahorros que proporcionan las alternativas más favorables que ofrecía el sistema frente a los modos convencionales determinados en la encuesta de moradores, con el apoyo de sistemas georreferenciados de movilidad (Google y Moovit). A continuación, presentamos los datos para el quinquenio 2016 – 2020.



Los montos corresponden a lo reportado cada año y representan el valor del dinero en ese momento.

Afecciones de salud evitadas: el Sistema evita distancias recorridas por los usuarios en transporte público colectivo y esto conlleva menos emisiones de gases efecto invernadero y contaminantes atmosféricos descargados a la atmósfera del Valle de Aburrá, contribuyendo a reducir la contaminación del aire y con ello evitando afecciones de salud. En 2020 evitamos 524.833 afecciones, un beneficio social estimado en \$1,2 billones. A continuación, presentamos los datos para el quinquenio 2016 – 2020, anotando entre 2019 y 2020 se ajustaron los valores de proporción de afecciones en función de los contaminantes atmosféricos de acuerdo con las dinámicas del sistema, pues antes solo teníamos referencia del material particulado (PM), mientras que ahora consideramos el efecto de todos los contaminantes medibles en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.



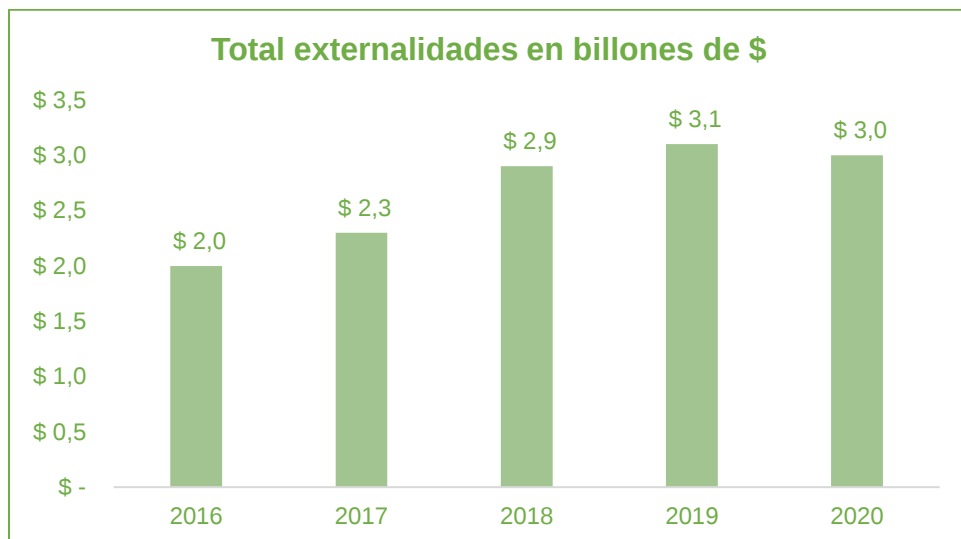
En 5 años evitamos 2.536.705 afecciones de salud

Incidentes viales evitados: el Sistema evita distancias recorridas por los usuarios en transporte público colectivo y otros modos de movilidad motorizada particular, evitando incidentes viales. En 2020 evitamos 6.289 incidentes, un beneficio social estimado en \$ 121.912 millones. A continuación, presentamos los datos para el quinquenio 2016 – 2020, anotando que el aumento entre 2019 y 2020 se debe a que ajustamos los cálculos a metodología Quantis, que depende de las proyecciones de inventario vehicular al año 2020 (Modelo de motorización AMVA), que fue actualizado para este cálculo.



En 5 años evitamos 24.056 incidentes viales

Las externalidades generadas en el quinquenio 2016 – 2020, por año, fueron las siguientes:



Los montos corresponden a lo reportado cada año y representan el valor del dinero en ese momento.

Dimensión Económica

Sostenibilidad financiera

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión

- **Procesos que lo lideran:** Gestión financiera, estructuración y gestión de negocios, ciclo del servicio de transporte.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 1 (Fin de la pobreza).
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cuido mi empresa, mi entorno y los recursos.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Mantener un margen EBITDA superior al 23 %, Alcanzar un 10 % de ingresos no tarifarios, Consolidarse como operador urbano y Diversificar servicios y ampliar portafolio en otros mercados.
- **Documento de referencia que aborda el asunto:** Manual de ocupación para el aprovechamiento del espacio público (Ver detalle de cada uno en Anexos).
- **Procedimientos que abordan el asunto:** Selección de aliados estratégicos para el desarrollo de proyectos inmobiliarios y nuevos negocios; Gestión de negocios de conocimiento (Ver detalle de cada uno en Anexos).

Entendemos la sostenibilidad financiera como la situación en la que los ingresos tarifarios y no tarifarios, sumados a los aportes de nuestros socios y del Gobierno Nacional, son suficientes para cubrir tanto las inversiones necesarias para construir y expandir la red (Capex) como los costos que se derivan de las actividades propias de la prestación del servicio (Opex). Es preciso tener en cuenta que los sistemas de transporte público masivo requieren de grandes capitales tanto para su construcción como para su operación. Al mismo tiempo, para cumplir con su propósito de ser una alternativa de movilidad asequible, deben ofrecer tarifas económicas y acordes con la realidad socioeconómica de los habitantes del territorio en el que operan. Esto implica que en la mayoría de los casos las tarifas que se cobran a los usuarios se fijan muy por debajo de la tarifa técnica, es decir, el valor que debería tener cada viaje si se pretendiera que la tarifa cubriera todos los costos del Sistema. De ahí la importancia de buscar fuentes de financiación diferentes a la tarifa.

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Definición
Usuarios	Receptor, se beneficia de las tarifas.
Estado	Habilitador y verificador, como formulador del marco normativo.
Junta de Socios y Junta Directiva	Habilitador y verificador, crea las condiciones para la sostenibilidad financiera y vela por su logro.
Gente Metro	Ejecutor, desde su deber de hacer uso eficiente de los recursos.
Clientes comerciales	Ejecutor, como generador de ingresos no tarifarios.

Gestión del asunto material en 2020

Estados financieros 2020 - Balance¹⁰

Cifras en millones de pesos

Activos	2020	2019
Activo corriente	1.019.666	892.901
Efectivo y equivalente al efectivo	215.324	64.583
Inversiones e instrumentos derivados	300.325	291.574
Cuentas por cobrar	91.890	49.211
Inventarios	95.310	87.252
Otros activos	316.818	400.281
Activo No Corriente	3.811.174	3.865.543
Inversiones e instrumentos derivados	152.637	262.150
Cuentas por cobrar	1.595	150
Préstamos por cobrar	7.101	6.274
Propiedad, planta y equipo	3.631.525	3.576.930
Otros activos	18.316	20.040
Total Activos	4.830.840	4.758.445
Pasivo y patrimonio	2020	2019
Pasivo corriente	336.636	253.548
Préstamos por pagar	-	8.377
Cuentas por pagar	121.665	108.136
Beneficios a empleados	23.923	21.165
Otros pasivos	191.048	115.870
Pasivo no corriente	6.334.767	6.162.091
Préstamos por pagar	6.181.775	6.040.609
Beneficios a empleados	15.914	14.509
Provisiones	5.158	5.758
Otros pasivos	131.920	101.215
Total pasivo	6.671.403	6.415.639
Patrimonio	(1.840.563)	(1.657.194)
Total pasivo y patrimonio	4.830.840	4.758.445

¹⁰ * Las notas a los estados financieros se pueden consultar en nuestra web www.metrodemedellin.gov.co

Estados financieros 2020 – Estado de resultado Integral¹¹

Cifras en millones de pesos

	2020	2019
Ingresos de actividades ordinarias	391.098	624.309
Costos de ventas	497.234	531.737
Utilidad bruta en ventas	(106.136)	92.572
Gastos operacionales	38.179	42.414
De administración y operación	34.443	39.980
De ventas	46	0
Deterioro, depreciación, amortización y provisiones	3.690	2.433
Utilidad (pérdida) operacional	(144.315)	50.158
Otros ingresos	200.762	320.520
Transferencia y subvenciones	154.244	269.280
Otros ingresos	46.518	51.240
Otros gastos	236.153	238.620
Transferencia y subvenciones	337	205
Otros gastos no operacionales	235.816	238.415
Utilidad (pérdida) antes de impuestos	(179.706)	132.060
Utilidad (pérdida) neta del período	(179.706)	132.060
Otro resultado integral	(1.673)	0
Resultado integral total del año	(181.379)	132.060

EBITDA y margen EBITDA: según lo anterior, nuestro EBITDA, es decir, los resultados antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones fue de \$-11.682 millones lo que representa un margen de -2,98 % reflejado por las condiciones adversas causadas por la pandemia Covid-19 presentadas durante la vigencia fiscal que impactaron la afluencia de pasajeros en el sistema de transporte público masivo del Valle de Aburrá, debido al cumplimiento de las diferentes medidas impuestas por el Gobierno Nacional para contener y mitigar la propagación del Covid-19. Esta realidad contrasta radicalmente con la de 2019, cuando nuestro margen EBITDA fue de 32,44 %.

Valor económico directo generado y distribuido: [201-1] La información sobre la creación y la distribución del valor económico indica de forma básica cómo una organización ha generado riqueza para los grupos de interés. La Guía GRI recomienda expresarlo según el principio de devengo, una norma contable que establece que las transacciones o hechos económicos se registren en el momento en que ocurren, con independencia de la fecha de su pago o de su cobro. A continuación, se detalla el valor económico generado y el valor económico distribuido para finalmente mostrar el valor económico retenido en 2020, expresado en millones de pesos:

¹¹ * Las notas a los estados financieros se pueden consultar en nuestra web www.metrodemedellin.gov.co

Valor económico generado (en millones de \$)	2020
Servicio de transporte	348.484
Nuevos negocios	45.291
Otros ingresos (Incluye subvenciones) *	198.085
Total Ingresos	591.860

Valor económico distribuido (en millones de \$)	2.020
Personal	146.085
Proveedores	249.176
Comunidad	3.375
Impuestos	5.469
Sindicato	15
Servicio deuda Nación	211.932
Servicio deuda banca comercial	12.734
Servicio deuda banca externa	1.822
Otros (Incluye depreciación)	140.958
Total	771.567

Valor económico retenido	- 179.706
---------------------------------	------------------

Ingresos por servicio de transporte: durante 2020 movilizamos 142 millones de viajeros pagos en nuestra red, cifra que es inferior a la de 166 millones de pasajeros que reportamos en el capítulo correspondiente a las características de nuestros usuarios. La diferencia se explica porque cuando hablamos de pasajeros consideramos las transferencias entre líneas que hace esa persona, por lo que, a manera de ejemplo, alguien que aborde un tren de la línea A en Poblado y luego haga transferencia al Metrocable Línea K (Santo Domingo) será contabilizado como un viajero, pero como dos pasajeros.

Esos 142 millones de pasajeros nos representaron ingresos por \$274.796 millones, cantidad a la que se le suman \$ 73.688 millones por concepto de otros servicios de transporte público masivo, que comprenden la remuneración por la operación en troncal y pretroncal del SITVA (Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá), la administración de estaciones y la administración del sistema, para dar como resultado los \$348.484 millones de ingresos por el servicio de transporte público masivo. La realidad de nuestros ingresos por pasajeros transportados fue inferior a las proyecciones de 289 millones de viajeros movilizados y generadores de ingresos por \$574.507 millones que habíamos hecho en 2019, representando una diferencia de \$229.711 entre los ingresos reales y los presupuestados.

En estas diferencias es evidente una vez más el impacto del Covid-19, representado en las medidas restrictivas de la movilidad como toques de queda y pico y cédula, aforo máximo permitido en el transporte público masivo (que ha subido paulatinamente de 35% a 50% y ahora a 70%), trabajo y estudio en casa ordenado

por empresas e instituciones educativas, temor natural de los usuarios en el uso de sistemas de transporte público masivo al inicio de la pandemia (que las evidencias científicas han desmontado poco a poco) y en general, en la desaceleración económica.

En lo que se refiere al aforo máximo permitido en el transporte público masivo, mediante el decreto 575 de 2020, por el cual se adoptan medidas para mitigar los efectos económicos generados por la pandemia Coronavirus COVID-19 en el sector transporte e infraestructura, en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica, se mencionó expresamente en uno de los considerandos una restricción de la oferta servicios en un nivel ocupación no superior al 35% para los vehículos de servicio de transporte público masivo. Posteriormente, la Resolución 1537 del 2 de septiembre de 2020 amplió este porcentaje a 50%. Por último, la Resolución 2475 del 23 de diciembre de 2020 aumentó el aforo máximo permitido en el transporte público masivo a 70%.

En abril, mes en el que estas condiciones fueron más agudas, movilizamos tan solo 3,4 millones de pasajeros que generaron ingresos por \$6.447 millones, cifras muy inferiores a los 22,9 millones de pasajeros generadores de \$39.917 millones que habíamos estimado en 2019.

Ingresos por nuevos negocios: estos ingresos corresponden a los negocios asociados al negocio esencial de transporte público masivo de pasajeros, que como mencionamos anteriormente son negocios de conocimiento, negocios de captura de valor y negocios de gestión de servicios de ciudad. La desaceleración económica también les restó dinamismo, por lo que de unos ingresos presupuestados en \$69.533 millones solo obtuvimos \$45.291 millones.

Asistencia financiera recibida del gobierno (subvenciones): [201-4] Ante la apremiante situación financiera generada por la pandemia del Covid-19, el Gobierno Nacional dispuso de diferentes ayudas para las empresas, las cuales analizamos cuidadosamente para determinar aquellas que fueran aplicables a nuestra Empresa. Adicionalmente, nuestros socios, es decir el Departamento de Antioquia y el Municipio de Medellín, continuaron realizando los pagos de la deuda adquirida con la Nación. A continuación, presentamos el detalle de estas asistencias:

- **Recursos de la Nación:** \$5.760 millones correspondiente al 40 % por ley de metros destinado al pago de intereses a la Banca Externa por la construcción de las líneas A y B.
- **Rentas pignoradas:** \$118.847 millones, conformado por los recursos de rentas de tabaco y gasolina, destinados por las entidades territoriales (Departamento y Municipios) para el cumplimiento del pago de la deuda del Metro, estipulada en el acuerdo de reestructuración.
- **Ejecución de Proyectos:** \$15.593 millones, recursos recibidos de entidades de gobierno para la ejecución de proyectos como son, corredor Tranvía Ayacucho, Cable Picacho y corredor de la 80.

- **Fondo Metropolitano:** \$8.986 millones que corresponden a recursos destinados para adquisición y/o mejoramiento de las máquinas de recarga automática en las estaciones del sistema, establecido en el Acuerdo Metropolitano No. 10 de 2020.
- **Programa apoyo PAEF:** \$5.041 millones. El Gobierno Nacional expidió el Decreto 639 de 2020, por medio del cual se creó el Programa de apoyo al empleo formal - PAEF- como un programa social del Estado que otorgará a sus beneficiarios un aporte monetario mensual, con el objeto de apoyar y proteger el empleo formal del país durante la pandemia del coronavirus COVID-19.

Rentas pignoradas: durante 2020, los 10 municipios del Valle de Aburrá aportaron recursos provenientes de la sobretasa a la gasolina para el cumplimiento del pago de la deuda, en tanto que el departamento aportó recursos provenientes para el mismo fin, como se muestra a continuación:

Ente	Recaudo 2020 (Millones COP)
Medellín	\$ 48.259
Caldas	\$ 1.000
Estrella	\$ 1.133
Bello	\$ 6.975
Copacabana	\$ 1.155
Girardota	\$ 1.210
Envigado	\$ 5.025
Itagüí	\$ 5.954
Barbosa	\$ 506
Sabaneta	\$ 3.932

Gasolina	\$ 75.149
Tabaco	\$ 43.697

Rentas Pignoradas	\$ 118.847
--------------------------	-------------------

Deuda con la Nación: al 31 de diciembre de 2020, la situación del acuerdo de pago era la siguiente:

Millones de COP	Capital	Intereses	Total
Banca Externa	\$ 46.654	\$ 243	\$ 46.897
Nación	\$ 4.343.741	\$ 1.507.217	\$ 5.850.958
Total	\$ 4.390.395	\$ 1.507.460	\$ 5.897.855

Beneficios capturados cadena de abastecimiento en 2020: en el 2020 capturamos beneficios por \$19.982 millones, donde los montos más representativos se obtuvieron en los tipos de beneficio TCO (Negociación) y Ramp up (Aprovechamiento excedentes industriales), los cuales se refieren respectivamente a mejorar las condiciones o precios en la etapa precontractual y a la generación de ingresos por la venta de elementos inservibles u obsoletos, que ya no están en condiciones de prestar servicio a la Empresa.

Alivios temporales de caja: ante la apremiante situación financiera generada por la caída en los ingresos por servicios de transporte y nuevos negocios, adoptamos medidas para disminuir los gastos, tal y como exponemos a continuación:

Medidas gestionadas para enfrentar la caída en los ingresos a raíz del Covid-19.	Valores (Millones COP)
Aplazamientos de egresos año 2020	\$234.418
Congelación tasa Superintendencia de transporte	\$357
Crédito Capital de Trabajo (Findeter)	\$40.000
Desembolso de crédito de Tesorería	\$10.000
Devolución de 3 puntos del IVA	\$150
Devolución saldo a favor impuesto de renta 2018 y 2019	\$6.447
Aplazamiento del pago de aportes a pensión (por 2 meses)	\$1.500
Exoneración permanente impuestos para insumos y equipos	\$27.000
Leasing Financiero (Compra de Biviales)	\$3.600
Liberación de recursos Fondo de Vivienda	\$8.712
Liberación de recursos no ejecutados proyectos	\$914
Negociación con banca local - suspensión servicio de deuda	\$34.977

El aplazamiento de egresos corresponde a los ahorros logrados con respecto al presupuesto de 2020 y representan el compromiso de todas las áreas y procesos de la Empresa con la austeridad financiera. En estos alivios también hay que incluir los \$5.041 millones del Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF) y los \$8.986 millones que corresponden a recursos destinados para adquisición y/o mejoramiento de las máquinas de recarga automática, ambos reportados en el punto correspondiente a asistencia financiera recibida del gobierno.

Estas medidas, si bien han supuesto una mitigación en el impacto de la caída de la afluencia sobre la sostenibilidad financiera, no son suficientes para cubrir la diferencia, por lo que en 2021 trabajaremos en las siguientes medidas adicionales:

Medidas gestionadas para enfrentar la caída en los ingresos a raíz del Covid-19.	Valores (Millones COP)
Aprobada la recuperación de saldos caducados	\$2.479
Eliminación contribución de solidaridad - Energía (20%)	\$3.333

Medidas gestionadas para enfrentar la caída en los ingresos a raíz del Covid-19.	Valores (Millones COP)
Leasing Financiero (Compra de Bateadora)	\$3.908
Liberación de recursos del fondo de seguros	\$6.584
Programa de apoyo al Empleo Formal – PAEF	\$2.092
Solicitud de la suspensión del acuerdo de pago de la deuda Nación	\$84.892
Utilización del Fondo Metropolitano para MRA	\$9.039

Compras públicas sostenibles

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión del asunto material

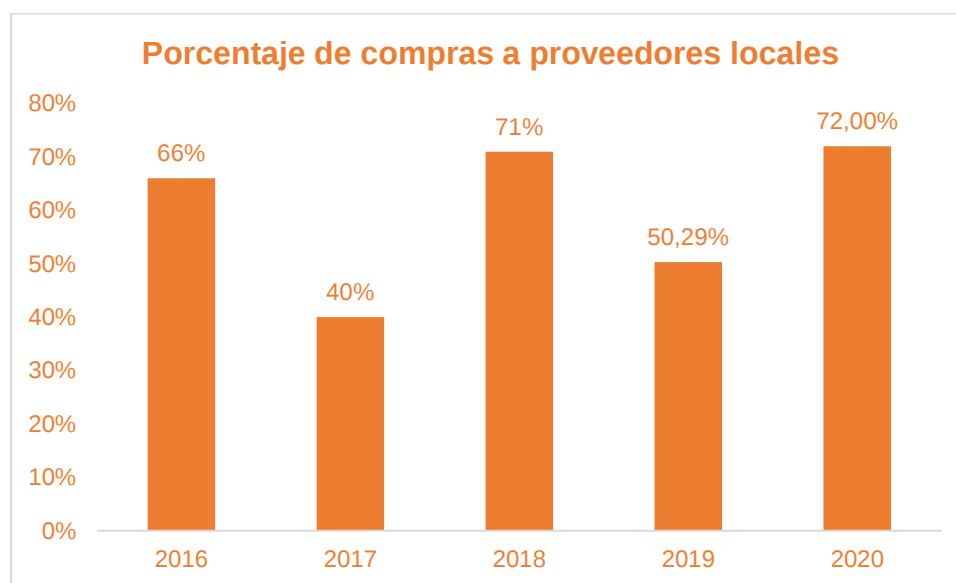
- **Proceso que lo lidera:** Abastecimiento de bienes y servicios.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 9 (Industria, innovación e infraestructura) y 12 (Consumo responsable).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 1 (Fin de la pobreza), 10 (Reducción de las desigualdades).
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Vivimos la cultura del respeto y la solidaridad, concretamente el descriptor Construyo relaciones de confianza, y Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor cumpla las normas.
- **Códigos y reglamentos:** Reglamento de contratación, adoptado por la Junta Directiva mediante la Resolución 151 de 2017.
- **Políticas del Manual Integrado de Gestión:** Política de gestión de la seguridad de la cadena de suministro internacional, que incluye los lineamientos de la Empresa en cuanto a la gestión de la Seguridad de la Cadena de Suministro Internacional, aplicándose a las instalaciones de Bello (Antioquia) y tiene alcance sobre los diferentes tipos de contratación que intervengan en la Cadena de Suministro Internacional; Política de gestión ambiental, que propender por la adquisición de bienes y servicios bajo el concepto de compras públicas sostenibles, según la Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible, fomentando la cultura del consumo sostenible y la transformación productiva.
- **Documentos de referencia que abordan el asunto:** Guía para la elaboración de contratos internacionales; Guía para análisis de riesgos de los contratos; Requisitos de orden técnico para contratistas de servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente; Política de gestión de la seguridad de la cadena de suministro internacional (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).
- **Procedimientos que abordan el asunto:** Procedimiento precontractual para la adquisición de bienes y servicios en la Empresa; Procedimiento para realizar supervisión o interventoría; Procedimiento para la planeación, control y seguimiento operacional a los contratos; Procedimiento para las compras públicas sostenibles (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos).

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Definición
Proveedores	Receptor, se ve impactado por la manera en que está estructurado el proceso de abastecimiento de bienes y servicios.
Estado	Habilitador y verificador, en cuanto al marco normativo y su correcta aplicación
Junta de Socios y Junta Directiva	Habilitador, en cuanto a la formulación del marco normativo
Gente Metro	Ejecutor, dado que son los servidores quienes deben velar por la correcta aplicación de las normas
Clientes comerciales	Receptor, se ve impactado por la manera en que está estructurado el proceso de abastecimiento de bienes y servicios.
Aliados	Receptor, se ve impactado por la manera en que está estructurado el proceso de abastecimiento de bienes y servicios.

Gestión del asunto material en 2020

Proporción de gasto en proveedores locales: [204-1] Durante 2020 tuvimos un gasto materializado en facturación de \$446.411 millones, de los cuales el 93 % corresponde a proveedores domiciliados en Colombia. Como parte del desarrollo de la cadena de suministro e impulso a la economía local, adquirimos bienes y servicios por valor de \$321.616 millones a proveedores cuyo domicilio se encuentra registrado en los municipios del área metropolitana de Medellín. Esto es el equivalente al 72 % del gasto total anual, que a lo largo del quinquenio evolucionó de la siguiente manera:



Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales: [414-1] En las matrices de riesgos que los supervisores de cada

contrato deben diligenciar durante la etapa precontractual se encuentran identificados los siguientes riesgos con incidencia en aspectos sociales, cada uno de ellos con sus respectivas medidas de tratamiento: problemas patronales por pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones y responsabilidad civil extracontractual (se configura cuando el contratista, durante el desarrollo del contrato y en ejecución de las actividades relacionadas con el mismo, le causa un daño o perjuicio a los usuarios o a la comunidad en general). Todos los contratistas deben presentar un certificado de estar al día con los pagos de seguridad social y parafiscales que les corresponde realizar como empleador, tanto en la etapa precontractual como cada que radican una factura.

Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas: [308-2] A través del Anexo de Medio Ambiente que se elabora para cada uno de los contratos ejecutados en la Empresa, se establecen requisitos o lineamientos asociados con la cadena de suministro. En este proceso se han identificado los siguientes impactos ambientales negativos:

- Agotamiento de recursos naturales (consumo de combustibles).
- Cambio climático (generación de emisiones atmosféricas).
- Contaminación del aire (generación de emisiones atmosféricas).
- Contaminación del suelo (generación de derrames y de residuos peligrosos asociados a la atención de derrames).

Como medidas preventivas y correctivas, la Empresa solicita a través del anexo de medio ambiente acciones encaminadas a prevenir y mitigar la afectación a los recursos naturales, tales como:

- Solicitud del certificado de revisión técnico-mecánica y de gases que avale el estado de los vehículos utilizados en la ejecución del contrato.
- Solicitar dentro del plan de emergencias del proveedor acciones encaminadas frente al posible acontecimiento de derrames de sustancias químicas.
- Presentar a la Empresa certificados de disposición final de residuos peligrosos que pueden generarse durante la atención de un derrame, residuos que deben ser canalizados a través de gestores avalados por la Autoridad Ambiental competente.

Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales: [308-1] Para el año 2020, a 117 de nuestros 539 proveedores les pedimos cumplir con determinadas condiciones ambientales para la ejecución de sus respectivos contratos mediante anexos de medio ambiente a los contratos, lo cual acataron.

Proyectos de expansión

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión

- **Proceso que lo lidera:** Planeación empresarial.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 1 (Fin de la pobreza), 10 (Reducción de las desigualdades).
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Aumentar la red de movilidad hasta llegar a 1,3 millones de usuarios en un día típico laboral.
- **Manual Integrado de Gestión:** Planes Rectores.
- **Metodologías internacionales:** PMO (Project Management Office).
- **Documentos de referencia que abordan el asunto:** Metodología para la implementación del modelo Origen – Destino; Procedimientos para la planificación del servicio de transporte (Ver detalle de cada uno de ellos en anexos).

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Definición
Proveedores	Ejecutor, como apoyo en la ejecución de proyectos.
Usuarios	Receptor, se beneficia de los proyectos.
Transportadores	Receptor, se beneficia de los proyectos.
Estado	Habilitador y verificador, desde sus funciones de planeación del territorio.
Junta de Socios y Junta Directiva	Habilitador y verificador, pues aprueba los proyectos y vigila su correcta ejecución.
Gremios y asociaciones	Verificador, pues hace seguimiento a la ejecución de los proyectos.
Periodistas y líderes de opinión	Verificador, pues hace seguimiento a la ejecución de los proyectos.
Comunidad	Receptor y verificador, se beneficia de los proyectos y alerta sobre impactos negativos.

Gestión del asunto material en 2020

Metro de la 80: Tras once meses de gestión por parte de la Administración Municipal y el Metro de Medellín, el 30 de noviembre se firmó el convenio bilateral entre la Nación y el Municipio que aclara las responsabilidades, penalidades y términos de la cofinanciación del proyecto, que además asegura el 70 % de los recursos, es decir, \$2,4 billones por parte del Gobierno Nacional. El Municipio aportará el 30 % restante, esto es \$1,1 billones, con vigencias futuras, según lo aprobado por el Concejo de Medellín. Las obras del Metro de la 80, que iniciarán en 2021, contribuirán con la reactivación económica mediante 2.500 empleos directos y más de 12.500 indirectos y mejorarán la calidad de vida de por lo menos un millón de habitantes de la zona occidente. La iniciativa impactará 32 barrios del sector y aumentará sus espacios públicos. Además, a través de sus 17 estaciones entre Caribe y Aguacatala y 13,25 kilómetros de recorrido, conectará el occidente de la ciudad hacia el sur y el norte, transportará 179.000 pasajeros al día y será ejemplo

para la movilidad sostenible del país gracias a la reducción de cinco millones de toneladas de CO2 al año.

Metrocable Picacho: [203-1] Al 31 de diciembre, el proyecto de esta nueva línea de movilidad de nuestra red registró un avance de 89,04 %. Una vez entre en funcionamiento en el primer semestre de 2021, beneficiará directamente a 420 mil habitantes de las comunas 5 (Castilla) y 6 (12 de octubre) de Medellín y la comuna 1 (París) de Bello, además de a 160 mil beneficiarios indirectos. Tiene una longitud de 2,7 km y será el primero de la ciudad cuyas telecabinas tendrán capacidad para 12 personas, 10 sentadas y 2 de pie. La inversión total estimada es de \$364.956 millones.

Acceso sur estación Poblado: [203-1] En 2020 pusimos en servicio un nuevo acceso para la estación Poblado, ubicado en su costado sur, realizando esfuerzos significativos para poder culminar su construcción en medio de la pandemia del Covid-19. Con base en la afluencia de usuarios registrada antes de la pandemia podemos afirmar que de esta infraestructura se benefician 43.000 personas diariamente. Igualmente, se generó una conectividad desde el cabezote sur con los sectores de Patio Bonito, Avenida Las Vegas, Instituciones educativas como el INEM y el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid y el sector industrial de Guayabal. La inversión total fue de \$23.700 millones aproximadamente para el total del proyecto incluyendo todas sus etapas.

Ampliación del acceso en la estación Aguacatala: [203-1] En 2020 culminamos la ampliación del acceso de esta estación, por la que antes de la pandemia ingresaban diariamente 35.685 usuarios. La adecuación consistió en la reubicación de la zona de taquillas de tal manera que se despejara el área de los torniquetes de acceso, obras que pudimos culminar pese a la pandemia. La inversión total fue de \$6.823 millones.

Obra civil CEFA: [203-1] Por la intervención del proyecto Corredor avenida Ayacucho en inmediaciones de la parada Pabellón del Agua, requerimos ocupar el espacio correspondiente a la antigua zona lúdica de la Institución Educativa CEFA para acometer el proyecto, adquiriendo una serie de predios con el fin de compensar la afectación y utilizando parte del área existente. El alcance del proyecto comprendió llevar los diseños suministrados por la Empresa a Fase III, gestión de la aprobación de licencia de construcción ante la Curaduría y la realización de las obras civiles. Gracias a esto, la comunidad del Colegio CEFA recibió espacios de cafetería, baños, gimnasio y piscina reconstruidos totalmente, con terrenos estables y seguros y un tiempo de vida de hasta 40 años en condiciones sísmicas normales. Esta obra, que logramos entregar en medio de la pandemia, tuvo una inversión de \$6.230 millones.

Espacio público en el Tranvía de Ayacucho: [203-1] Finalizando el primer semestre de 2020, la Empresa culminó la construcción de 2.550 m² de espacio público, los cuales fueron diseñados y construidos con lineamientos de Accesibilidad Universal (rampas adecuadas, señalización podotáctil, cárcamos

accesibles, señalética urbana en lengua de señas y braille, mobiliario accesible, juegos infantiles accesibles, gimnasios biosaludables accesibles, etc.). Durante la adquisición de predios para la implementación del Proyecto Tranvía de Ayacucho y sus dos Cables, se generaron áreas remanentes las cuales se destinaron a engrosar los m² de espacio público y a cualificar el sistema de senderos peatonales generado por el proyecto en la zona Centro-Oriente de la Ciudad, convirtiendo dichos remanentes en áreas urbanas integradas a los corredores de movilidad peatonal, logrando con esto mejorar la calidad de vida de los peatones en el entorno del sistema tranviario y sus cables.

Modernización de la señalización ferroviaria: el proyecto presenta un avance del 70 %, debido a que durante 2020 realizamos la instalación y pruebas de la red de datos para señalización en el Patio Bello, el suministro e instalación del simulador y de los enclavamientos de Patio Bello y de Bello, la instalación de armarios de energía en Patio Bello y en la línea A, el suministro e instalación de los focos LED de las señales de Patio Bello, la contratación de la modernización del sistema de Gestión de tráfico y la entrega del diseño de este sistema y la documentación para la certificación de seguridad del sistema.

Con este proyecto buscamos solucionar problemas de obsolescencia tecnológica del sistema actual, mejorar el desempeño operacional, gestionar de una manera más eficaz la demanda de nuestros usuarios, atender la expansión de instalaciones ferroviarias en el Patio de Bello y actualizar la señalización de la línea A y de Patios de Bello.

Este proyecto es importante porque nos permitirá aumentar la frecuencia en el paso de trenes hasta 140 segundos, disminuyendo los tiempos de espera en plataforma e incrementando nuestra capacidad de transporte de usuarios hora/sentido.

Modernización de la flota de trenes MAN: en 2020, el proyecto de modernización de 42 trenes de la serie MAN, que están en operación desde el inicio de nuestro servicio comercial (el 30 de noviembre de 1995), desarrolló actividades principales y básicas para el proyecto como el cambio de las 8 vigas pivote en los 4 coches de las primeras dos unidades del preserie, finalización de la pintura de coches al interior y exterior y montaje equipos bajo bastidor.

El 2 de diciembre culminamos la preparación de la primera unidad de tren para el inicio de las pruebas estáticas. Adicionalmente, logramos avances en la infraestructura necesaria para la ejecución de las actividades de modernización de los trenes como la construcción de la futura vía de taller exclusiva para la intervención de los trenes y la ampliación de la nave de pintura.

Resaltamos que ante la imposibilidad de que algunos contratistas viajaran desde Europa por las restricciones impuestas por la pandemia, los trabajos de modernización avanzaron con el apoyo de cuatro empresas locales.

Desde la inauguración del servicio comercial el 30 de noviembre de 1995, teníamos estipulado que los primeros trenes podían prestar un servicio a la comunidad de

3.600.000 km de recorrido. Por eso, de manera proactiva, planificamos con anticipación la modernización de la flota de trenes MAN antes de llegar al fin de su recorrido en kilometraje. Para ello realizamos una serie de estudios internos, con asesores internacionales y referenciaciones con otros sistemas férreos, que demostraron la viabilidad de optar por una opción que además es amigable con el ambiente, ya que los trenes de otros sistemas férreos que no se modernizan se venden para operaciones menores, se reciclan o se limpian y tiran al mar para establecer barreras de coral.

La modernización costará cerca de 420 mil millones de pesos, lo cual se estima en la mitad de la inversión requerida para reemplazar esa flota con trenes nuevos. Otro aspecto importante del proceso de modernización es la capacidad instalada y de equipos especializados con la que quedará la Empresa en sus talleres.

Construcción y ampliación de vías y talleres alternos: el Proyecto tiene por objeto la construcción de la obra civil, suministro de elementos, equipos y montaje de la vía férrea, pruebas y puesta a punto de todos los equipos instalados para la ampliación de la infraestructura y señalización ferroviaria de las vías de estacionamiento de trenes y talleres alternos para el mantenimiento de los mismos, ubicados en los Patios de la Empresa, así como todas las adecuaciones necesarias para su cabal funcionamiento. Se finalizó el año 2020 con un avance de obra del 66%.

Tren del Río: se continua con el acompañamiento a la Promotora del Ferrocarril de Antioquia – FDA con la preparación de los requisitos a la Nación para el aval técnico por parte del Ministerio de Transporte para el Segmento Funcional 1 Aguacatala-Bello. Ese primer segmento funcional contempla 17.2 km de longitud, 2 de ellos soterrados, y 9 estaciones, 7 de ellas conectadas al Metro de Medellín. Los cálculos indican que movilizará cerca de 178.000 pasajeros diarios, para lo cual es necesario utilizar 10 unidades de trenes que serán eléctricos, de 3,20 m de ancho con capacidad de 900 pasajeros/tren. Este segmento contribuirá a descargar y a servir de contingencia cuando el Metro, y particularmente nuestra línea A presente dificultades.

El valor del CAPEX (costo de construcción) de este proyecto es de \$2,44 billones. En noviembre de 2020 iniciamos el trámite con la Nación para poder solicitar cofinanciación a través de la Ley de Transporte Masivo, a través de la cual se solicitará el 70%, y la región aportará el 30% restante. Esperamos presentar los requisitos al Ministerio de Transporte el primer trimestre del año 2021.

Conexión entre aeropuertos: se iniciaron por parte del Municipio de Medellín las primeras mesas técnicas y jurídicas para analizar la viabilidad de este corredor, viabilidad que debe continuar siendo analizada durante este año conjuntamente con el Municipio de Rionegro.

Investigación, desarrollo e innovación (IDI)

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión

- **Proceso que lo lidera:** Planeación empresarial.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 9 (Industria, innovación e infraestructura), 13 (Acción por el clima).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 7 (Energía asequible y no contaminante).
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Tenemos visión integral y espíritu innovador, concretamente el descriptor Trabajo colaborativamente, aportando ideas para crear.
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Fortalecer el ecosistema de innovación.
- **Procedimientos que abordan el asunto material:** Procedimiento para la gestión de ideas; Procedimiento para realizar vigilancia e inteligencia estratégica; Procedimiento de Investigación Desarrollo e Innovación

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Definición
Proveedores	Receptor y ejecutor, se beneficia de esquemas de desarrollo de proveedores y apoya la ejecución de algunas ideas innovadoras.
Usuarios	Receptor, se beneficia de mejoras en el servicio.
Gente Metro	Ejecutor y receptor, en la medida en que promueve ideas innovadoras y se beneficia de incentivos por hacerlo.
Aliados	Ejecutor, apoyan la implementación de algunas ideas innovadoras.

Gestión del asunto material en 2020

Reto de innovación Covid-19: debido a la situación económica generada por la pandemia, se lanzaron tres retos con el fin de identificar soluciones que aportaran de manera positiva a la situación de la Empresa. Como resultado, se presentaron cerca de 160 iniciativas que, una vez evaluadas, dieron como resultado la estructuración para análisis de prefactibilidad en las que vienen trabajando diferentes equipos interdisciplinarios:

- Medidas para el incremento de la afluencia y expansión de la oferta.
- Medidas para el cuidado de los usuarios.
- Acciones para el tratamiento de la ocupación durante el ciclo del servicio.
- Servicio de medición de variables eléctricas.
- Servicios de ingeniería de movilidad.
- Servicio de homologación y sustitución.
- Flexibilizar la destinación comercial de la infraestructura.
- Posibles nuevos negocios: turismo virtual, comercialización de cargadores para vehículos /buses eléctricos, implementar la red de recarga para vehículos eléctricos y plataforma para la venta de cursos con base en la

metodología de trayectoria libre de aprendizaje con elementos de *user engagement*.

- Estructuración e implementación de un modelo marketing y comercialización de nuevos negocios.
- Implementación de una aceleradora interna.
- Potenciación de Cívica (nuevos modelos tarifarios y de beneficios).

Utilizando las diferentes metodologías para el diseño de ideas innovadoras, se han realizado sesiones con diversas áreas de la Empresa, permitiendo identificar necesidades puntuales y construir soluciones.

Actividades de investigación y desarrollo de productos: como resultado del proceso de gestión de ideas se desarrollaron cuatro proyectos propuestos por personal de la Empresa como solución a necesidades identificadas en esta, las cuales son:

- **Tensor cable multipar:** tensor mecánico para cables de sujeción del multipar y dinamómetro portable para verificar su tensión.
- **Tacogenerador:** elemento digital sin contacto que permite la regulación de la velocidad del sistema y la cadencia de las cabinas en las líneas K, J y L (Metrocable). Este equipo está conformado por dos elementos acoplados en uno solo; el primero es un generador de tensión que ayuda a regular la velocidad de las cabinas enviándole la señal a un variador de velocidad para que este realice la función de cambio de velocidad y el segundo elemento es un encoder conformado por unos discos, los cuales generan una señal cuadrática la cual es enviada al PLC, y con esta señal el PLC puede organizar las cabinas en la estación, de forma tal que queden a la misma distancia, lo que se conoce como la cadencia del sistema.
- **Seguimiento de cabinas:** sistema de seguimiento de telecabinas para ubicar en tiempo real una cabina durante su desplazamiento en cualquier sistema de cables aéreos, a través de sistemas de procesamiento, sensores de presencia, elementos de energía y telecomunicaciones y visión computacional.
- **Detección de comportamientos humanos que pongan en peligro la seguridad de la operación durante la conducción:** tecnología de visión computacional, *machine learning*, video analítica de manera que el algoritmo implementado aprenda automáticamente de las experiencias analizadas y mejore su rendimiento con cada iteración para detectar de manera acertada riesgos humanos que puedan generarse durante la conducción.

Ahorros por desarrollo de proveedores, procesos y productos para homologación o sustitución: [204-1] Los procesos de homologación o sustitución se trabajaron con 14 empresas locales, generando alrededor de 80 puestos de trabajos. Durante el 2020 se fabricaron 34 componentes mecánicos para el tranvía y se homologaron 27 componentes para todo el sistema, permitiendo a la Empresa ahorros por \$597 millones. Adicionalmente, se generaron ahorros por los

procedimientos de reparación de elementos homologados por \$645 millones. En general el proceso de Homologación y sustitución de componentes generó para la Empresa ahorros totales por \$1.242 millones.

Patentes obtenidas: durante 2020 se realizaron gestiones para la protección de la propiedad intelectual, así:

- Concesión de la patente “Sistema de monitorización de la condición de circulación de vehículos en el punto de conexión y operación entre un cable portador, un sistema de soporte, un vehículo y una estación en un sistema de transporte de tracción por cable” en la oficina de Chile.
- Concesión de la patente "Vehículo y método de medición para regulación de catenaria tranviaria y mordaza para riel" en Colombia.
- A través del Comité de Propiedad Intelectual, se han venido desarrollando actividades para la estructuración de un modelo de identificación y análisis técnico, legal y comercial de los activos de conocimiento que pueden ser objeto de propiedad intelectual.

Gestión ética y buen gobierno

[103-1, 103-2, 103-3] Enfoque de gestión

- **Proceso que lo lidera:** Gestión legal, gestión de riesgos
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto:** 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto:** 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).
- **Valores corporativos relacionados con el asunto material:** Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, concretamente el descriptor Cumpro las normas
- **Objetivos estratégicos relacionados con el asunto:** Implementar una gestión por procesos simplificada y adecuada a la estrategia de la organización
- **Códigos:** Código de buen gobierno
- **Políticas del Manual Integrado de Gestión:** Política pública de transparencia administrativa y probidad, que tiene por objeto mejorar la democracia del control social, aumentar sus niveles de eficiencia, producir información pública que permita entender a los ciudadanos la forma como se destinan los recursos públicos y estimular el valor de la honradez como presupuestos fundamentales para construir el bien común.
- **Documentos de referencia que abordan el asunto:** Manual para el debido tratamiento de datos personales; Manual del Sarlaft – FPADM (Ver detalle de cada uno de ellos en Anexos)
- **Procedimientos que abordan el asunto:** Administración y conservación de las historias laborales; Procedimiento para realización de actuaciones disciplinarias; Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de seguridad de los proveedores de la cadena de suministro internacional; Procedimiento para la seguridad de los activos de información; Procedimiento para la actualización de los requisitos legales; Procedimiento para realizar el conocimiento y monitoreo de la información de los empleados; Procedimiento de conocimiento y monitoreo de clientes; Procedimiento de conocimiento y monitoreo de proveedores; Procedimiento de conocimiento y monitoreo de socios y miembros de junta directiva (Ver detalle de cada uno en Anexos).

Desde la Secretaría General se viene realizando un diagnóstico sobre el estado actual sobre los diferentes temas relacionados el Gobierno Corporativo en la Empresa, entre ellos los temas de corrupción. Debido a esto, se revisarán en el año 2021 los ajustes a realizar a la política antifraude y anticorrupción, para articularlo con la actualización del Código de Buen Gobierno y demás temas.

Grupos de interés para los que el asunto es material

Grupo de interés	Definición
Proveedores	Receptor, en la medida en que debe cumplir las políticas establecidas.
Usuarios	Receptor, se beneficia de una administración transparente.
Estado	Habilitador y verificador, en cuanto a la formulación del marco normativo y la revisión de nuestro actuar.
Junta de Socios y Junta Directiva	Habilitador, receptor y verificador, en cuanto a la formulación del marco normativo y la revisión de nuestro actuar.
Gente Metro	Ejecutor y receptor, en la medida en que debe cumplir las políticas establecidas.
Clientes comerciales	Receptor, en la medida en que debe cumplir las políticas establecidas.
Periodistas y líderes de opinión	Verificador, desde su rol de fiscalizador de la gestión de lo público.
Aliados	Receptor, en la medida en que debe cumplir las políticas establecidas.

Gestión del asunto material en 2020

Gestión normativa: a lo largo de los 25 años de operación comercial, la empresa ha intervenido en el proceso de expedición de normas que permitan tener un contexto normativo adecuado en el servicio de transporte público masivo de pasajeros y en los negocios asociados a esta actividad. Por las circunstancias mundiales que se suscitaron en el año 2020, este fue uno de los años en los cuales se hizo más evidente la necesidad de brindar fundamentos jurídico-normativos para la sostenibilidad de la empresa en su actividad principal y en sus negocios asociados. Por ello, la Secretaría General, comprometida con los resultados y su gestión, lideró la participación en la expedición, entre otras, de las siguientes normas:

- Ley 2063 de 2020 que autorizó la suspensión de pignoración de rentas y su destinación para atender sectores afectados por la pandemia.
- Acuerdo Metropolitano 10 de 2020 que permitió utilizar recursos económicos para la compra de máquinas de recarga para el sistema.
- Acuerdo Metropolitano 25 que permitió una tarifa diferencial para usuarios de Cívica Pay, lo cual permitirá la masificación de dicho mecanismo.
- Ley 2079 de 2021 que permite que el Derecho Real de Superficie pueda ser concedido a un plazo máximo de 80 años. Asimismo, reestableció el motivo de utilidad pública para ejecución de programas y proyectos de renovación

urbana y provisión de espacios públicos urbanos, motivo necesario para la ejecución del proyecto del Metro de la 80.

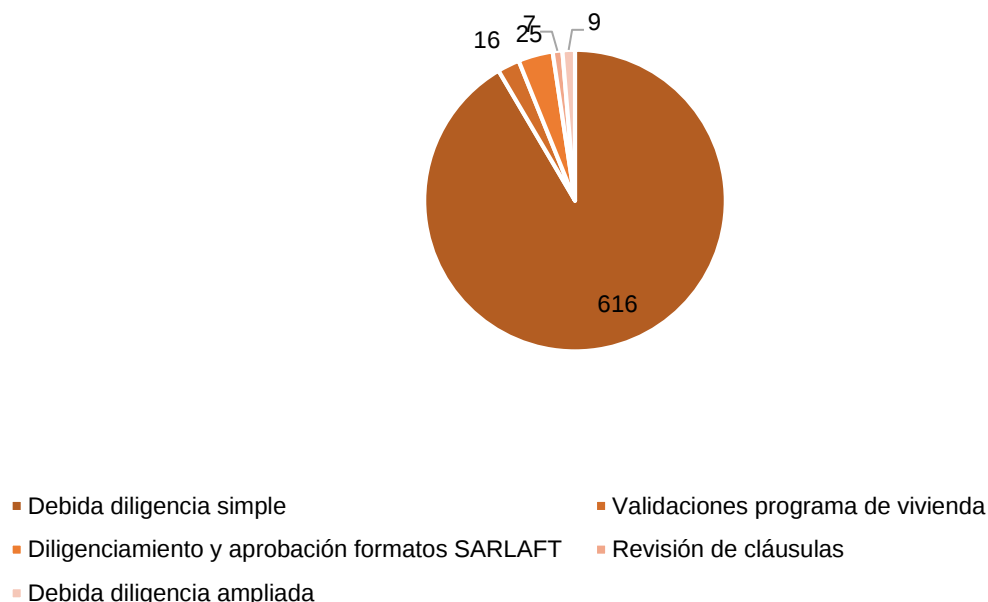
- Resolución 13685 de 2020 del Ministerio de Transporte que reglamentó los elementos cofinanciables para los SITM, permitiendo que se puedan tener en cuenta los intercambios viales de Colombia y de San Juan para el proyecto Metro de la 80.
- Acuerdo Municipal de Medellín y Ordenanza Departamental de Antioquia de presupuesto para el año 2021, que autorizaron al alcalde y al gobernador respectivamente para suscribir otrosí al Acuerdo de pago con la Nación.
- Decreto 1567 de 2020 del Ministerio de Transporte a través del cual se reglamentó el recaudo electrónico en SITM.

Evaluación del Sistema de Control interno: en evaluación realizada al Sistema de Control Interno de la Empresa, en el marco del Modelo Institucional de Planeación y Gestión (Decreto 1499 de 2017), obtuvimos una calificación del 93 %, lo que nos ubica en un alto nivel de efectividad. Igualmente, de acuerdo con la metodología de la Contaduría General de la Nación (Resolución CGN 193 de 2016) nuestro sistema de control interno contable obtuvo una calificación del 97,4 %. Por último, con base en la calificación total de 88,7 puntos/100, la Contraloría General de Medellín emitió concepto favorable sobre la evaluación de nuestra gestión fiscal.

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción: [205-1]
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC para el año 2020 presentó una ejecución promedio del 95 %, cumplimiento que evidencia nuestro compromiso con la implementación de las estrategias de prevención ante posibles actos de corrupción. Hemos avanzado en un 90 % en la actividad de revisar, ajustar y socializar la Política Antifraude y Anticorrupción, definida en la resolución N°8050 de 2015 y tenemos identificados, registrados y analizados seis riesgos de corrupción, con la implementación de los controles y tratamientos para minimizarlos. Otro avance importante es el ajuste del código de integridad de la Empresa incorporando los valores del código de ética a los indicadores conductuales de los valores propuestos por la función pública, así como la adición del valor cooperación.

De otro lado, durante el año realizamos 616 debidas diligencias simples a terceros (clientes y proveedores), 16 validaciones a vendedores de inmuebles dentro del programa de vivienda para los empleados, 25 aprobaciones o diligenciamiento de formatos de SARLAFT de clientes y proveedores con los cuales se tiene una relación comercial y validamos siete cláusulas contractuales asociadas a temas de LA/FT, soborno y anticorrupción. De las debidas diligencias simples realizadas, se requirió realizar nueve debidas diligencias ampliadas con el fin de analizar de manera más detallada las novedades presentadas en estos casos.

Debidas diligencias realizadas en 2020



Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción:

[205-2] De acuerdo con lo establecido en el manual de SARLAFT-FPADM, donde se menciona que al menos una vez al año se debe brindar capacitación a todos los servidores de la Empresa sobre las generalidades del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT-FPADM y las responsabilidades que tienen ellos en el sistema. En el mes de octubre se incluyó en la formación de Gestión de Riesgos, un módulo relacionado con SARLAFT- FPADM, al 31 de diciembre 1.036 empleados habían realizado el curso y estaban pendientes 959 empleados. Por otra parte, hemos avanzado en un 90 % en la actividad de revisar, ajustar y socializar la Política Antifraude y Anticorrupción, definida en la resolución N°8050 de 2019.

Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas: [205-3] En cumplimiento del plan anual de auditoría interna para el año 2020 desarrollamos las auditorías de cumplimiento legal y auditoría basadas en riesgos, con el objetivo de evaluar la efectividad de los controles frente a los riesgos, identificando oportunidades de mejora para atención por parte de los responsables de los procesos de la Organización. En este ejercicio **no** identificamos **casos de corrupción** de servidores Metro o de contratistas, situación que se repitió entre 2016 y 2019, es decir, que en todo el quinquenio no tuvimos casos de corrupción.

Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia: [206-1] Durante el 2020 no recibimos ninguna reclamación de orden administrativo o judicial asociada a asuntos de competencia desleal, prácticas monopólicas o vulneraciones al principio de libre competencia, situación que se repitió en los demás años del quinquenio 2016 – 2020.

Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental: [307-1] Mediante Resolución Metropolitana No. 2356 del 17 de noviembre de 2020 se sancionó por valor de \$31.210.488 a la Empresa por intervención en el cauce del río Medellín en el proyecto de Extensión al Sur, sanción que fue acatada y pagada por la Empresa en el mes de diciembre de 2020. Basados en esta situación, desde el año implementamos bajo el estándar del PMI (Project Managment Institute) la nueva oficina de proyectos PMO, para lograr la identificación de todos los permisos ambientales en la etapa de planificación de los proyectos, de tal manera que sean gestionados con anticipación ante las autoridades correspondientes y no se afecte la ejecución de las obras. Esta fue la única sanción por este motivo durante el quinquenio 2016 – 2020.

Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios: [416-2] Durante 2020 no tuvimos casos de incumplimiento referentes a impactos en la salud y seguridad de nuestros servicios.

Anexos

Documentos de referencia que abordan asuntos materiales

Documentos de referencia que abordan el asunto material Condiciones de trabajo justas	
Directrices generales para la planificación del personal	Suministra directrices generales para la administración del personal con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad establecida por las leyes que nos aplican, la calidad de vida de los servidores a través de la conciliación de vida profesional y privada, y como consecuencia contar en la empresa con personal motivado que favorezca la productividad.
Metodología para la gestión del cambio	Busca preparar y habilitar a las personas frente a las nuevas formas de trabajo y a los constantes cambios que nos exige el medio. Junto con ello, facilitar el despliegue y/o fortalecimiento de otras habilidades o competencias.
Metodología para la gestión del desempeño	Se define como un instrumento para que los líderes de todos los niveles mantengan una comunicación sistemática con los servidores acerca de la forma en que se van cumpliendo los objetivos y metas de trabajo previamente definidos. Implica alinear el propósito individual con el propósito colectivo.
Modelo de gestión por competencias y guías de desarrollo	Define una competencia como la unión de conocimiento, experiencia y actitud. Precisa las competencias de los servidores y los indicadores conductuales asociados, que son los que nos posibilitan hacer las mediciones tanto para los procesos de selección como los de desarrollo.
Programa de bienestar y calidad de vida	Busca contribuir al balance personal, laboral, familiar y social de los servidores, teniendo como insumos diagnósticos organizacionales que permitan conocer percepciones de los trabajadores y sus familias.

Documentos de referencia que abordan el asunto material Formación integral de la Gente Metro	
Lineamientos para la gestión del conocimiento	Busca establecer las directrices para la solicitud y desarrollo de los programas de formación con recurso interno, externo y de apoyo a estudio.
Metodología para el desarrollo de equipos	Su propósito es acompañar y facilitar el fortalecimiento de capacidades, valores y conocimientos de un equipo de trabajo; y con esto posibilitar el crecimiento integral de las personas (ser, saber, hacer) así como fortalecer la alineación entre la cultura y el propósito organizacional.

Documentos de referencia que abordan el asunto Seguridad y salud en el trabajo	
Programa de protección contra caídas	Define e implementa las herramientas de control requeridas para todo trabajo en alturas que se realice en las instalaciones físico locativas de la Empresa, para un manejo adecuado del riesgo con el fin de planear, preparar y ejecutar estrategias de trabajo seguro en alturas.
Metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	Permite identificar los peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin de que podamos priorizarlos y establecer los controles necesarios.

Documentos de referencia que abordan el asunto Seguridad y salud en el trabajo	
Guía para la prevención del uso de sustancias psicoactivas, licor y tabaco en los lugares de trabajo	Plantea estrategias que permitan generar la identificación y el control del consumo de estas sustancias adictivas en los servidores, contratistas, practicantes y aprendices cuando estén en representación de la Empresa.
Documentos de referencia que abordan el asunto material Servicio	
Modelo origen – destino	Permite obtener el resultado del origen - destino de las líneas comerciales operadas por la Empresa a través de los datos del sistema de recaudo Cívica, determinando las entradas y salidas por todo el día de operación, la demanda de pasajeros hora - sentido para cada una de las líneas, los tramos y hora de mayor demanda y los viajes por sectores de línea.
Documentos de referencia que abordan el asunto material Seguridad física y operacional para el servicio	
Metodología para la aplicación de la estrategia "Mejorando la seguridad operacional"	Relaciona las directrices de aplicación general, detalladas y establecidas para el cumplimiento de las actividades descritas en el procedimiento.
Documentos de referencia que abordan el asunto material Cambio climático	
Plan de adaptación y mitigación del cambio climático	Define desde el contexto internacional y nacional las directrices que se establecen para el control de gases efecto invernadero y se caracterizan las acciones de ejecución y puesta en operación de nuevas líneas con tecnología limpia para el sistema de transporte masivo.
Documentos de referencia que abordan el asunto material Consumo de energía, agua y otros recursos	
Gestión integral del agua	Promueve el ahorro y uso eficiente del agua en todos los servidores y contratistas, buscando mitigar los impactos generados asociados a los consumos de este recurso en todas las instalaciones de la Empresa.
Documentos de referencia que abordan el asunto material Construcciones sostenibles	
Guía metodológica para la gestión de riesgos en proyectos	Proporciona una guía metodológica para la identificación, análisis cuantitativo y cualitativo, evaluación, controles o tratamientos y monitoreo a los riesgos a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto.
Documentos de referencia que abordan el asunto material Manejo de residuos peligrosos y no peligrosos	
Gestión integral de residuos	Orienta y direcciona el manejo integral de los residuos generados por concepto de la operación y actividades de mantenimiento y complementarias del Metro de Medellín a la luz de la normatividad ambiental vigente y el conocimiento técnico y científico.
Documentos de referencia que abordan el asunto material Sostenibilidad financiera	
Manual de ocupación del espacio público	Proporciona un marco general para la definición de los espacios físicos a comercializar, así como las políticas internas para las actuaciones, la administración, el mantenimiento y el aprovechamiento económico de bienes inmuebles y espacios comerciales propiedad de la Empresa en estaciones y plazoleas.

Documentos de referencia que abordan el asunto Compras públicas sostenibles	
Guía para la elaboración de contratos internacionales	Brinda las pautas generales que se deben tener en cuenta al momento de la elaboración de los contratos internacionales desde los aspectos contractual, cambiario y tributario con el fin de dar seguridad jurídica.
Guía para análisis de riesgos de los contratos	Brinda lineamientos para el análisis de riesgos de acuerdo con el tipo de contrato.
Requisitos de orden técnico para contratistas de servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	Establece los requisitos contractuales en seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental para contratistas de servicios que desarrollen actividades para el Metro de Medellín dentro de sus instalaciones y aquellas actividades contratadas fuera de las instalaciones en las cuales se tenga influencia directa.
Política de gestión de la seguridad de la cadena de suministro internacional	Incluye los lineamientos de la Empresa en cuanto a la gestión de la seguridad en la cadena de suministro internacional, aplicándose a las instalaciones de Bello (Antioquia) con alcance sobre los diferentes tipos de contratación que intervengan en la cadena de suministro internacional.

Documentos de referencia que abordan el asunto Proyectos de expansión	
Metodología para la implementación del modelo Origen - Destino	Explica de manera general la metodología desarrollada para la implementación del modelo Origen - Destino que identifica el desplazamiento de los usuarios en el sistema y se realiza a través de la información del sistema de recaudo Cívica.
Procedimientos para la planificación del servicio de transporte	Garantiza la planificación de la prestación del servicio comercial para los diferentes medios de transporte y la planificación de los servicios del personal operativo, acorde con las necesidades de los clientes, dentro del ámbito tecnológico y económico de la Empresa.

Documentos de referencia que abordan el asunto Gestión ética y buen gobierno	
Manual para el debido tratamiento de datos personales	Reglamenta las actividades desarrolladas al interior de la Empresa, relacionadas con el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales que componen las bases de datos utilizadas por el Metro de Medellín, principalmente en lo relacionado con las autoridades involucradas en el tratamiento de datos personales, sus funciones y obligaciones, los derechos de los titulares y los procedimientos para hacer efectivos tales derechos.
Manual del Sarlaft - FPADM	Previene que la Empresa sea utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para lavado de activos, financiación del terrorismo o financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como también detectar y reportar las operaciones que se pretenden realizar o que se hayan realizado para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas a estas actividades.

Procedimientos que abordan asuntos materiales

Procedimientos que abordan el asunto material Condiciones de trabajo justas	
Gestión del desempeño	Busca alinear la contribución individual al logro de los objetivos estratégicos y resultados requeridos por la Empresa
Gestión de cambios en la Empresa	Sirve para planear, gerenciar e implementar la metodología de gestión del cambio en los proyectos e iniciativas de la Empresa y facilitar la interiorización, operacionalización e inserción de los cambios en la cultura organizacional.
Selección, vinculación y movimientos de personal	Identificar, valorar y seleccionar el recurso humano competente, en conformidad con los valores corporativos de la Empresa y con el potencial para contribuir al logro de la estrategia, adaptarse y vivir la cultura organizacional respetando los criterios de transparencia, objetividad y mérito.
Desarrollo del talento humano	Define e implementa las acciones encaminadas al desarrollo del talento humano, ampliando las posibilidades para que las personas puedan lograr un crecimiento integral y un desempeño superior, alineado con las necesidades organizacionales, las competencias y los valores corporativos.
Trámites de estado de gestación y nacimiento o adopción de hijos de servidores	Orientar a los funcionarios sobre los trámites a realizar en la Empresa cuando se encuentren en estado de gestación, como también al momento del nacimiento o adopción, con el fin de que cuenten con una protección integral y completa.

Procedimientos que abordan el asunto material Seguridad y Salud en el Trabajo	
Ejecución de trabajos de alto riesgo	Implementa estrategias de manejo y control para la ejecución de actividades de alto riesgo como trabajo en altura, trabajo en espacios confinados y trabajo en caliente que realizan los servidores, con el fin de contar con personal en un ambiente seguro y saludable.
Identificación de peligros y evaluación y valoración de los riesgos laborales	Permite identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos laborales que surgen como resultado de la ejecución de actividades realizadas por los servidores con el fin de contar con un ambiente seguro y saludable, por medio de estrategias que involucren un análisis de pertinencia para la prevención y control de los peligros.
Control de riesgos en SST	Establece criterios de vigilancia, prevención y control de los peligros y riesgos en seguridad y salud en el trabajo.
Gestión de medicina laboral	Gestionar la medicina laboral para la protección y promoción de la salud de los trabajadores a través del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los mismos.
Gestión de la evaluación, revisión por la dirección y rendición de cuentas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Define cómo se realiza esta evaluación.
Manejo seguro de cargas	Establece las prácticas adecuadas de planeación y control operativo asociadas con el manejo de cargas, de tal manera que se minimicen los riesgos relacionados en las actividades que involucren este peligro y se garanticen condiciones seguras.
Procedimiento para la gestión del peligro químico	Promueve el cuidado de los servidores públicos y contratistas mediante la gestión del peligro químico durante todo el ciclo de vida de los productos utilizados en la Empresa para prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales.

Procedimientos que abordan el asunto material Servicio	
Atención de peticiones, quejas, reclamos denuncias y demás solicitudes por los diferentes canales	Permite gestionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas de los clientes, usuarios o cualquier persona natural o jurídica a través de los canales de comunicación autorizados para ello, en aras de garantizar una atención oportuna y precisa por parte de los servidores o contratistas que tienen a cargo la administración de los canales de contacto.
Procedimiento para identificar las necesidades de los usuarios y medir su satisfacción con el servicio de transporte	Permite gestionar las herramientas para garantizar oportunidad y efectividad en el conocimiento del cliente que permita identificar y atender sus necesidades, percepciones y expectativas, así como conocer el nivel de satisfacción con el servicio de transporte prestado, para implementar acciones que mejoren la experiencia y satisfacción de los clientes de manera continua.

Procedimientos que abordan el asunto material Derechos Humanos	
Procedimiento para la adquisición de predios para proyectos y obras de utilidad pública e interés social	Garantiza una efectiva aplicación de la gestión de adquisición de los predios requeridos para los proyectos y obras de utilidad pública e interés social, así como el desarrollo de todas las actividades relacionadas con el mismo, de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.

Procedimientos que abordan el asunto material Construcciones Sostenibles	
Gestión integral de flora	Define las acciones necesarias para el manejo integral de la flora ubicada en las instalaciones de la Empresa y en algunos casos por fuera de ella, con el fin de prevenir y minimizar los riesgos de incidentes y accidentes en la operación comercial, la infraestructura y los usuarios.
Gestión integral de fauna	Define las acciones necesarias para el control y manejo de la fauna doméstica y silvestre que sea hallada en las instalaciones de la Empresa, con el fin de prevenir y minimizar los riesgos de incidentes y accidentes sobre las personas, los activos y los animales y evitar la interrupción o degradación de la operación.

Procedimientos que abordan el asunto material Manejo integral de residuos peligrosos y no peligrosos	
Procedimiento para la gestión integral de residuos	Busca mejorar el desempeño ambiental de la Empresa por medio de la formulación, implementación y sostenimiento de estrategias que garanticen la gestión integral de los residuos, logrando de esta manera prevenir riesgos para la comunidad y el entorno.
Administración del centro de acopio	Proporciona los lineamientos para garantizar la adecuada administración de los centros de acopio de residuos sólidos ubicados en las instalaciones de la Empresa, con el objetivo de mejorar el desempeño ambiental y prevenir los riesgos para la comunidad y el entorno.

Procedimientos que abordan el asunto material Sostenibilidad financiera	
Selección de aliados estratégicos para el desarrollo de proyectos inmobiliarios a riesgo	Permite a selección de aliados estratégicos para el desarrollo de proyectos inmobiliarios que la Empresa tenga previamente identificados y caracterizados, los cuales representan una oportunidad de aumentar los ingresos no tarifarios.
Gestión de negocios de conocimiento	Propicia la gestión de negocios de conocimiento rentables que generen ingresos diferentes a la tarifa, de conformidad con los objetivos estratégicos de la perspectiva Desempeño Financiero.

Procedimientos que abordan el asunto material Compras públicas sostenibles	
Procedimiento precontractual para la adquisición de bienes y servicios en la Empresa	Establece lineamientos generales para adelantar la etapa pre contractual de los procesos en los que la Empresa actúa en calidad de contratante, definiendo el paso a paso que debe seguir en estos casos con el fin de generar celeridad en el trámite de los requerimientos y mitigar los riesgos previsibles de cada negocio.
Procedimiento para realizar supervisión o interventoría	Proporciona elementos y establece derroteros para ejercer el seguimiento y control de los contratos o convenios celebrados por la Empresa en calidad de contratante con personas naturales o jurídicas.
Procedimiento para la planeación, control y seguimiento operacional a los contratos	Brinda elementos para realizar de manera sistemática la gestión de contratistas en las diferentes etapas de la contratación de bienes o servicios, garantizando la verificación del cumplimiento legal en seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y los requerimientos particulares del Sistema de Gestión Integral.
Procedimiento para las compras públicas sostenibles	Establece las actividades para incluir criterios de sostenibilidad en los bienes y servicios a contratar en los procesos de adquisición de la Empresa.

Procedimientos que abordan el asunto IDI	
Procedimiento para la gestión de ideas	Busca fomentar la generación y desarrollo de ideas en todo el personal de la Empresa.
Procedimiento para realizar vigilancia e inteligencia estratégica	Provee información estructurada y estratégica para una adecuada toma de decisiones para anticipar y reaccionar a los cambios del entorno.
Procedimiento de Investigación Desarrollo e Innovación	Contribuye a la prestación de un servicio de calidad, a la creación y fortalecimiento de nuevos negocios a través de la generación y acompañamiento de ideas y proyectos innovadores y a la solución de problemas o necesidades específicas mediante la investigación aplicada.

Procedimientos que abordan el asunto Gestión ética y buen gobierno	
Administración y conservación de las historias laborales	Su objetivo es administrar, preservar y custodiar de forma adecuada y actualizada las historias laborales de cada uno de los servidores y ex servidores
Procedimiento para realización de actuaciones disciplinarias	Protege la función pública al interior de la Empresa adelantando las actuaciones disciplinarias de los servidores, a fin de determinar si existe o no responsabilidad.

Procedimientos que abordan el asunto Gestión ética y buen gobierno	
Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de seguridad de los proveedores de la cadena de suministro internacional	Permite la identificación, análisis, evaluación y determinación del nivel de riesgo relacionado con el manejo de la seguridad en la cadena de suministro internacional, incluyendo la identificación de actividades ilícitas, lavado de activos, contrabando, tráfico de estupefacientes, tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos, terrorismo, tráfico de armas, narcotráfico y financiación del terrorismo.
Procedimiento para la seguridad de los activos de información	Establece, define e implementa las normas de seguridad para la gestión de los activos de información del Metro de Medellín y establece los controles básicos definidos por la Empresa para mitigar los riesgos relacionados, buscando preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
Procedimiento para la actualización de los requisitos legales	Establece, implementa y mantiene una metodología que garantice la identificación, actualización, divulgación y evaluación permanente de los requisitos legales aplicables a la Empresa.
Procedimiento para realizar el conocimiento y monitoreo de la información de los empleados	Busca gestionar la información de los empleados para prevenir riesgos asociados al contrabando, terrorismo, tráfico de armas, tráfico de estupefacientes para el procesamiento de narcóticos, lavado de activos y financiación del terrorismo, además de tener actualizados los datos personales, familiares y de contacto del servidor para cualquier evento en que se requiera ubicar.
Procedimiento de conocimiento y monitoreo de clientes	Permite realizar el conocimiento y monitoreo a los clientes del Metro de Medellín como un componente clave en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo Sarlaft.
Procedimiento de conocimiento y monitoreo de proveedores	Define como realizar el conocimiento y monitoreo a los proveedores del Metro de Medellín como un componente clave en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo Sarlaft.
Procedimiento de conocimiento y monitoreo de socios y miembros de junta directiva	Permite realizar el conocimiento y monitoreo a los proveedores del Metro de Medellín como un componente clave en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo Sarlaft.

Tabla de indicadores GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
Contenidos generales			
GRI 102 Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización	10	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10, 21, 31	
	102-3 Ubicación de la sede	10	
	102-4 Ubicación de las operaciones	24, 31	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	10	
	102-6 Mercados servidos	26, 31	
	102-7 Tamaño de la organización	10, 31	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	34	
	102-9 Cadena de suministro	36	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	37	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	22	
	102-12 Iniciativas externas	38	
	102-13 Afiliación a asociaciones	40	
GRI 102 Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4	
GRI 102 Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	12, 18	
GRI 102 Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza	19	
GRI 102 Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	43	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	69	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	43	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	44	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	51	
GRI 102 Prácticas para la elaboración del informe	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	42	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	56	
	102-47 Lista de temas materiales	56	
	102-48 Reexpresión de la información	19, 42, 43	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	55, 56	
	102-50 Periodo objeto del informe	42	
GRI 102 Prácticas para la elaboración del informe	102-51 Fecha del último informe	42	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	42	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	42	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	42	
	102-55 Índice de contenidos GRI	42	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	102-56 Verificación externa	42	Información no disponible. Verificamos la definición de grupos de interés y matriz de materialidad. Esperamos verificar integralmente el contenido de la Memoria para 2021.
Temas materiales			
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	58, 91, 104	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	58, 91, 104	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 91, 104	
GRI 201 Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	106	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	91	No se dispone de costos de las acciones
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	61	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	109	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	58	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58	
GRI 202 Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	61	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	60	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	114	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	114, 98	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	114, 98	
GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	115, 98	
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	98	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	111	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	111	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	111	
GRI 204 Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	112	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	120	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	120	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	120	
GRI 205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	122	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	123	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	123	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	120	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	120	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	120	
GRI 206 Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	123	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	87	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	87	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87	
GRI 301 Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	87	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	87	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	87	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 302 Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	88	
	302-3 Intensidad energética	88	
	302-4 Reducción del consumo energético	89	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	89	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	87	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	87	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87	
GRI 303 Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	90	
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	90	
	303-3 Agua reciclada y reutilizada	90	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	95	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	95	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95	
GRI 304 Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	96	
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	96	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	91	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	91	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	91	
GRI 305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	92	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	92	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	92	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	92	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	92	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	92	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	92	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 306 Efluentes y residuos	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	93	
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	94	
	306-3 Derrames significativos	94	
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	94	
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	94	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	120	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	120	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	120	
GRI 307 Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	124	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	111	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	111	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	111	
GRI 308 Cumplimiento ambiental	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	113	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	113	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	58	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58	
GRI 401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	58	
	401-3 Permiso parental	61	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	65	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	65	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65	
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	68	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	66	
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	66	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	58, 62	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	58, 62	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 62	
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	63	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	63	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	61	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	58	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	60	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	60	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	58, 78	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	58, 78	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 78	
GRI 405 No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	61, 80	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	69	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	69	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	78	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	78	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78	
GRI 410 Prácticas de seguridad	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	79	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	78	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	78	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78	
GRI 412 Prácticas en materia de seguridad	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	79	
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	79	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	80	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	80	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	80	
GRI 413 Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	81, 84, 85, 86	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	111	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	111	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	111	
GRI 414 Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	112	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	72	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	72	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72	
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	75	
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	70	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70	
GRI 418 Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	71	