# MEMORIA de Sostenibilidad 2018

Mi Metro me mueve a seguir creciendo juntos

METRO DE MEDELLÍN
CALIDAD DE VIDA

# Tabla de contenido


## Introducción

Estrategia empresarial y sostenibilidad ..... 4
Estrategia y Objetivos de Desarrollo Sostenible ..... 4
Logros 2018 ..... 5
Retos 2019 ..... 7

## Sobre la Empresa

Direccionamiento estratégico ..... 9
Códigos, normas, estándares y políticas ..... 11
Estrutura de gobierno ..... 12
Servidores ..... 14
Transporte de usuarios ..... 16
Negocios asociados al transporte ..... 20
Cadena de suministro ..... 24
Iniciativas y asociaciones con las que existe vinculación ..... 25

## Elaboración de la Memoria

Grupos de interés ..... 28
Canales de comunicación con los grupos de interés ..... 29
Definición de la materialidad ..... 32

## Desempeño social

Condiciones de trabajo justas ..... 36
Formación integral de la Gente Metro ..... 40
Seguridad y Salud en el trabajo ..... 44
Libertad de asociación ..... 46
Seguridad física y operacional para el servicio ..... 51
Derechos humanos ..... 54
Cultura Metro ..... 56

## Gestión ambiental

Cambio climático ..... 64
Construcciones sostenibles ..... 69
Movilidad sostenible ..... 72
Manejo integral de residuos peligrosos y no peligrosos ..... 75

## Desempeño económico

Sostenibilidad financiera ..... 79
Proyectos de expansión ..... 87
Compras sostenibles ..... 93
Gestión ética y buen gobierno ..... 96

## Tabla de indicadores GRI ..... 101

# Introducción

MEMORIA de Sostenibilidad 2018

# Introducción

[102-14] Con gran satisfacción presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad 2018, ejercicio anual de transparencia que por quinto año consecutivo realizamos acogiéndonos al estándar GRI (Global Reporting Initiative), el más usado por empresas de todo el mundo para dar cuenta de los impactos sociales, económicos y ambientales que generan en sus grupos de interés. Este enfoque guarda estrecha relación con nuestro concepto de Cultura Metro, que definimos como modo de relación positivo con nosotros mismos, con los otros y con el entorno, lo que abarca todos los grupos de interés. La decisión de mostrar públicamente los resultados de nuestra gestión en el marco de la sostenibilidad y la Cultura Metro obedece, además, a que ambos conceptos tiene gran relevancia en el 'Plan Maestro 2006 - 2030 Confianza en el Futuro', que recoge nuestro direccionamiento estratégico.

# Estrategia empresarial y sostenibilidad

En efecto, el propósito superior que hemos definido es "generar calidad de vida conectando e integrando personas y promoviendo territorios sostenibles", y nuestra MEGA (Meta Extraordinaria, Grande y Ambiciosa) a 2020 es "ser la Empresa más audaz, dinámica y humana en el desarrollo de soluciones de movilidad y en la transformación de territorios sostenibles en América Latina, garantizando la sostenibilidad económica, social y ambiental". Contamos con 16 objetivos estratégicos dentro de nuestro mapa estratégico compuesto por cinco perspectivas así: Aprendizaje y Crecimiento (5 objetivos); Procesos (2); Ciudadanos y territorio (4); Desempeño Financiero (2) y Sostenibilidad (3).

Los tres objetivos de la perspectiva de Sostenibilidad constituyen nuestra declaración de "dividendos" sociales, como fin último de lo que hacemos y expresan nuestro compromiso para dinamizar la economía regional aumentando y optimizando la red de conexión; contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente y hacer de la Cultura Metro una herramienta para la transformación del territorio.

En esta Memoria profundizamos la reflexión sobre los vínculos entre nuestro 'Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro' y la sostenibilidad. En la descripción del enfoque de gestión de cada uno de los asuntos materiales incluimos los objetivos y las iniciativas con los que pretendemos dar respuesta a sus inquietudes. Asimismo, revisamos los documentos de nuestro Sistema de Gestión Integral para dar cuenta de las normas, políticas, procesos y procedimientos internos que nos proporcionan los lineamientos para administrarlos en el día a día. Los asuntos materiales son temas en los que los grupos de interés perciben que les generamos impactos relevantes, bien sean positivos o negativos, y los hemos definido mediante un proceso de diálogo con cada uno de los grupos.

# Estrategia y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Además de consultar nuestro 'Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro', también hicimos una primera aproximación a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) formulados por la ONU, cuyo logro propone alcanzar para 2030 y son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Como Empresa estamos llamados a alinear nuestras actividades de tal manera que contribuyan a su logro.

En este sentido, con el acompañamiento de un consultor externo, identificamos que contribuimos directamente con el logro de los ODS 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).

En 2018, fruto del análisis de los enfoques de gestión de los asuntos materiales, concluimos que también tenemos impactos significativos en los ODS 1 (Fin de la pobreza); 4 (Educación de calidad); 5 (Igualdad de género); 10 (Reducción de las desigualdades); 15 (Vida de ecosistemas terrestres); 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos). A lo largo de esta Memoria identificaremos los aportes que hacemos al logro de los ODS.

## Logros 2018

En las siguientes páginas proporcionaremos información detallada de los avances en cada uno de los asuntos materiales que tenemos identificados, los cuales fueron posibles gracias al trabajo de nuestros 1.786 servidores, a la orientación y direccionamiento de la Junta Directiva, a la disposición de nuestros proveedores, transportadores y de la comunidad financiera para comportarse como aliados estratégicos, al acompañamiento de las diferentes entidades estatales y a la interlocución de la sociedad civil, la organización sindical y los medios de comunicación. Los logros obtenidos redundan en beneficios para nuestros servidores, usuarios, clientes comerciales y comunidad en general, y quiero referirme brevemente a algunos de ellos por su relevancia y trascendencia.

Sin duda uno de los hechos más recordados de 2018 es la celebración de los 30 años de la Cultura Metro, nuestro modelo de relacionamiento positivo con los diferentes grupos de interés. El punto culminante de este acontecimiento fue el concierto de ciudad 'Tributo a los Maestros' de los 30 años, que impactó a 54.600 personas. También inauguramos una nueva Bibliometro en la estación El Pinal del Metrocable línea M, con lo que llegamos a 5 de estas bibliotecas que funcionan en nuestras estaciones ofreciendo los servicios de navegación gratuita en Internet y préstamo de libros. El hecho de que esta Bibliometro empezara a funcionar sin que la línea M estuviera prestando servicio, ejemplifica uno de los rasgos de la Cultura Metro que consiste en empezar a transformar los territorios incluso antes de que empiece la operación comercial.

En cuanto al servicio, otro de los asuntos materiales, 2018 representó grandes retos debido a las fallas de catenaria que presentamos en el primer semestre, las cuales obligaron a suspender el servicio por varias horas en las estaciones del sur de la línea A. Con el apoyo de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) y de la firma Ingeniería Especializada Blandón (IEB), realizamos un estudio que nos permitió identificar y corregir las causas de estas fallas, generadas por sobre voltajes originados en la coincidencia de tres factores: frenados regenerativos de los trenes; la conmutación de los elementos de estado sólido en las subestaciones de tracción durante las horas de mayor carga del sistema y el diferencial de voltaje que indujo la presencia de un transformador provisional introducido al sistema por falla de aislamiento del alimentador principal del transformador propio.

Pese a esto, las acciones para mejorar el servicio se vieron reflejadas en la satisfacción de los usuarios, que fue de 4,24/5 según el estudio de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) realizado por el Centro Nacional de Consultoría. Uno de los objetivos de la perspectiva 'Ciudadanos y territorio' es 'lograr una calificación de servicio superior a 4,5/5', medición que en 2017 fue de 4,18/5, es decir que en 2018 nos acercamos a la meta.

En 2018 logramos que el 100% de las rutas integradas del área metropolitana contaran con la tarjeta Cívica como medio de pago, un logro que sin duda impactó positivamente en la satisfacción con el servicio y que fue posible gracias al trabajo conjunto con el Área Metropolitana del Valle de Aburrá como autoridad de transporte, las secretarías de transporte o movilidad de los 10 municipios que integran la ciudad-región y las empresas privadas que prestan el servicio de transporte público colectivo. En total, desde 2018 ruedan 1.526 buses de 17 empresas de transporte con un validador para leer la tarjeta Cívica instalado, beneficiando así a 555.752 usuarios diariamente, con mayor comodidad y seguridad por el no uso de dinero en efectivo.

Dentro de las medidas que hemos implementado para mejorar la satisfacción de los usuarios también están la opción de recargar la tarjeta Cívica por internet, el incremento de los puntos externos de recarga hasta llegar a una red de 1.643 puntos y el servicio de personalización de la tarjeta Cívica a través de la página web. Asimismo, con la instalación de 327 pantallas informativas tanto en el interior como en el exterior de las estaciones avanzamos en la consolidación del Centro de Información al Ciudadano (CIC), un completo modelo de comunicación que nos ha permitido informar oportunamente a nuestros usuarios sobre incidencias operativas con el fin de que puedan tomar decisiones inteligentes de movilidad.

En lo que se refiere a la gestión ambiental y social, nuestro aporte en este sentido son las externalidades positivas, es decir la cuantificación monetaria de los impactos que nuestra actividad económica genera en los habitantes del Valle de Aburrá, sin importar si usan o no el Sistema. En total, el valor de las externalidades ascendió a $2,9 billones según cálculos que realizamos aplicando metodologías internacionales certificadas por terceros, teniendo como base los impactos que se generarían si los viajes que se realizan en el Sistema se hicieran en otros medios de transporte.

Registramos con satisfacción que gracias a que operamos con energía eléctrica o con Gas Natural Vehicular (GNV) logramos evitar la emisión de 675.366t (toneladas) de CO2 y de 20.874 t de otros contaminantes atmosféricos, así como el consumo de 67 millones de galones de diésel. En cuanto a impactos en la salud pública, gracias a que propiciamos esta disminución en las emisiones de gases contaminantes, evitamos 602.922 afecciones a la salud. Además, evitamos 4.314 accidentes viales gracias a que las vías de tren son segregadas, a que los carriles de la línea 1 de buses son exclusivos y a los altos estándares de seguridad en su diseño que poseen los metrocables y el tranvía.

Pese a estos impactos positivos, nuestra gestión empresarial, como sucede con todas las actividades humanas, genera consecuencias en el medioambiente por el consumo de recursos naturales. Sin embargo, gracias a las medidas de ecoeficiencia que hemos implementado logramos disminuir el consumo de energía y agua por millón de pasajeros con respecto a 2017. En cuanto a energía pasamos de 1,57 TJ (Terajulios) por millón de usuarios transportados en 2017 a 1,52 TJ en 2018, mientras que en agua pasamos de 244,95 m3 en 2017 a 196,62m3 en 2018. La energía está expresada en TJ y no en kWh porque además de la electricidad también registramos la energía obtenida de combustibles fósiles requeridos por algunos vehículos auxiliares, que se mide en galones, y el GNV de los buses de la línea 1 de buses, que se mide en m3. Por esto, la Guía GRI recomienda usar Julios para poder sumar todas las fuentes energéticas.

En 2018 realizamos dos proyectos de especial trascendencia para el cuidado del medioambiente. El primero de ellos es el de la ‘Recarga Verde’ mediante el cual los usuarios pueden cambiar botellas de materiales reciclables por recargas en dinero para su tarjeta Cívica. El segundo fue un convenio suscrito con Metroplús S.A., Empresas Públicas de Medellín (EPM), el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y la Alcaldía de Medellín para adquirir un bus eléctrico de tipo articulado con el que estamos realizando una prueba piloto para analizar su desempeño y validarlo como una tecnología viable de implementar en la línea 1 de buses.

En cuanto a la sostenibilidad financiera es positivo registrar que logramos un margen EBITDA de 34,2%, muy por encima del 23% establecido en la perspectiva ‘Desempeño Financiero’. Contribuyeron a este margen las medidas de austeridad reflejadas en los ahorros generados en el proceso de abastecimiento, que ascendieron a $9.192 millones, y el incremento de los ingresos tarifarios y no tarifarios. Los primeros fueron de $449.484 millones debido al incremento en el número de usuarios movilizados, en línea con el objetivo ‘aumentar la red de movilidad hasta llegar a 1,3 millones de usuarios en un día típico laboral’ inscrito en la perspectiva ‘Ciudadanos y territorio’, cifra que en 2018 fue de 929.492 millones en promedio.

Por su parte, los ingresos por otros servicios de transporte y nuevos negocios fueron de $91.035. En el caso de los nuevos negocios, la suma ascendió a $41.972, equivalentes al 9,3% de los tarifarios, que fueron de $449.484 millones, acercándose al objetivo 'alcanzar un 10% de ingresos no tarifarios' de la perspectiva 'Desempeño Financiero'. Además, mención especial merece el hecho de haber logrado dos contratos de asesoría por fuera de Colombia, hecho que no se registraba desde 2012 y que muestra cómo avanzamos en el objetivo de 'diversificar servicios y ampliar portafolios a otros mercados', inscrito en la perspectiva 'Ciudadanos y territorio'.

Nuestro 'Plan Rector de Expansión', incluido en el 'Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro', registró avances significativos en 2018, año que finalizamos con una ejecución de 95% en el Metrocable línea M y de 30% en el Metrocable Picacho línea P. El primero iniciará operación comercial el 28 de febrero de 2019 y el segundo esperamos ponerlo en operación para el último trimestre del mismo año. Asimismo, terminamos la recepción de 22 unidades de tren que nos permitieron ampliar nuestra flota a 80 trenes y disminuir el intervalo de 3,5 min a 3 min en la línea A durante la hora pico. Por último, adjudicamos los contratos para la modernización de los 42 trenes de primera generación y de la señalización ferroviaria, iniciativas estratégicas del 'Plan Rector de Tecnología Operativa'.

En cuanto a la gestión ética y buen gobierno, es diciente que no se hayan presentado fallos judiciales en los que los entes de control nos condenaran por violar la normativa ambiental, social o económica. Esto es una muestra de la efectividad de los mecanismos que tenemos implementados para garantizar la pulcritud y legalidad de todas nuestras actuaciones. Para que esto siga siendo así, en 2018 continuamos con la revisión y actualización de nuestro Código de Buen Gobierno, el cual esperamos renovar en 2019.

## Retos 2019

Para el 2019 son varios los retos que nos hemos planteado, entre ellos realizar una nueva caracterización de nuestros grupos de interés, así como una revisión de los asuntos que consideran materiales a la luz de la Cultura Metro como modelo de relacionamiento positivo con ellos.

En febrero lograremos poner en marcha el Metrocable línea M, que sale de la estación Miraflores del Tranvía de Ayacucho y llega al Trece de Noviembre, pasando por El Pinal (centrooriente). Este logro, en un año cargado de retos para nuestra Empresa, supone un impulso para otras metas a cumplir, entre ellas la construcción del Metrocable Picacho línea P, en el que debemos tomar decisiones en cuanto a los predios y esperamos tener pruebas operativas en el último trimestre de este año.

Además, esperamos continuar el acompañamiento para los cierres financieros de dos proyectos claves para la ciudad-región como lo son el Ferrocarril de Antioquia y el Corredor de la 80; implementar el recaudo con Tarjeta Cívica en las rutas de Medellín y las metropolitanas; fortalecer la Cultura Metro como modelo de referenciación; y potenciar el modelo de 'Recarga Verde'.

Igualmente, aspiramos consolidar la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO por sus siglas en inglés); iniciar dos proyectos de desarrollo inmobiliario en estaciones Metro gracias a que ya somos Operadores Urbanos; culminar la ampliación de la estación Poblado; consolidar el Centro de Información al Ciudadano (CIC); y crear una red de parqueaderos propios para incentivar el uso del Sistema, entre otros.

Cordialmente,

Tomás Andrés Elejalde Escobar
Gerente General

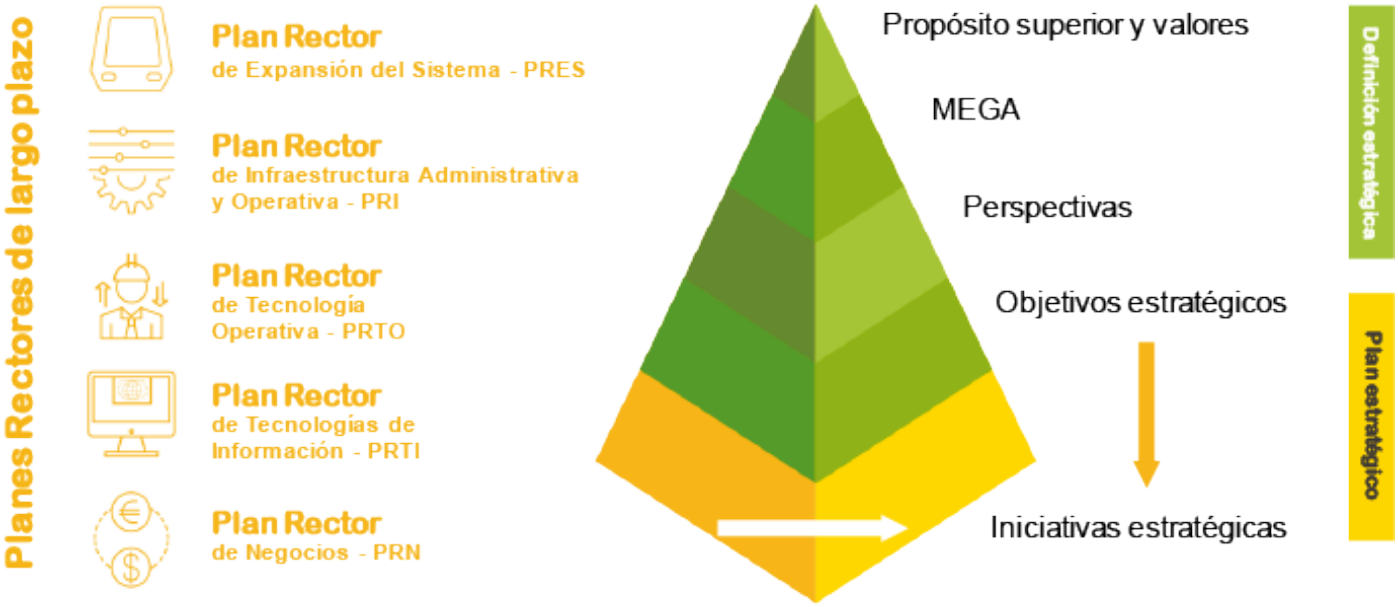
# Sobre la Empresa

# Sobre la Empresa

[102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 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. Nuestros socios son la Gobernación de Antioquia y el Municipio de Medellín, cada uno con una participación del 50%. Nuestra actividad económica principal es el transporte masivo de pasajeros en el Valle de Aburrá, la cual complementamos con negocios asociados tales como operaciones urbanas, negocios de conocimiento y negocios de tecnología. Nuestra sede administrativa está localizada en el municipio de Bello (Antioquia).

## Direccionamiento estratégico

[102-16] Nuestro direccionamiento estratégico está plasmado en el 'Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro', cuyos componentes principales se ilustran a continuación:



# Componentes del Plan Maestro 2006 – 2030
# Confianza en el Futuro

**Definición estratégica:**
Lo que nos inspira, nuestra razón de ser, el motivo por el cual trabajamos todos los días.

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

**Valores corporativos:**

- Servimos con alegría y pasión
- Tenemos una visión integral y espíritu innovador
- Construimos juntos resultados sobresalientes
- Vivimos la cultura del respeto y solidaridad
- Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado

**MEGA (Meta Extraordinaria, Grande y Ambiciosa) 2020:** Ser la empresa más audaz (emprendedora), dinámica (ágil en la toma de decisiones, proactiva, lee el entorno y actúa) y humana (dispuesta a trabajar en función de las personas) en el desarrollo de soluciones de movilidad y en la transformación de territorios sostenibles en América Latina, garantizando la sostenibilidad financiera, social y ambiental.

**Perspectivas:** Marco de actuación para materializar la MEGA a la luz del propósito superior y los valores corporativos, partiendo de las acciones más internas de la organización, que se ubican en la base, hasta llegar a las que inciden sobre toda la comunidad y el ecosistema en general. Se detallan en la figura Mapa Estratégico 2016 – 2020.

**Plan estratégico:**
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.

**Objetivos estratégicos:** Están clasificados según las perspectivas y concretan lo que queremos lograr en cada una de ellas, en el marco de una vigencia comprendida entre 2016 y 2020. Se detallan en la figura Mapa Estratégico 2016 – 2020.

**Iniciativas estratégicas:** Enuncian las acciones que adelantan las diferentes áreas de nuestra Empresa para lograr los objetivos.

**Planes rectores de largo plazo:**
Agrupan las acciones que planeamos adelantar con una visión de largo plazo a fin de materializar las iniciativas estratégicas.

**Plan Rector de Expansión:** Define los corredores de movilidad que identificamos como necesarios para atender la demanda actual y futura de los habitantes del territorio.

**Plan Rector de Infraestructura Administrativa y Operativa:** Define las inversiones que son necesarias realizar para mejorar las condiciones existentes de la red de movilidad, a diferencia del Plan Rector de Expansión que se enfoca en añadir kilómetros. También incluye la infraestructura necesaria para soportar el crecimiento de nuestro personal.

**Plan Rector de Tecnología Operativa:** Contiene las acciones de mantenimiento mayor de equipos; su repotenciación, actualización o mejora, o bien su reposición.

**Plan Rector de Tecnologías de Información:** Contempla la reposición, renovación y repotenciación de equipos informáticos; la repotenciación, actualización y mejora del software; el soporte y mantenimiento de servicios de TI y software.

**Plan Rector de Negocios:** Incluye el desarrollo de los negocios de Gestión Urbana, Cívica y Conocimiento, asociados a la operación de transporte.

# Mapa estratégico 2016 – 2020

## Perspectivas

## Objetivos estratégicos

### Sostenibilidad

- Dinamizar la economía regional aumentando y optimizando la red de conexión.
- Contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente
- Hacer de la Cultura Metro una herramienta para la transformación del territorio

### Desempeño financiero

- Mantener un margen EBITDA superior al 23%
- Alcanzar un 10% de ingresos no tarifarios

### Ciudadanos y territorio

- Aumentar la red de movilidad hasta llegar a 13mm usuarios/día típico laboral
- Lograr una calificación del servicio superior a 4,5/5
- Consolidarse como operador urbano
- Diversificar servicios y ampliar portafolio en otros mercados

### Procesos

- Implementar una gestión por procesos simplificada y adecuada a la estrategia de la organización
- Implementar un esquema de gestión de proyectos

### Aprendizaje y crecimiento

- Fortalecer y potenciar la gestión estratégica del talento humano
- Fortalecer el ecosistema de innovación
- Alinear la cultura organizacional con la estrategia corporativa
- Fortalecer el modelo de gestión del conocimiento
- Incrementar la satisfacción laboral de los empleados

### Objetivos de Desarrollo Sostenible ONU

- Trabajo decente y crecimiento económico
- Ciudades y comunidades sostenibles
- Acción por el clima
- Salud y bienestar
- Industria, innovación e infraestructura
- Producción y consumo responsables

Como parte del trabajo que adelantamos para incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestra gestión, realizamos una aproximación al tema de la mano de un consultor externo, nos permitió identificar una contribución directa con 6 de los ODS. Cada objetivo estratégico está acompañado del ícono del ODS al cual contribuye.

## Códigos, normas, estándares y políticas

Existe un Código de Buen Gobierno que 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.

Además del Código de Buen Gobierno, también existen políticas de gestión integral, habeas data, transparencia administrativa y probidad, seguridad vial, seguridad y salud en el trabajo, gestión documental, seguridad operacional, gestión ambiental y cambio climático. Todas estas están plasmadas en el Manual Integrado de Gestión, documento que establece las políticas y directrices para el desarrollo del Sistema de Gestión Integral de la Empresa, atendiendo a los requisitos definidos en las normas NTC ISO 9001, NTC ISO 14001; NTC OHSAS 18001 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), enmarcado en el 'Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro'.

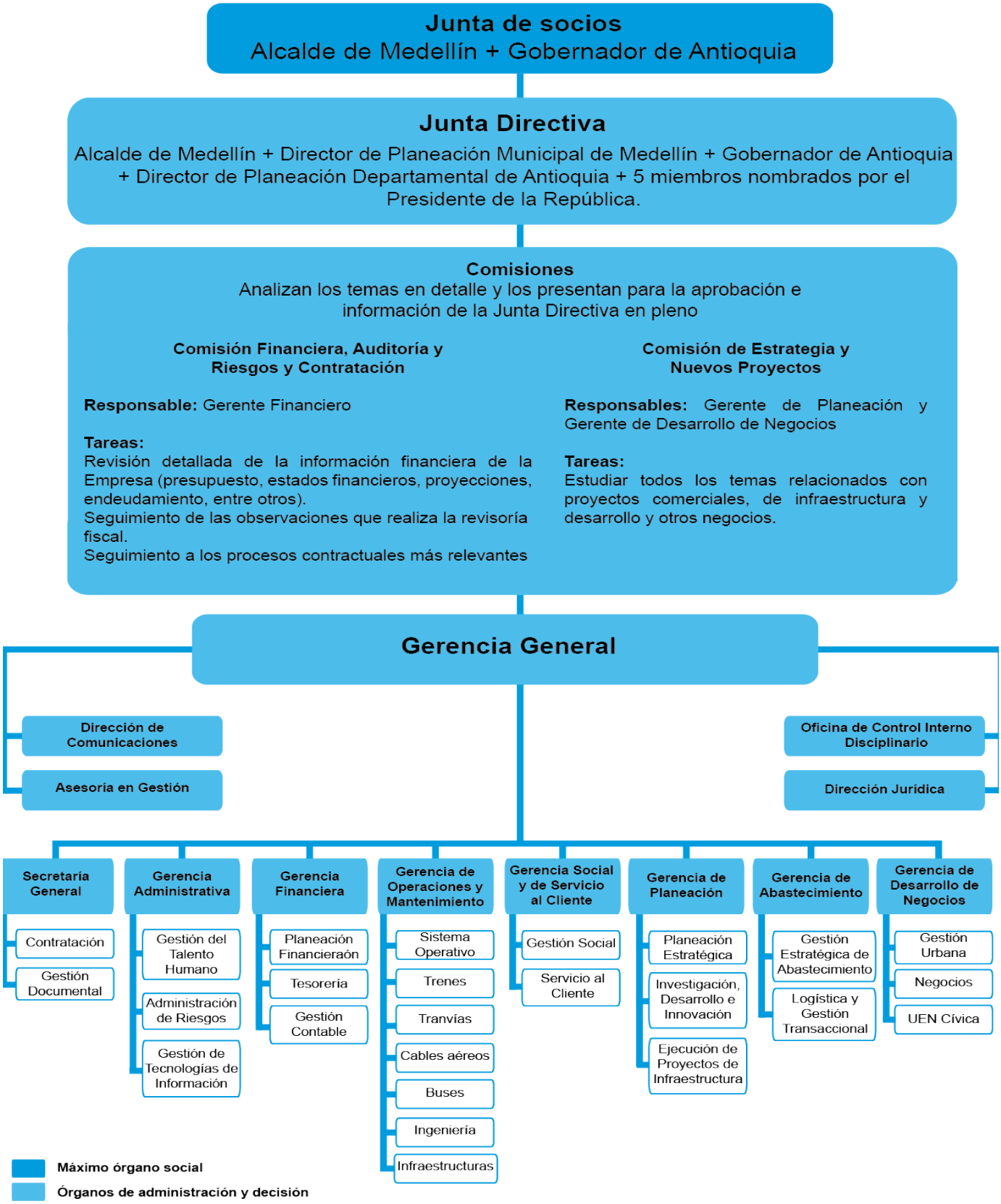
En lo que se refiere a estándares, estamos certificados en los siguientes:

- **ISO 9001:2015 (Gestión de la calidad):** servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, cable aéreo, tranvía y Buses de Tránsito Rápido (BRT).
- **ISO 14001:2015 (Gestión ambiental):** servicio de transporte público de pasajeros con tenología metro y cable aéreo (excluye el Metrocable Línea H).
- **OHSAS 18000:2007 (Gestión de seguridad y salud en el trabajo):** servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro y cable aéreo.

## Estructura de gobierno

[102-18] 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 y la Gerencia General.

# Organigrama del Metro de Medellín

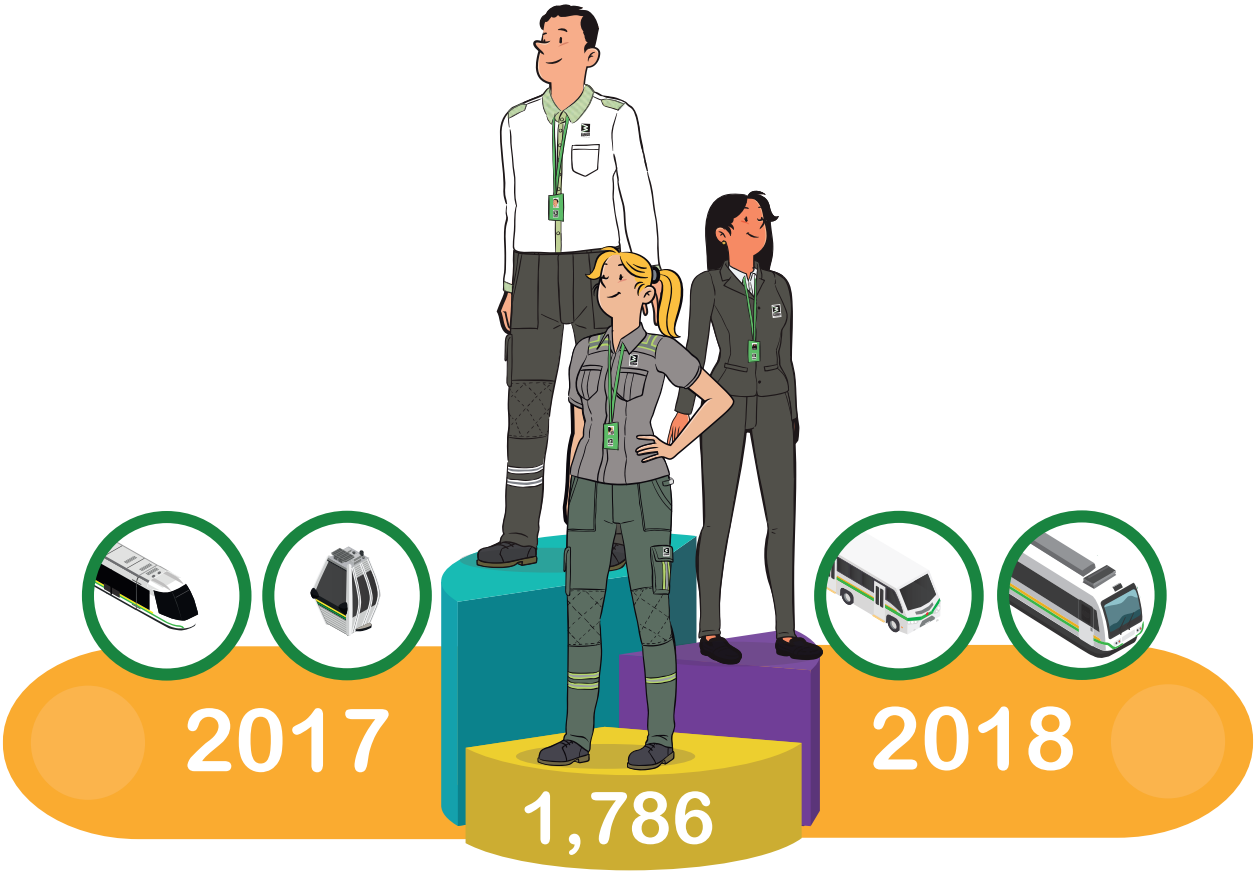


La Gerencia General, por su parte, tiene establecidos los comités que se relacionan a continuación, algunos de ellos por disposición legal:

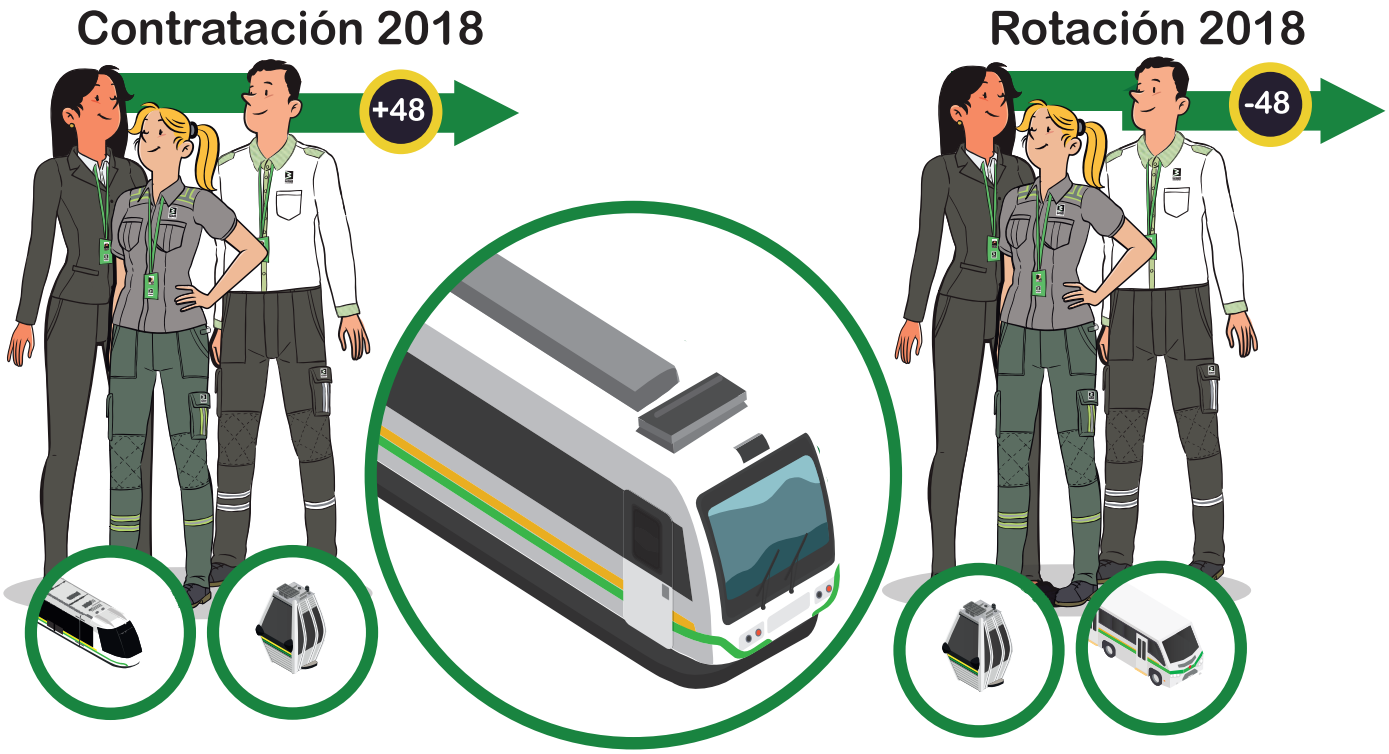
| Comité | Objetivo |
|---|---|
| **Comité de Gerencia** | Asistir al Gerente General en procesos de seguimiento a la gestión estratégica y administrativa para alcanzar metas y objetivos propuestos. |
| **Comité Directivo** | Asistir al Gerente General en los procesos de desarrollo institucional requeridos para alcanzar las metas y objetivos propuestos. |
| **Comité de Valoración de Cargos** | Valorar cargos nuevos, revalorar los cargos ya evaluados o eliminarlos. Tiene relación con el asunto material 'Condiciones de trabajo justas'. |
| **Comité de Seguridad Operacional** | Reglamentar la estructura y funciones del comité de seguridad operacional para la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá. 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 poscontractual. Tiene relación con el asunto material 'Compras públicas sostenibles'. |
| **Comité Estratégico de Negocios** | Direccionar estratégicamente los negocios de Gestión Urbana desde el punto de vista jurídico, técnico y financiero. Tiene relación con el asunto material 'Construcciones sostenibles'. |
| **Comité de Energía** | Abordar temas relacionados con energía. Tiene relación con el asunto material 'Consumo de energía, agua y otros recursos'. |
| **Comité de Cívica** | Definir la estrategia y tomar las decisiones necesarias para que la Empresa cumpla de manera articulada con los objetivos de Cívica. |
| **Comité de Emergencia y Manejo de Crisis** | Estructura organizacional para emergencias con autonomía para tomar decisiones en los momentos críticos de una emergencia. Está relacionado con el asunto material 'Seguridad física y operativa para el servicio'. |
| **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno** (Comité por ley) | Asistir al Gerente General en el ejercicio del control interno, para que éste consulte los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. Está relacionado 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. Está relacionado con el asunto material 'Gestión ética y buen gobierno'. |
| **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 Salud Ocupacional** (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 Gestión y desempeño** (Comité por ley) | Orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG. |
| **Grupo Control de Liquidez** (Comité por ley) | Aprobar las estrategias del manejo de la liquidez de la Empresa, la aplicación de las normas generales que regulan la materia y aprobar la estrategia para la administración del portafolio de inversiones. |
| **Comité técnico de Sostenibilidad Contable** (Comité por ley) | 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 confiablidad, relevancia, comprensibilidad y oportunidad; además de proteger los interés de la entidad y el patrimonio público y contribuir a la cultura del autocontrol en los procesos y procedimientos de la entidad. |

## Servidores

[102-7, 102-8, 405-1] A 31 de diciembre de 2018 contábamos con 1.786 servidores, conservándose el mismo número de la planta ocupada con la que se cerró el año 2017, es decir con una variación del 0% entre el 2017 y 2018. Sin embargo, durante el año 2018 se realizaron 48 contrataciones, la misma cantidad de empleados que rotó en dicho periodo.




**Servidores Metro**



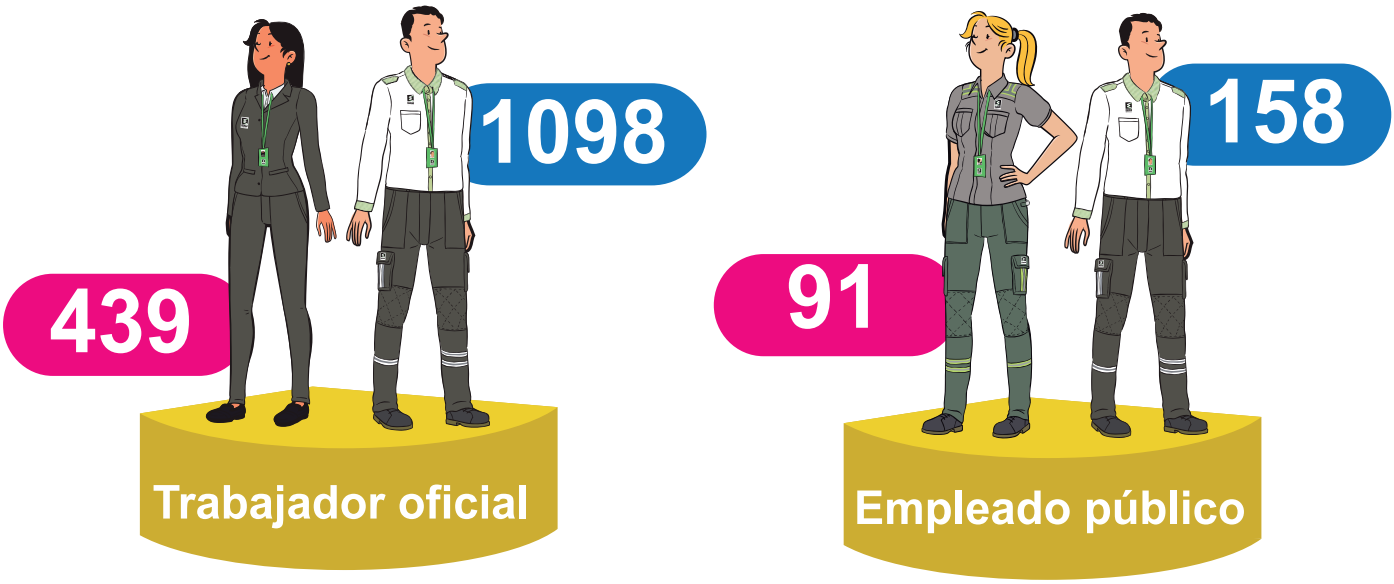
Como Empresa Industrial y Comercial del Estado, no poseemos funcionarios de carrera administrativa, pero sí establecemos con claridad los requisitos de formación y experiencia que deben cumplir los candidatos a ocupar un cargo determinado. Nuestros servidores pueden ser trabajadores oficiales o empleados públicos.

- **Trabajadores oficiales:**
  se vinculan a nuestra Empresa mediante un contrato de trabajo que regula el régimen de servicio que va a prestar, permitiendo la posibilidad de discutir las con diciones aplicables, las cuales están regidas por normas especiales que consagran un mínimo de derechos laborales.

- **Empleados públicos:**
  se vinculan mediante una relación legal y reglamentaria, y el acto se concreta en el nombramiento y posesión del servidor en el cargo. Las condiciones de vinculación están previamente establecidas y determinadas en la ley.

  En 2018 la distribución de los servidores fue la siguiente:

## Distribución de empleados por modalidad de contrato en 2018




## Distribución de empleados por nivel de cargo en 2018

Con respecto a 2017, se registraron las siguientes variaciones:

| Distribución de servidores por tipo de contrato | | |
|---|---|---|
| **Año** | **Trabajadores oficiales** | **Empleados públicos** |
| 2017 | 1.534 | 252 |
| 2018 | 1.537 | 249 |

| Distribución de servidores por sexo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Año** | **Hombres** | **% Hombres** | **Mujeres** | **% Mujeres** |
| 2017 | 1.259 | 70,49% | 527 | 29,51% |
| 2018 | 1.256 | 70,32% | 530 | 29,68% |

En el marco de nuestra contribución al ODS 5 (Igualdad de género), cabe destacar que el porcentaje de mujeres en cargos directivos está por encima del porcentaje general. La presencia más baja en los cargos auxiliares se debe a que la formación técnica requerida para estas funciones está relacionada en muchos casos con el núcleo de formación en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM por sus siglas en inglés), el cual no es muy apetecido por las mujeres en el mercado laboral colombiano. También existen cargos cuyo desempeño requiere grandes esfuerzos físicos, lo cual no es atractivo para las mujeres.

[102-41] A 31 de diciembre de 2018 de los 1786 servidores, 446 pertenecían a la organización sindical, lo que corresponde al 24,97% de la planta ocupada. Del personal sindicalizado 52 personas ostentan la calidad de empleados públicos y 394 de trabajadores oficiales. Para la misma fecha, se encontraba vigente un acuerdo colectivo firmado entre la Empresa y los empleados públicos sindicalizados y un laudo arbitral que rige para los trabajadores oficiales sindicalizados.

## Transporte de usuarios

[102-2, 102-4] Para prestar el servicio de transporte masivo de pasajeros en los 10 municipios del Valle de Aburrá operamos una red multimodal conformada por 9 líneas que cubren los municipios de Bello, Medellín, Envigado, Sabaneta, Itagüí y La Estrella. En Barbosa, Girardota, Copacabana y Caldas existen rutas integradas que permiten a los usuarios conectarse con las estaciones. Este servicio es prestado por empresas de transporte público colectivo de carácter privado con las que tenemos una relación comercial que se detallará en el punto referente a los negocios asociados.

Cabe resaltar que las rutas integradas tienen origen o destino en una estación del Sistema. Cuando los usuarios las usan en combinación con cualquiera de los cuatro medios operados por el Metro obtienen una tarifa más económica que si compraran ambas porciones por separado, contribuyendo así al ODS 1 (Fin de la pobreza). El ahorro promedio es de $1.700 por viaje.

# Distribución de las líneas en el territorio

El patio y el taller de trenes de metro se localizan en el municipio de Bello; el patio y el taller de tranvías están ubicado en Miraflores (en la zona centro oriental de Medellín); los patios y talleres de buses se encuentran cerca de la Universidad de Medellín y del Aeropuerto Olaya Herrera (suroccidente de Medellín).

## Características técnicas de las líneas

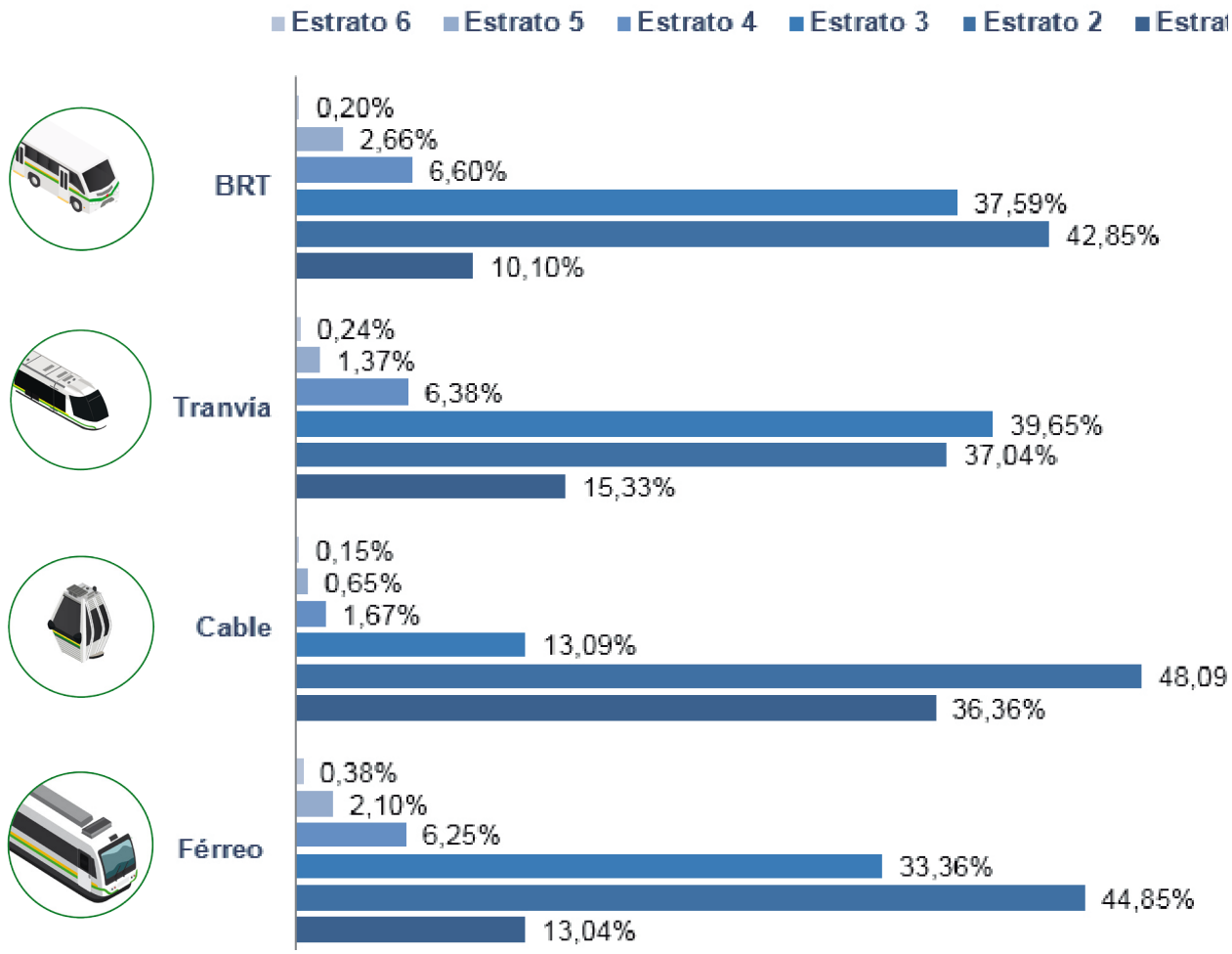
### Datos del Sistema / *METRO facts*

| | A | B | K | J | L | H | M | P | 1 BUS | 2 BUS | T-A | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Líneas** *Lines* | | | | | | | | | | | | |
| **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 *BRT (Bus Rapid Transit)* | Padrones *Feeding bus* | Férreo *Railroad* | 3 Modos 11 Líneas *3 transportation means 11 lines* |
| **Capacidad** *Capacity* | Coche / *car* 300 usuarios / *users* | Coche / *car* 300 usuarios / *users* | Telecabina *Gondola* 10 8 sentados, 2 de pie *8 sitting – 2 standing* | Telecabina *Gondola* 10 8 sentados, 2 de pie *8 sitting – 2 standing* | Telecabina *Gondola* 10 8 sentados, 2 de pie *8 sitting – 2 standing* | Telecabina *Gondola* 10 8 sentados, 2 de pie *8 sitting – 2 standing* | Telecabina *Gondola* 10 8 sentados, 2 de pie *8 sitting – 2 standing* | Telecabina *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* | Tranvía *Tramway* 300 usuarios / *users* | N/A |
| **Longitud de las líneas** *Line length* | 31,3 Km; 25,8 km; 0 km | 31,3 Km; 5,5 km; 0 km | 14,62 Km; 2,07 km; 0 km | 14,62 Km; 2,7 km; 0 km | 14,62 Km; 4,8 km; 0 km | 14,62 Km; 1,4 km; 0 km | 14,62 Km; 1,05 km; 0 km | 14,62 Km; 2,7 km; 0 km | 12,5 Km; 12,5 km; 0 km | 13,5 Km; 13,5 km; 0 km | 4,2 Km; 4,2 km; 0 km | 76,12 kilómetros así: *kilometers:* 31,3 km Metro *Metro*; 14,62 km Cable aéreo *Cable car*; 12,5 km Troncal BRT *BRT*; 13,5 km Pretroncal padrones *Feeding bus*; 4,2 km Tranvía *Tramway* |
| **Estaciones** *Stations* | 21 (8 elevadas) *8 sky stations* | 6 (5 elevadas) *5 sky stations* | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 20 | 8 (paraderos) *stops* | 3 Estaciones *stations* 6 Paradas *stops* | 79 (14 paraderos) *14 stops* |
| **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 busses* | 12 vehículos tranviarios *tramway cars* | 240 coches de tren *train cars* 498 telecabinas *gondolas* 31 buses articulados *articulated busses* 47 buses padrones *feeding busses* 12 vehículos tranviarios *tramway cars* |
| **Nº de Pilonas** *Number of traffic posts* | N/A | | 20 | 31 | 23 | 10 | 11 | 29 | N/A | N/A | N/A | 124 |
| **Tiempo de recorrido** Solo un trayecto *Travel time – one way* | 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* | 19 minutos *minutes* | |
| **Velocidad comercial** *Commercial speed* | 40 (Max.80 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) | 16 (Máx.70 km/h) | |
| **Frecuencia máxima** (Hora pico) *Top frequency – rush hour* | Minutos Segundos *minutes - seconds* 3:00 | 3:50 | 0:12 | 0:12 | 0:14 | 0:13 | 0:09 | 0:11 | 2:45 | 4:17 | 4:44 | |
| **Capacidad** (Pasajeros/hora-sentido) *Capacity (passengers per hour and per trip)* | 41.480 | 16.231 | 3.000 | 3.000 | 1.200 | 1.800 | 2.500 | 4.000 | 3.270 | 1.417 | 3.807 | 81.705 |
| **Estación de transferencia** *Transfer station* | • Acevedo • San Antonio • Hospital • Industriales | • San Antonio • San Javier | • Acevedo • Santo Domingo | • San Javier | • Santo Domingo | • Oriente | • Miraflores | • Acevedo | • Hospital • Cisneros • Industriales | • Industriales | • San Antonio • Miraflores • Oriente | |
| **Inicio operación comercial** *Commercial operation starting date* | 30/11/1995 | 29/02/1996 | 7/08/2004 | 3/03/2008 | 9/02/2010 | 17/12/2016 | 1er trimestre 2019 *Q1/2019* | En construcción | 22/12/2011 | 22/04/2013 | 31/03/2016 | |

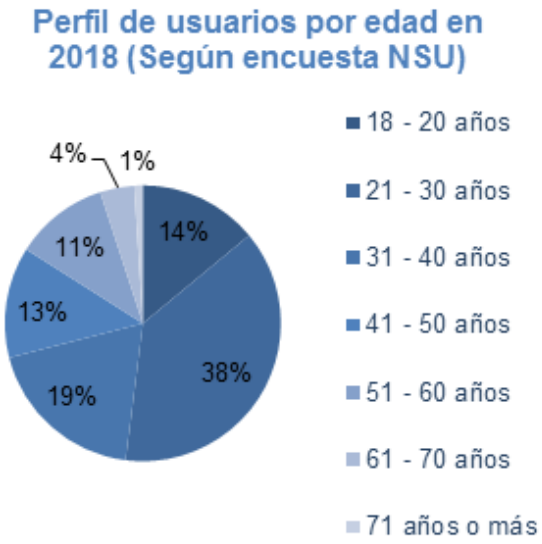
[102-6] A través de esta red brindamos el servicio de transporte a los habitantes y visitantes de los 10 municipios localizados en el área metropolitana del Valle de Aburrá. Según la Encuesta Origen Destino realizada en 2017 por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, de los 6.131.727 viajes que diariamente se hacen en la ciudad – región, 962.930 se realizan en estas líneas, es decir el 15,7%.

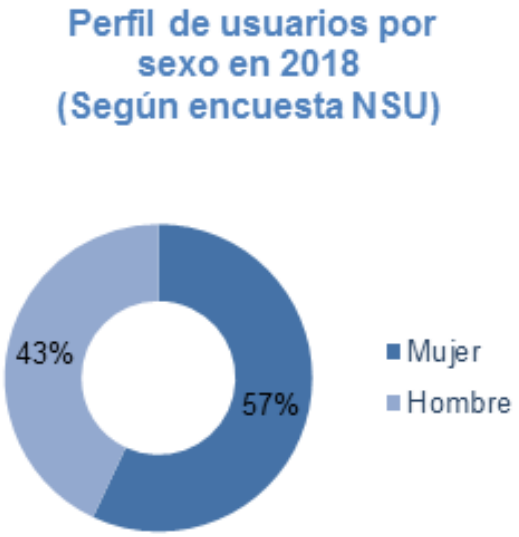
En 2018 movilizamos 298.885.466 usuarios. Sus características demográficas según los datos de la encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU) realizada por el Centro Nacional de Consultoría entre el 1 de noviembre y el 1 de diciembre de 2018 y según la base de datos de usuarios de tarjeta Cívica, fueron las siguientes:

## Perfil de usuarios por modo y estrato en 2018 (Según base de datos Cívica)



El anterior gráfico muestra que el 91,25% de los usuarios de metro, el 97,54% de los de cable, el 92,02% de los de tranvía y el 90,54% de los de BRT pertenece a los estratos 1, 2 y 3. Esto es una contribución de la Empresa a los ODS 1 (Fin de la pobreza) y 10 (Reducción de las desigualdades).



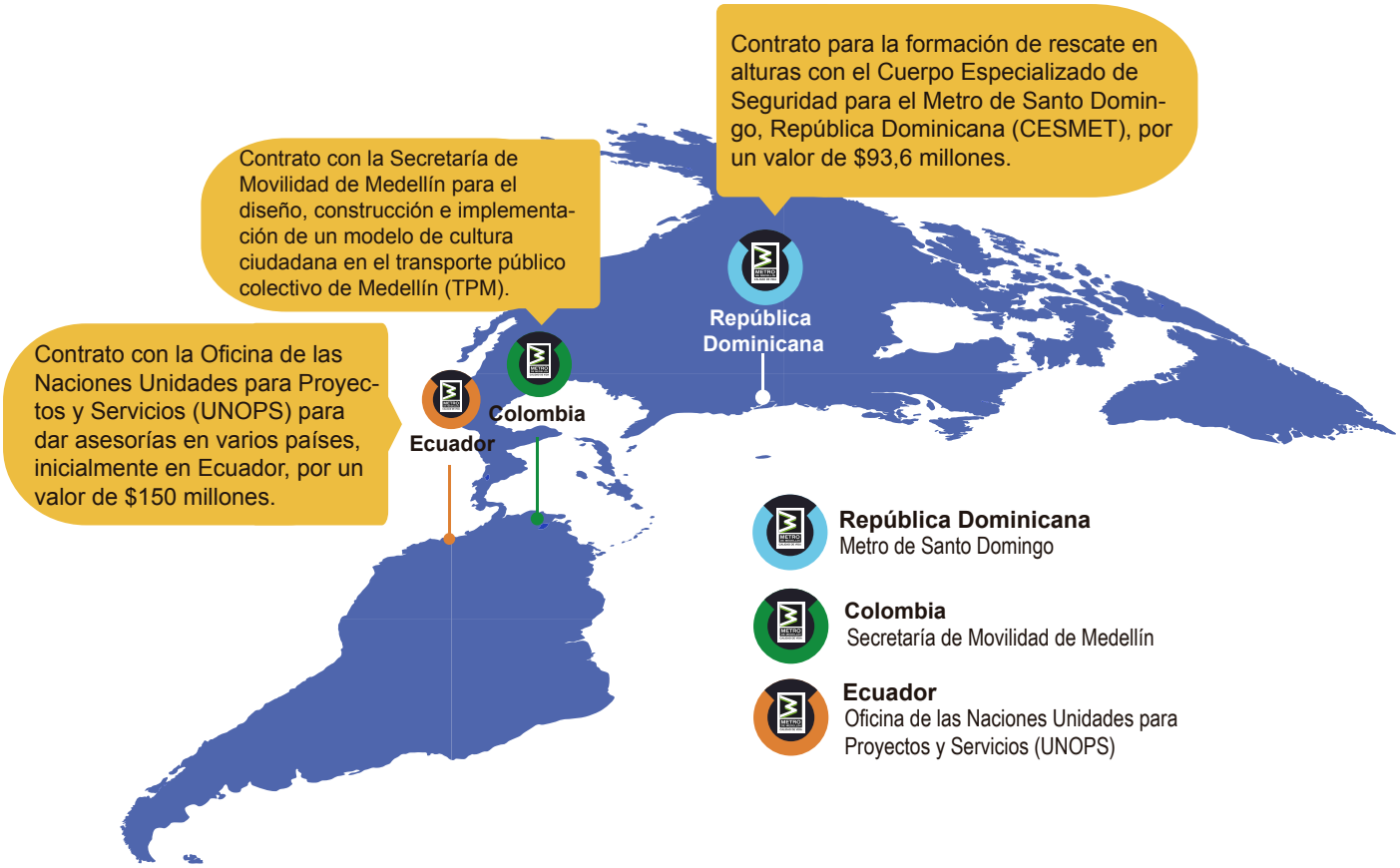



## Negocios asociados al transporte

[102-2, 102-4, 102-6] Como una forma de generar ingresos de fuentes diferentes a la tarifa, poseemos tres líneas de negocios asociados al transporte:

**Negocios de Conocimiento:** contamos con asesoría en planificación y estructuración de sistemas de transporte, operación y mantenimiento de sistemas de transporte y sostenibilidad, gestión social y Cultura Metro. Durante 2018 realizamos las siguientes asesorías:

## Negocios de conocimiento en 2018




**Negocios de Tecnología:** constituyen 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.

Asimismo, incluye los negocios relacionados con tarjetas marca compartida y marketing digital.

En lo que se refiere a explotación del sistema de recaudo Cívica, este sistema se convirtió en el único medio de recaudo en todos los buses de las rutas integradas de las 9 cuencas en las que el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, como autoridad de transporte, divide el territorio. Este hito, de gran importancia para el impulso de la movilidad sostenible, fue posible gracias el trabajo conjunto entre nuestra Empresa, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, las secretarías de transporte o movilidad de los 10 municipios que integran la ciudad-región y las empresas privadas que prestan el servicio de transporte público colectivo. A 31 de diciembre los datos de las cuencas eran los siguientes:

| Características de las Cuencas | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Cuenca** | **Empresa** | **Estación de integración** | **# de buses** | **Pasajeros movilizados día** | **Fecha inicio operación** |
| **7** | Masivo del Norte UT | Niquía, Madera | 106 | 47.100 | 26/01/2016 |
| **5** | TIO UT | Sabaneta, Envigado, Itagüí | 319 | 83.000 | 28/12/2016 |
| **9** | Vamos al Sur UT | La Estrella | 112 | 27.000 | 28/02/2017 |
| **4** | Alianza MEI UT | La Estrella, Itagüí, Envigado | 217 | 65.000 | 1/11/2017 |
| **4** | Transporte Brasil | Envigado, Itagüí | 44 | 17.500 | 15/06/2018 |
| **8A** | Coonatra | Santa Lucía, San Javier, Floresta | 18 | 7.400 | 12/12/2017 |
| **8A** | Conducciones América | San Javier, Floresta | 29 | 10.588 | 12/12/2017 |
| **8A** | Metrosan | San Javier | 45 | 22.030 | 12/12/2017 |
| **8A** | Tax Maya | San Javier, Santa Lucía, Suramericana | 31 | 10.150 | 11/05/2018 |
| **8A** | El Poblado – Laureles | Estadio | 11 | 4.900 | 30/04/2018 |
| **5A** | El Poblado – Laureles | Poblado, Aguacatala, Industriales | 64 | 27.508 | 30/04/2018 |
| **2A** | Cootransblan | Santa Lucía | 14 | 12.400 | 27/12/2017 |
| **2A** | Palenque Robledal S.A. | Floresta, Santa Lucía | 82 | 23.450 | 11/05/2018 |
| **2A** | Rápido San Cristóbal | San Javier, Aurora | 9 | 3.150 | 11/05/2018 |
| **1** | Bellanita Group | Niquía, Bello | 139 | 73.425 | 10/09/2018 |
| **2** | Hatoviejo | Bello | 184 | 69.151 | 10/09/2018 |
| **2B** | Transporte Medellín Castilla | Acevedo, Hospital | 102 | 52.000 | 24/09/2018 |
| **Total** | **17** | **18** | **1.526** | **555.752** | **26/01/2016 – 24/09/2018** |

En cuanto a tarjetas de marca compartida, es decir aquellas que además de usarse como medio de ingreso al Sistema tienen funciones adicionales acordadas con los clientes, en la actualidad tenemos las siguientes:

- **Universidad de Antioquia, Universidad CES, Universidad Autónoma Latinoamericana:** permiten a la comunidad académica el acceso al Metro y a las instalaciones de la respectiva universidad.

- **Bancolombia:** tarjeta Debito Cívica Bancolombia, la cual puede ser utilizada como medio de pago en el comercio y como mecanismo de acceso al Sistema.

- **Rápido Ochoa:** permite a sus empleados el acceso al Metro y a las instalaciones de la empresa cliente.

**Gestión Urbana:** las actividades de esta línea de negocio permiten captar el valor de los desarrollos urbanísticos alrededor de las estaciones y de los corredores de movilidad actuales y futuros como parte de la sostenibilidad financiera de todo el Sistema, lo que se conoce como operaciones urbanas. Así generamos recursos para su expansión (Capex), incrementando el número de usuarios y aportando en la consolidación de un modelo de ciudad sostenible, en línea con el ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles). Estos negocios abarcan también la administración y explotación de los bienes inmuebles que poseemos, ya sea a través del arrendamiento de locales comerciales, publicidad u operaciones específicas en el espacio público.

- **Operaciones urbanas y corredores urbanos:** en el Metro formulamos operaciones urbanas y caracterizamos corredores urbanos con el fin de explorar posibilidades de desarrollos inmobiliarios en sus alrededores. Durante 2018 se formularon operaciones urbanas en las estaciones Exposiciones, Hospital, La Estrella, Prado, Entre-orillas (futura estación entre Poblado e Industriales), Caribe, Cisneros, Alpujarra, Itagüí, Sabaneta y Suramericana, así como en el trazado del futuro Metro Ligero de la 80, para un total de 12, teniendo en cuenta las posibilidades que ofrecen los Planes de Ordenamiento Territorial (POT) de cada municipio.

  Se caracterizaron 12 corredores urbanos en 2018, a saber:

- Cierre línea 1 en Aranjuez
- San Juan (Comuna 13 – Santa Mónica – estación Aguacatala)
- Anillo del Sur Fase 1 Guayabal (Industriales – La Estrella – San Antonio de Prado)
- Conexión Occidente – San Jerónimo
- San Germán (Estación Retorno Picacho – Estación San Antonio)
- Anillo del Sur Fase 2 Avenida El Poblado (Industriales – Sabaneta – La Estrella)
- El Salado – Ayurá
- Quebrada La García
- Sistema de transporte en municipios de Oriente
- La 65
- Línea F – Sistema multipropósito etapa II
- Poblado

**Explotación de bienes inmuebles:** durante 2018 dispusimos de 527 espacios para concesionar, de los cuales estuvieron concesionados a personas naturales y jurídicas un total de 484. El índice de vacancia promedio fue 8,88%, el cual esperamos seguir reduciendo a una meta de 3% utilizando estrategias comerciales y de alianzas estratégicas con diferentes empresas reconocidas de la región. Los principales concesionarios de espacios fueron empresas del sector financiero mediante la instalación de diferentes canales de autoservicio, entre los que se destacan Bancolombia, Banco de Bogotá y Davivienda. Adicionalmente, el grupo Réditos Empresariales, con sus marcas Gana y Matis, fue una de las empresas con gran presencia en estos espacios.

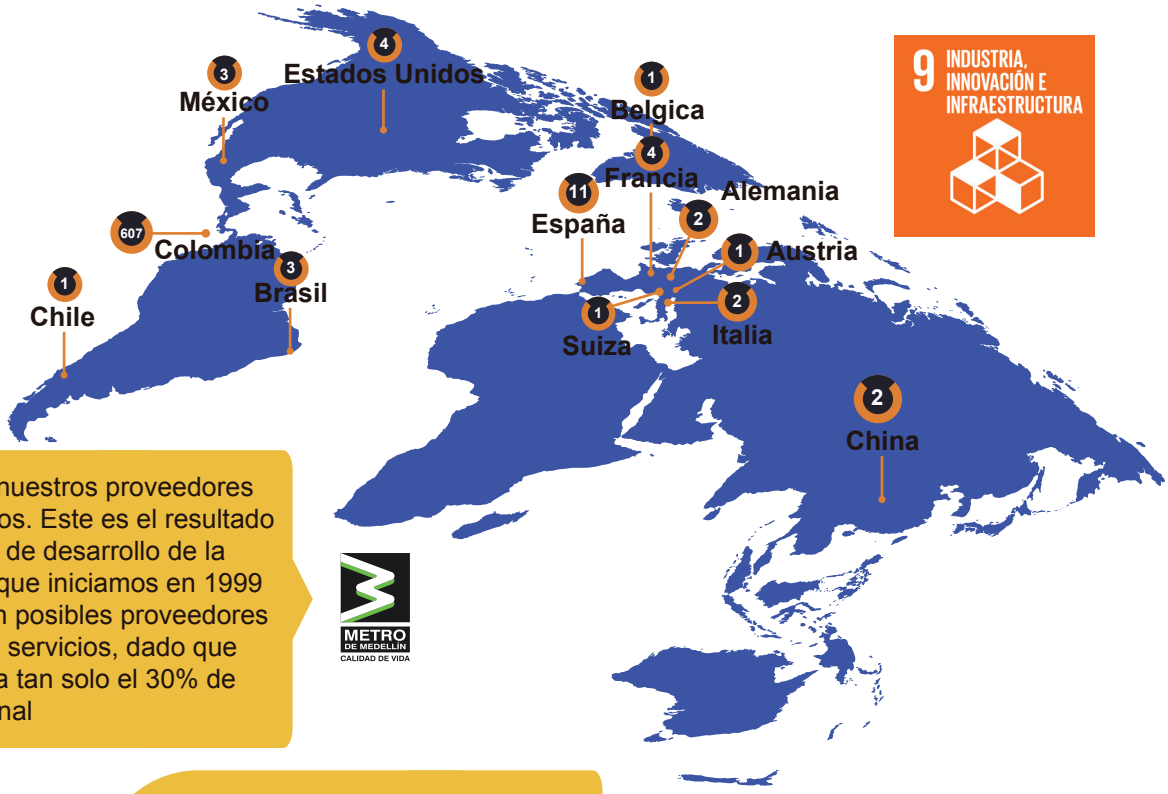
**Venta de espacios publicitarios:** contamos con 9.364m2 disponibles para publicidad distribuidos en estaciones, trenes y cabinas. Las empresas que más anunciaron fueron del sector financiero (Protección S.A, Bancolombia S.A, Banco Caja Social, Comfama, Confiar Cooperativa), alimentos y bebidas (Alimentos Friko S.A.S, Bavaria S.A, Grupo Nutresa, Colombina), retail (Tiendas D1, Almacenes Éxito S.A.) educación (Uniremington, Colegio Mayor de Antioquia, Universidad Católica Luis Amigó), centros comerciales (Centro Comercial La Central, Centro Comercial San Diego), entretenimiento (Cine Colombia, Netflix, Directv Colombia, D´groupe S.A.S.) y hogar (Procter & Gamble Colombia LTDA, Productos familia S.A, Hogar y Moda).

En el Metro hacemos una revisión previa de los avisos publicitarios con el fin de evitar que su contenido sea contrario a los principios de  la Cultura Metro y de la movilidad sostenible. Para ello verificamos que no inciten a la discriminación o la violencia, no hagan proselitismo religioso o político, no tengan contenido sexual explícito, no incluyan armas de fuego en las imágenes ni promuevan el consumo de cigarrillo o alcohol (se permiten los anuncios de bebidas alcohólicas siempre y cuando no se muestren ni la botella completa ni personas consumiendo el producto). Esto en adición al cumplimiento de la normativa legal vigente en Colombia referente a la publicidad.

## 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). El sustento del proceso de compra de bienes y servicios es el Reglamento de Contratación, adoptado por la Junta Directiva mediante la Resolución 151 de 2017, el cual se detalla en la explicación del enfoque de gestión del asunto material Compras públicas sostenibles.

Durante 2018 pagamos bienes y servicios a 642 proveedores de 13 países, de los cuales 607, es decir el 94,55% son colombianos. Este es el resultado de una política de desarrollo de la industria local que iniciamos en 1999 de la mano con posibles proveedores de repuestos y servicios, dado que para esa época tan solo el 30% de ellos era nacional. Así aportamos al desarrollo de la industria colombiana, en línea con el ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura). El número de proveedores por país es el siguiente:




el 94,55% de nuestros proveedores son colombianos. Este es el resultado de una política de desarrollo de la industria local que iniciamos en 1999 de la mano con posibles proveedores de repuestos y servicios, dado que para esa época tan solo el 30% de ellos era nacional

A 152 de estos proveedores les realizamos un seguimiento mediante un contrato externo para determinar su cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo, con lo cual cubrimos 4.802 empleados indirectos.

A 152 de estos proveedores les realizamos un seguimiento mediante un contrato externo para determinar su cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo, con lo cual cubrimos 4.802 empleados indirectos.

[102-10] Desde septiembre de 2018 contamos con un registro de proveedores en línea y basado en autogestión de la información de los proveedores, enfocado al conocimiento de los mismos. Este registro está abierto para toda persona natural y jurídica y es gratuito. La implementación del Registro de Proveedores Metro está a la altura de las mejores prácticas del mercado en materia de abastecimiento. Asimismo, a partir de enero de 2019 contamos con una plataforma transaccional para la contratación que se encuentra integrada con el registro de proveedores. A través de esta plataforma adelantamos todos los procesos de contratación.

La apertura y desarrollo de un fabricante de China para elementos importantes del sistema como ruedas y ejes para nuestros trenes MAN y CAF fue un hito para nuestra cadena de abastecimiento. Siendo un mercado altamente competitivo, constatamos la idoneidad de este fabricante, cumpliendo a cabalidad con certificaciones y calidades exigidas por nuestra Empresa y el mercado europeo, el cual es nuestro referente. Este hito materializó la estrategia de ampliar nuestra cadena de abastecimiento al mercado chino, uno de los más importantes jugadores en el sector ferroviario en el mundo.

## Iniciativas y asociaciones con las que existe vinculación

Iniciativas: [102-12] Como una manera de contribuir activamente con la sostenibilidad en el Valle de Aburrá, hemos suscrito diferentes cartas, principios y otras iniciativas de carácter económico, ambiental y social, cuya lista se presenta a continuación clasificada según las temáticas:

**Medio ambiente:**

- Nodo regional de cambio climático de Antioquia.
- Pacto por la Calidad del Aire de Medellín.
- Convenio marco de cooperación interinstitucional y apoyo financiero para el desarrollo de programas de intervención de Nuestro Río.
- Comité Temático Interinstitucional de Cambio Climático de Medellín.
- Comité Temático Interinstitucional de Silvicultura Urbana y Paisajismo.
- Comité Temático Interinstitucional de Aseo y Ornato.
- Comité Temático Interinstitucional de Educación Ambiental CIDEAM.
- Mesa de Biodiversidad de Medellín.
- Comité de Aseo y Ornato, Decreto 596 de 1985 – Municipio de Medellín.

**Calidad del servicio:**

- Mesa de continuidad del Servicio con el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.
- Mesa de Semaforización de Medellín.
- Mesa técnica de seguimiento estructurado a la operación de los servicios alimentadores en las Cuencas 3 y 6.
- Plan de ayuda mutua Norte, Centro y Sur del Valle de Aburrá.

**Gestión social:**

- Mesa REDDIS (Red de Discapacitados de Medellín).
- Reuniones con Juntas de Acción Comunal.
- Mesa Interinstitucional Comuna 9 – Tranvía.
  Mesa Interinstitucional Comuna 8 – Líneas M y H.
- Mesa de Paseo Bolívar – Alcaldía de Medellín.

**Gestión administrativa:**

- Mesa interinstitucional de trabajo conformada por la Alcaldía de Medellín sobre movilidad sostenible y en especial sobre el desarrollo de parqueaderos de integración.
- Comité sectorial de articulación jurídica del Conglomerado Público del Municipio de Medellín.
- Comité de Oficiales de Cumplimiento del Sector Real de Antioquia (CCdeA).

**Innovación:**

- Comité Universidad Empresa Estado (CUEE).
- Comité asesor de ingeniería mecatrónica de la universidad Escuela de Ingeniería de Antioquia (EIA).

- Comités privados de comercio exterior con Analdex.

**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:

- Organización Internacional de Transporte por Cable (OITAF).
- Asociación Colombiana de Ejecutivos en Finanzas (ACEF).
- Créame Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo (Ascort).
- Instituto de Auditores Internos (IIA).
- Asociación Colombiana de Usuarios de SAP – ASUG.

La pertenencia a asociaciones y la vinculación con iniciativas están en sintonía con el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

# Elaboración de la memoria

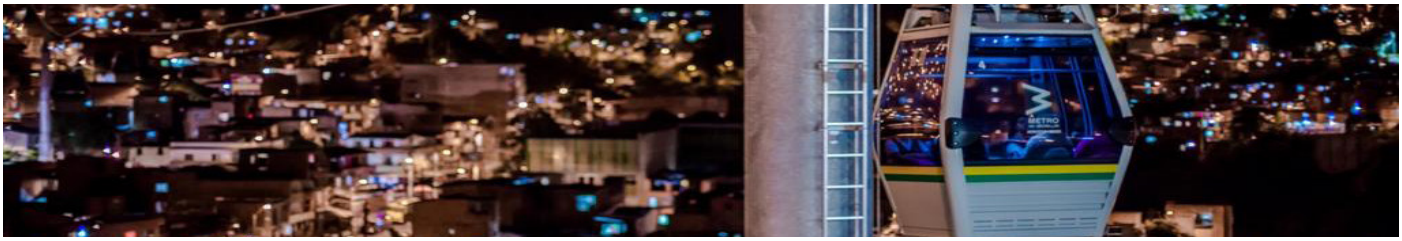
## Elaboración de la Memoria

[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 . La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. – Metro de Medellín Ltda. no posee filiales ni subsidiarias, por lo que la información presentada en sus estados financieros está unificada. La información aquí consignada corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018, dando continuidad así al ciclo anual de presentación de la Memoria de Sostenibilidad, toda vez que la anterior correspondió al periodo 1 de enero 2017 – 31 de diciembre de 2017, con respecto a la cual se presentan re expresiones de la información relacionada con la identificación de grupos de interés. En el Metro de Medellín no realizamos verificación externa de la Memoria, pero sí es revisada exhaustivamente por los integrantes del Comité de Gerencia. Cualquier duda acerca del contenido puede dirigirse al correo comunicaciones@metrodemedellin.gov.co.

## Grupos de interés

[102-42] En 2017, como resultado de una consultoría contratada con el Centro Nacional de Producción Más Limpia, redefinimos nuestros grupos de interés tomando en cuenta los criterios establecidos en la norma AA1000SES (2015). La serie de normas Accountability 1000 (AA1000) ha sido elaborada por el Institute for Social and Ethical Accountability (ISEA), una organización internacional sin ánimo de lucro fundada en 1996 con la participación de multinacionales, organizaciones no gubernamentales, académicos y empresas consultoras. Dichos criterios son:

| Criterios para la definición de grupos de interés | |
|---|---|
| **Criterio** | **Explicación** |
| Responsabilidad | Aquellos con quienes tenemos responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, políticas o prácticas vigentes. |
| Influencia | Aquellos quienes podrían influenciar la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño. |
| Cercanía | Aquellos que requieren nuestra atención inmediata en asuntos financieros, económicos, sociales o ambientales. |
| Dependencia | Aquellos que más dependen de nuestra atención inmediata. |
| Representación | Aquellos que, a través de sus estructuras regulatorias o culturales, representan a otras personas. |



[102-40] Un grupo de profesionales de diferentes áreas se reunió con un equipo de la empresa consultora para analizar en detalle los grupos de interés que se habían considerado hasta 2016 y aplicarles los criterios mencionados. Luego se priorizaron puntuando de 1 a 5 el grado en que los afectamos en lo social, económico y ambiental, así como el grado en que estos grupos pueden afectar nuestros aspectos sociales, económicos y ambientales. Como resultado de este trabajo llegamos al siguiente listado:

| Delimitación de los grupos de interés | |
|---|---|
| **Grupo de interés** | **Caracterización** |
| Usuarios (Antes Viajeros) | Usuarios del servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, de cable aéreo, Bus Rapid Transit (BRT) y tranvía. |
| Clientes comerciales | Personas e instituciones a las que se les puede ofrecer el portafolio de servicios de la Gerencia de Desarrollo de Negocios. |
| Socios y Junta Directiva | Municipio de Medellín, Gobernación de Antioquia y representantes del Presidente de la República. |
| Gente Metro | Servidores de la Empresa y sus familias. |
| Proveedores | Proveedores y contratistas con los que la Empresa tiene relación. |
| Comunidad | Comunidad en general con énfasis en las comunidades del área de influencia del Sistema Metro. |
| Sociedad civil | Organizaciones de la sociedad civil (ambientales, sociales, etc...). |
| Estado | Entidades y representantes del nivel nacional, departamental y municipal incluyendo organismos de control y autoridades competentes. |
| Transportadores | Demás medios de transporte (Transporte Público Colectivo, taxis, TPM). |
| Sindicato | Organización sindical Sintrametro. |
| Comunidad financiera | Entidades financieras y agencias calificadoras de riesgo. |
| Medios de comunicación | Periodistas de radio, prensa, televisión e internet que realizan cubrimiento noticioso a la gestión de la Empresa. |

[102-49] Durante 2018, diferentes áreas de la Empresa manifestaron la necesidad de considerar a la comunidad financiera y a los medios de comunicación como grupos de interés, debido a la capacidad de influencia que el primer grupo tiene sobre asuntos materiales tales como la sostenibilidad financiera y a la representación que tienen los medios de comunicación como intérpretes de la opinión pública. El grupo de interés Viajeros pasó a llamarse Usuarios durante 2018, aunque conserva las mismas características de 2017.

## 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 se relaciona a continuación.

| Medio | Periodicidad | Grupo de interés | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Viajeros | Clientes comerciales | Junta directiva | Empleados | Proveedores | Comunidad | Sociedad civil | Estado | Transportadores | Sindicato | Comunidad financiera | Medios de comunicación |
| Boletín Vía Positiva | Mensual | | | | X | | | | | | X | | |
| Boletín Estación Familia | Trimestral | | | | X | | | | | | X | | |
| Intranet | Diaria | | | | X | | | | | | X | | |
| Carteleras internas | Semanal | | | | X | | | | | | X | | |
| TV Metro | Semanal | | | | X | | | | | | X | | |
| Eventos para empleados | A necesidad | | | | X | | | | | | X | | |
| Encuentros con el Gerente | Semestral | | | | X | | | | | | X | | |
| Periódico Nuestro Metro | Mensual | X | | | X | X | | X | X | X | X | X | X |
| Sitio web | Diaria | X | X | | | X | X | | | | | | |
| Centro de Información al Ciudadano | Diaria | X | | | | | X | X | | | | | X |
| Sonido en estaciones | Diaria | X | | | | | | | | | | | |
| Reuniones de Junta Directiva | Mensual | | | X | | | | | | | | | |
| Línea Hola Metro (Call center) | Diaria | X | X | | | X | X | | | | | | |
| Reuniones con comunidad | A necesidad | | | | | | X | | | | | | |
| Charlas académicas | A necesidad | | X | | | | | X | | X | | | |
| Memoria de sostenibilidad | Anual | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Chat en línea | Diaria | X | | | | | | | | | | | |
| Encuesta de sostenibilidad | Bienal | X | X | X | X | X | 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'. Los medios internos más destacados son los boletines Vía Positiva y Estación Familia, la Intranet corporativa, las carteleras internas, los eventos para servidores y los encuentros con el Gerente.

**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.

**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 proveedoras pueden conocer la información de los procesos contractuales en marcha.

**Centro de Información al Ciudadano (CIC):** este nuevo 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 nuestro Sistema 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. Dado que algunos de ellos 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. Los canales que integran el CIC son:

- Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube e Instagram).
- Pantallas de estaciones y paradas de todas las líneas, excepto línea 2 de buses.
- Pantallas externas de estaciones de metro y metrocables.
- Megafonía en directo de estaciones y paradas del Sistema Metro.
- Megafonía pregrabada para estaciones del Sistema Metro.
- Megafonía interna pregrabada de los buses de las líneas 1 y 2 y cuencas 3 y 6.
- Display internos de los buses de las líneas 1 y 2 y de las cuencas 3 y 6.
- Monitores de los puntos de venta (PDV).
- Correos informativos a la línea Hola Metro, los puntos de atención al cliente (PAC), conmutador y portería de la Empresa.

**Sonido en estaciones:** desde el Centro de Producción de Sonido (CPS) emitimos una variada programación musical, así como mensajes que promueven el civismo y la sana convivencia dentro y fuera del Sistema y el autocuidado. De igual manera apoyamos campañas de otras entidades públicas y sin ánimo de lucro.

**Charlas académicas:** la participación en escenarios de debate académico permite a los grupos de interés tener un contacto cara a cara con servidores nuestros, principalmente directivos y profesionales especializados. De esta manera pueden dialogar con ellos e interpelarlos en cuestiones relativas a los aspectos sociales, económicos y ambientales.

**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 y sugerencias (PQRS).

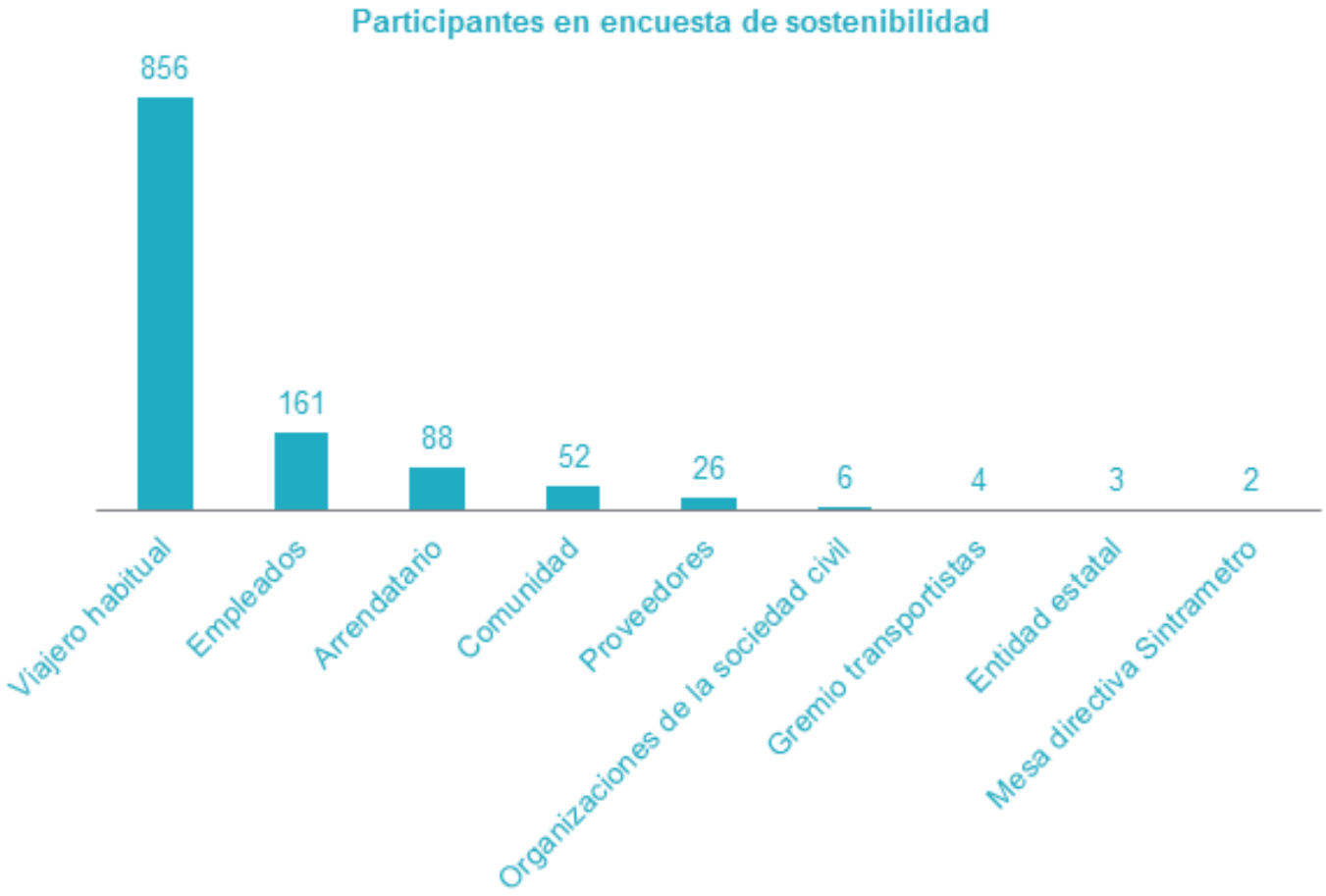
**Reuniones de Junta Directiva:** la Junta Directiva cumple un papel importante de supervisión y orientación en torno a la gestión estratégica de la Empresa en sus aspectos económicos, sociales y ambientales. La discusión y deliberación de sus miembros durante las sesiones ordinarias y extraordinarias contribuye a establecer nuestros parámetros de actuación en el mediano y largo plazo.

**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 2018 publicamos la Memoria de 2017 en el sitio web e invitamos a conocerla a través de redes sociales, con una solicitud explícita a enviar inquietudes o preguntas al respecto. Asimismo, realizamos reuniones presenciales con transportadores, proveedores, organizaciones de la sociedad civil, así como con exgerentes y exmiembros de junta, con espacio al final para recibir retroalimentación.

**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.

**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.

**Encuesta de sostenibilidad:** en 2017, como uno de los productos de la consultoría con el Centro Nacional de Producción Más Limpia, realizamos una encuesta a los grupos de interés para determinar los asuntos materiales en lo social, lo económico y lo ambiental. Usuarios, socios y Junta Directiva, Gente Metro, proveedores, comunidad, Estado, transportadores y sindicato fueron invitados a diligenciar la encuesta en una plataforma digital mediante el envío de correos electrónicos masivos y a través de nuestros perfiles oficiales en las redes sociales Facebook y Twitter. Para el caso de los clientes comerciales encuestamos a los arrendatarios mediante un formato físico, en tanto que los representantes de la sociedad civil fueron convocados a una jornada de trabajo presencial durante la cual diligenciaron la encuesta y pudieron, además, ampliar sus respuestas. La participación en dicha encuesta fue la siguiente:




En esta encuesta no consideramos los grupos de interés comunidad financiera ni medios de comunicación, pues los identificamos en 2018. En 2019 los incluiremos en la encuesta para conocer qué asuntos consideran materiales.

## Definición de materialidad

[102-44, 102-49] Entre los grupos de interés los temas más relevantes y sus respectivos contextos son: el servicio, la gestión social, la administración, los proyectos y la gestión ambiental. Durante la interacción con los grupos de interés en 2018 encontramos que la Cultura Metro es un tema relevante, lo cual no fue identificado por el Centro Nacional de Producción más Limpia durante el trabajo realizado en 2017. Asimismo evidenciamos nuevos contextos en los temas relevantes, lo cual se detalla a continuación:

| 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 y la calidad de atención por parte del personal. La interacción con los usuarios durante 2018 a través de redes sociales permitió identificar además temas como rutas integradas y horarios de operación. |
| Gestión social | Cuánto empleo genera, cuál es el proceso de selección de personal y la responsabilidad e inversión social. En los diálogos sostenidos durante 2018 con algunos concejales y entes de control, que pertenecen al grupo de interés Estado, se identificó además el tema de la 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 y gestión de proveedores. Los diálogos sostenidos durante 2018 con los grupos de interés permitieron identificar además el tema del manejo del fondo de repotenciación. |
| 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 del informe y las coberturas de cada tema contamos con el acompañamiento del Centro Nacional de Producción Más Limpia, entidad que propuso la siguiente hoja de ruta:

**Revisión de la estrategia:** se definieron los asuntos asociados con la sostenibilidad que están plasmados en la gobernanza de la organización, con el fin de identificar los temas que la Empresa trabaja en el marco de la sostenibilidad.

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

**Definición de los impactos:** a partir de las actividades que definen el quehacer de la Empresa se identificaron 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.

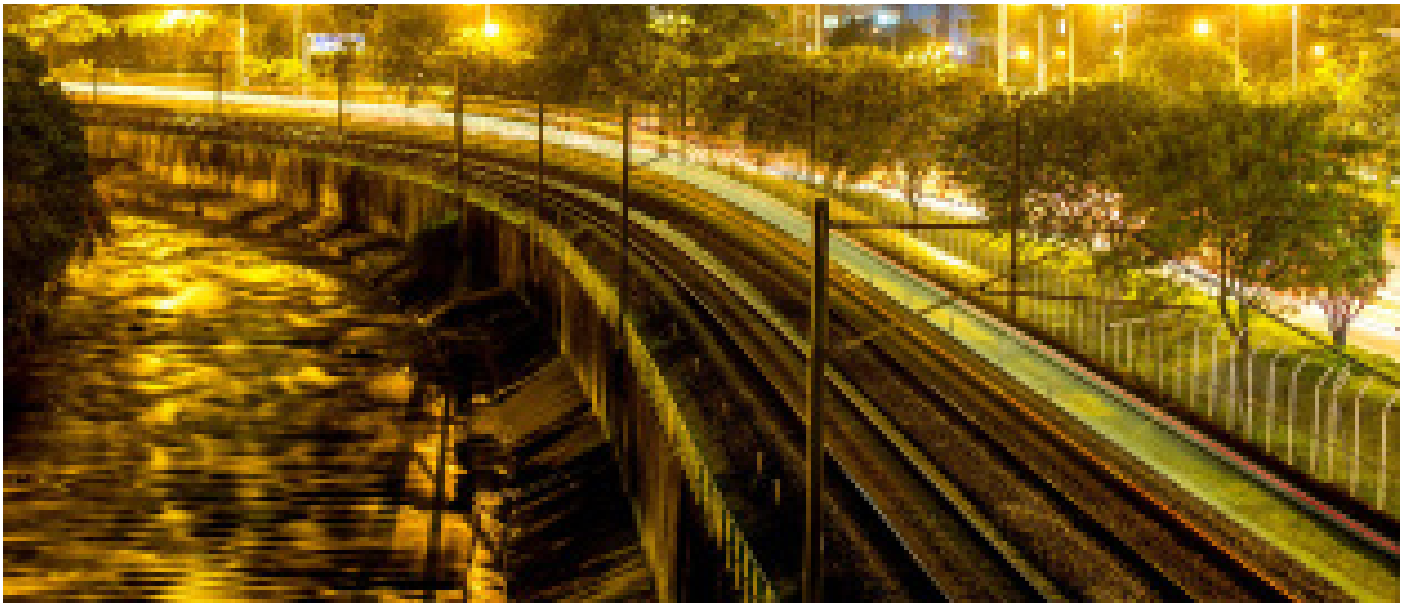
**Contacto con los grupos de interés:** con esta actividad se busca conocer cuáles son sus intereses y expectativas.

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

102-47] Como resultado de esta consulta se determinaron los siguientes temas materiales, los cuales entendemos 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:

| Materialidad económica | Materialidad ambiental | Materialidad social |
|---|---|---|
| • Programa de gestión ética y buen gobierno del Metro.<br>• Buen uso de recursos para ser financieramente sostenibles.<br>• Proyectos de expansión. Compras sostenibles del Metro. | • Gestión y acciones del Metro para prevenir el cambio climático.<br>• Optimización del consumo de energía, agua y otros recursos en el Metro.<br>• Construcciones sostenibles del Metro.<br>Movilidad sostenible. | • Condiciones de trabajo justas.<br>• Formación integral de la gente Metro.<br>• Seguridad y Salud en el Trabajo.<br>• Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.<br>• Protección de la salud y seguridad de los consumidores.<br>• Cumplimiento de los derechos humanos.<br>• Libertad de asociación.<br>• Modelo de Cultura Metro. |

[102-49] Estos asuntos materiales son los mismos que se incluyeron en la Memoria de Sostenibilidad 2017, pues la Empresa consideró que no era necesario realizar cambios. El tema de compras sostenibles, que en 2017 se reportó en el capítulo ambiental, se ubicará en esta ocasión en el capítulo económico, sin variar su contenido. En este reporte se incluirán indicadores propios en todos los asuntos materiales, los cuales no están incluidos en la Guía GRI, con el fin de dar un panorama más amplio de la gestión de la Empresa. Asimismo, en el enfoque de gestión de cada uno de ellos se hizo un ejercicio de vinculación con elementos del 'Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro', Manual Integrado de Gestión, fichas de procesos y procedimientos, con el fin de mostrar cómo la sostenibilidad se incorpora en la estrategia corporativa. Por último, como parte de la aproximación inicial al análisis de los vínculos entre los ODS y la actividad de la Empresa incluimos también las relaciones entre ambos elementos.



# Desempeño social

## Condiciones de trabajo justas

[103-1, 103-2, 103-3] Los esfuerzos que realizamos para garantizar condiciones de trabajo justas se encuentran contenidos en tres de los objetivos de la perspectiva 'Aprendizaje y crecimiento': 'Fortalecer y potenciar la gestión estratégica del talento humano'; 'alinear la cultura organizacional con la estrategia corporativa' e 'incrementar la satisfacción laboral de los empleados'. Aquí se incluyen aspectos relacionados con el cumplimiento de requisitos legales y también programas de la Empresa tendientes a ofrecer unas condiciones de trabajo agradables más allá de lo exigido por la normatividad vigente. Los ODS 5 (Igualdad de género), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y 10 (Reducción de las desigualdades) también se relacionan con este asunto material.

En el marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el cual introduce elementos de gestión que deberán ser adoptados por los representantes legales de todas las entidades del Estado, el Manual Integrado de Gestión establece que el talento humano es un componente esencial para darle vida y movimiento a la organización, por lo cual se le considera como factor estratégico clave. En este sentido busca garantizar la cantidad suficiente de servidores frente a las características, tamaño, procesos, estructura y naturaleza de la entidad. Para ello existen varios documentos de referencia y procedimientos, entre ellos:

- **Directrices generales para la planificación del personal:** suministra directrices para la administración del personal, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad legal, la calidad de vida de los servidores a través de la conciliación de vida laboral y privada, y como consecuencia contar con personal motivado que favorezca la productividad. Para ello se establecen disposiciones relativas a la jornada de trabajo, las pausas para descanso, tiempos de descanso entre cambios de turno, días libres y vacaciones.

- **Metodología para la gestión del desempeño:** consiste en la revisión periódica y formal de los resultados de trabajo, que se efectúa de manera conjunta entre líder y servidor. Es 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.

- **Procedimiento para la selección, vinculación y movimientos de personal:** tiene como propósito 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 siempre los criterios de transparencia, objetividad y mérito.

- **Programa de bienestar y calidad de vida:** su objetivo es la generación de acciones participativas que favorezcan el desarrollo integral del funcionario y el mejoramiento de su nivel de vida y el de su grupo familiar. Dicho programa estará enmarcado en el fortalecimiento de capacidades y destrezas, estilos de trabajo saludables, familias saludables, así como reconocimiento y salario emocional.

  A continuación presentamos los logros obtenidos durante 2018:

| Impactos de las condiciones de trabajo justas por grupos de interés | |
|---|---|
| **Grupo de interés** | **Caracterización** |
| Gente Metro | Son beneficiarios de las políticas y programas que implementa la Empresa para su bienestar y para garantizar un buen ambiente de trabajo, mejorando así su calidad de vida. |
| Estado | Establece todo el ordenamiento legal en la materia y también puede sancionar a la Empresa si incumple las disposiciones al respecto. |
| Sindicato | Ejerce un papel de veedor sobre la gestión de este asunto material. Además, a través de las negociaciones con empleados públicos y trabajadores oficiales las condiciones de trabajo justas son analizadas por la Empresa, aunque teniendo siempre como horizonte el total de nuestros servidores. |

**Tiempo promedio de selección:** el tiempo promedio de selección para cubrir una vacante del nivel Auxiliar, Profesional o Directivo es aproximadamente de 33 días calendario.

**Nuevas contrataciones de servidores y rotación de personal:** [401-1] Durante 2018 realizamos 48 contrataciones nuevas distribuidas de la siguiente manera:

| Contrataciones en 2018 por rango de edad y sexo | | | |
|---|---|---|---|
| **Rango de Edad** | **Hombre** | **Mujer** | **Total general** |
| 18 - 24 | 4 | 2 | 6 |
| 24 - 30 | 10 | 5 | 15 |
| 30 - 36 | 7 | 10 | 17 |
| 36 - 42 | 2 | 3 | 5 |
| 42 - 48 | 2 | 1 | 3 |
| 48 - 54 | 1 | | 1 |
| 54 - 60 | | 1 | 1 |
| **Total general** | **26** | **22** | **48** |

El indicador de rotación a 31 de diciembre de 2018 se encuentra en 2,7%. A continuación, se encuentra discriminado por sexo

| Rotación de personal en 2018 por sexo | | |
|---|---|---|
| **Sexo** | **Número de servidores** | **%** |
| Mujeres | 22 | 1,2% |
| Hombres | 26 | 1,5% |
| **Total general** | **48** | **2,7%** |

Las características estructurales del mercado laboral colombiano dificultan cerrar la brecha existente entre el personal femenino y masculino vinculado a nuestra Empresa, debido a que 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 manifiestan una especial predilección.

Se destaca, sin embargo, que esta brecha no incrementó durante 2018.

Es de resaltar que 6 de los 48 servidores nuevos (el 12,5%) estén entre los 18 y 24 años, pues esto implica apoyar el ingreso al mundo laboral de los jóvenes.

**Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local:** [202-1] Relación entre el salario del hombre y la mujer que menos ganan en nuestra Empresa y el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) en Colombia. Tanto para hombre y mujer el resultado es 2,01. Esto quiere decir que las condiciones salariales que ofrecemos a nuestros empleados son buenas frente al mercado laboral. Solo una mujer de la planta de cargos devenga 1,85 SMLMV.

**Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres:** [405-2] Los cálculos presentados a continuación se realizan con el salario más bajo de cada nivel, lo que puede inducir distorsiones debido a que no se están comparando trabajos exactamente iguales. La tabla permite evidenciar que si bien no existe la paridad salarial total sí existen condiciones de equidad similares a las del contexto nacional según el DANE, que en su Encuesta Integrada de Hogares de 2017 encontró que las mujeres ganan un 7% menos que los hombres.

| Ratio del salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres | | |
|---|---|---|
| **Nivel** | **Ratio salario base** | **Remuneración mujeres vs hombres** |
| **Directivo** | | |
| Hombre | 103,29 | 90,17 |
| Mujer | 94,18 | |
| **Profesional 1** | | |
| Hombre | 102,36 | 88,99 |
| Mujer | 97,40 | |
| **Profesional 2** | | |
| Hombre | 100,30 | 100 |
| Mujer | 98,88 | |
| **Auxiliar** | | |
| Hombre | 100 | 100 |
| Mujer | 100 | |

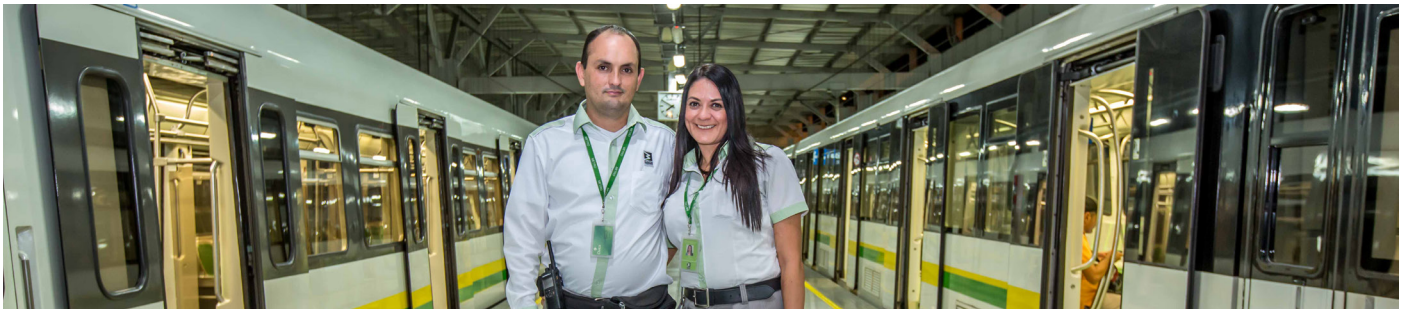
**Porcentaje de servidores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional:** [404-3] Para 2018, de 1.739 servidores sujetos a evaluación de desempeño el 94% (1.638 servidores) recibieron evaluación periódica de desempeño. Adicionalmente, en relación con el desarrollo de personal, 192 servidores (10,75%) asistieron a programas de Coaching Grupal, a 98 servidores (5,49%) se les realizó valoración y desarrollo de potencial y a 38 servidores (2,13%) se les realizó valoración y desarrollo de liderazgo.

**Desarrollo de competencias en 2018**

**192** Servidores sistieron a programas de Coaching Grupal

**98** Servidores se les realizó valoración y desarrollo de potencia

**38** Servidores se les realizó valoración y desarrollo de liderazgo



**Rango de edad y sexo de los directivos:** [405-1, 202-2] 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. Todos ellos son parte de la comunidad local, pues nacieron en el Valle de Aburrá o residían allí antes de su contratación. Su composición se indica a continuación:

| Miembros de Junta Directiva por sexo | | |
|---|---|---|
| **Sexo** | **Cantidad** | **%** |
| Femenino | 3 | 21% |
| Masculino | 11 | 79% |

| Edad de los miembros de Junta Directiva | |
|---|---|
| **Máximo** | 83 años |
| **Mínimo** | 35 años |
| **Promedio** | 56 años |

| Rango de edad y sexo de los miembros del Comité de Gerencia | | | |
|---|---|---|---|
| **Rango de Edad** | **Hombre** | **Mujer** | **Total general** |
| 30 – 36 | | 1 | 1 |
| 36 – 42 | 2 | | 2 |
| 42 – 48 | 1 | 1 | 2 |
| 48 – 54 | 2 | | 2 |
| 54 – 60 | 2 | 1 | 3 |
| ≥ 60 | 1 | | 1 |
| **Total** | **8** | **3** | **11** |

| Rango de edad y sexo de los Jefes de Área | | | |
|---|---|---|---|
| **Rango de edad** | **Hombre** | **Mujer** | **Total general** |
| 30 – 36 | 2 | 1 | 3 |
| 36 - 42 | 1 | 3 | 4 |
| 42 - 48 | 5 | 1 | 6 |
| 48 - 54 | 2 | 2 | 4 |
| 54 - 60 | 4 | 3 | 7 |
| ≥ 60 | 1 | | 1 |
| **Total** | **15** | **10** | **25** |

| Rango de edad y sexo de los Coordinadores de Procesos | | | |
|---|---|---|---|
| **Rango de edad** | **Hombre** | **Mujer** | **Total general** |
| 36 - 42 | 2 | | 2 |
| 42 - 48 | | 1 | 1 |
| **Total general** | **2** | **1** | **3** |

**Permiso parental:** [401-3] Dando cumplimiento a las disposiciones legales, en 2018 se otorgaron en total 64 permisos parentales, así:

| Permisos parentales otorgados en 2018 | | | |
|---|---|---|---|
| **Tipo de permiso** | **Beneficiarios** | **% del total de personal** | **Total de días** |
| Licencia de maternidad | 24 mujeres | 1,34% | 2711 |
| Licencia Ley María | 40 hombres | 2,24% | 425 |

**Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación:** [201-3] Durante 2018 realizamos los aportes correspondientes como empleador al fondo de pensiones seleccionado por cada servidor, de la siguiente manera:

| Pagos de seguridad social en 2018 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Entidad** | **Total servidores** | **Porcentaje** | **Valor año 2018 (en millones de pesos)** | **Porcentaje** |
| Pensión privada | 1.269 | 69,31% | $5.903 | 65,8% |
| Pensión pública | 562 | 30,69% | $3.064 | 34,2% |
| **Total** | **1.831** | **100%** | **$8.967** | **100%** |

Además, pagamos bonos pensionales por valor de $523,88 millones y cuotas partes por valor de $84,14 millones.

**Satisfacción de los participantes en los programas o actividades de Bienestar y Calidad de Vida:** de acuerdo con las encuestas de satisfacción realizadas a los participantes de los eventos el indicador de evaluación se encuentra en 4,81 puntos de 5. En 2017 este indicador fue 4,94 y en 2016 fue 4,3.

**Programa de vivienda:** En 2018 se beneficiaron 43 servidores con préstamos por valor total de $3.723 millones a una tasa de interés de 4% Efectivo anual (E.A), comparada con una tasa en el mercado del 12% E.A. Los beneficiarios han percibido ahorros por $565 millones, es decir $7 millones por persona.

## Formación integral de la Gente Metro

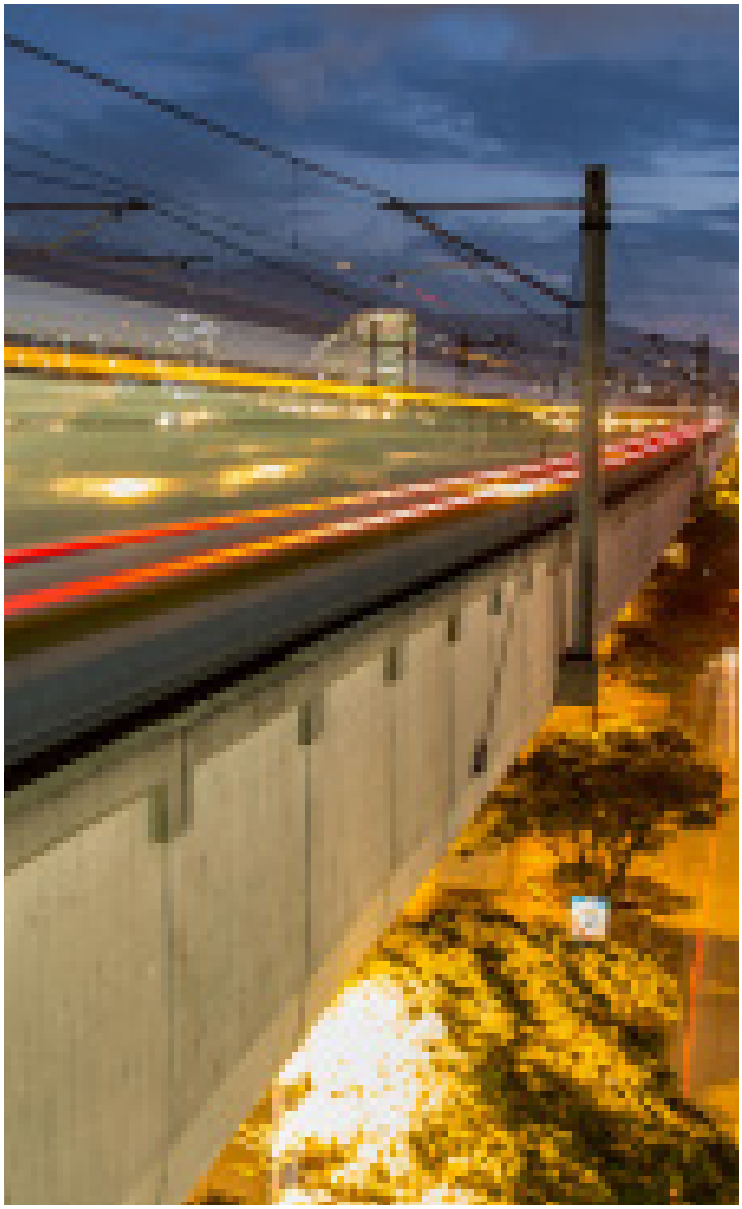
[103-1, 103-2, 103-3] Este asunto material está relacionado con dos de los objetivos estratégicos incluidos en la perspectiva de 'Aprendizaje y crecimiento': 'Implementar el ecosistema de innovación' y 'fortalecer el modelo de gestión del conocimiento', así como con el ODS 4 (Educación de calidad). La formación del talento humano es de vital importancia para el Metro de Medellín, pues al ser el único sistema ferroviario de transporte 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. En cuanto a la implementación del ecosistema de innovación es importante que los servidores tengan la capacidad de seguir adaptándose a las realidades cambiantes del entorno y continuar así con nuestro crecimiento como Empresa.

El área de talento humano, como responsable de la gestión de todos los procesos de aprendizaje organizacional, elaboró un documento de referencia en el que se fijan los lineamientos para la gestión del conocimiento. Allí se establece que el modelo pedagógico del Metro de Medellín se basa en los tres pilares del conocimiento: Saber – saber, que hace referencia al dominio cognoscitivo de técnicas, procedimientos, conceptos, hechos, teorías y principios que sirven de apoyo a la realización del proceso formativo; saber – hacer, que se refiere a procedimientos cognitivos y motrices; y saber – ser, relacionado con las actitudes y valores implicados en la realización del proceso contemplados en el proceso de formación, que afectan al individuo y los entornos en donde se desarrolla dicho proceso.

El mismo documento define que los componentes de la gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional son:

- **Universidad corporativa:** tiene como finalidad formar integralmente el talento humano, proponiendo, definiendo y apoyando el desarrollo de competencias requeridas dentro de la Empresa para apalancar el cumplimiento de la estrategia. Cuenta con 3 Escuelas: Escuela de Operaciones, Escuela de Liderazgo y Alta Gerencia y Escuela de Formadores.
- **Formación técnica:** componente específico de la formación, orientada hacia los cargos operativos y de mantenimiento.
- **Formación corporativa:** es la formación en la que debe participar toda la Organización y por lo tanto debe ceñirse al cumplimiento de objetivos empresariales.
- **Formación técnica y corporativa a la medida:** programas diseñados a la medida de las necesidades y objetivos específicos de la Empresa, que se desarrollan a partir de un proceso contractual o un convenio interadministrativo.
- **Formación por oferta:** es aquella que no obedece a esquemas de programación predeterminada, sino que da respuesta a necesidades concretas, identificadas para el desempeño del cargo y que son ofertadas de forma abierta en el mercado (conferencias, cursos, simposios, diplomados, entre otros).
- **Formación virtual:** es la formación e-learning y bblearning (virtual y virtual-presencial) que facilita el autoaprendizaje.
  Apoyo a estudio: apoyo económico que brinda la Empresa a sus servidores para la realización de estudios de pregrado y postgrado (especialización, maestría o doctorado).

Este asunto es material para los servidores de la Empresa, pues el éxito de la formación integral depende en gran medida de su compromiso y participación, al tiempo que se benefician de la misma. Otro grupo de interés que es importante en la gestión de este asunto material es el de proveedores, pues algunos cursos son contratados con entidades de educación superior debidamente acreditadas. Por último, los usuarios se benefician de contar con un personal capacitado adecuadamente para prestar el servicio con los estándares establecidos por la Empresa.



A continuación se presentan los logros obtenidos en 2018:

**Ejecución del plan de formación:** el plan de formación comprende la planificación de todas las formaciones que los servidores requieren para alcanzar nuestros objetivos e igualmente ayudarlos a crecer en conocimientos enfocados en sus cargos y en el 'Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro'. Durante 2018 se planificaron 87 formaciones de las cuales 12 se dictaron a personal contratista. Se ejecutaron completamente 83 formaciones, una se encuentra en ejecución y 3 no se ejecutaron, alcanzando un 96,55% de ejecución total.

**Sistema corporativo de innovación:** durante 2018 se realizaron actividades para la generación de capacidades para innovar, las cuales incluyeron el diseño, ejecución y evaluación de 57 eventos y actividades para fomentar la capacidad de innovar en el personal (eventos itinerantes, segundo evento interno de innovación, talleres de co-creación, sesiones de ideación, formación en innovación). Asistieron en total 726 servidores y la inversión fue de $1.351 millones.

**Media de horas de formación al año por servidor, discriminado por nivel del cargo y sexo:** [404-1] Durante 2018 se dictaron en total 96.407 horas de formación a los 1.786 servidores, un promedio general de 53,98 horas por servidor, mientras que en 2017 fue de 37 y en 2016 de 27. El detalle por nivel de cargo y sexo se presenta a continuación:

**Horas de formación por servidor según sexo y cargo**

| Nivel de cargo | Total horas formación | Servidores al 31/12/2018 | Media de horas |
|---|---|---|---|
| **Directivos** | **4.120,5** | **36** | **114,46** |
| Hombre | 2.556 | 24 | 106,5 |
| Mujer | 1.564,5 | 12 | 130,38 |
| **Profesional 1** | **21.539** | **36** | **114,46** |
| Hombre | 11.960 | 154 | 77,66 |
| Mujer | 9.579 | 140 | 68,42 |
| **Profesional 2** | **44.668** | **568** | **78,64** |
| Hombre | 37.947,5 | 448 | 84,7 |
| Mujer | 6.721 | 120 | 56,01 |
| **Auxiliar** | **26.080** | **888** | **29,37** |
| Hombre | 20.528,5 | 631 | 32,53 |
| Mujer | 5.551,5 | 257 | 21,6 |

**Programas para mejorar las aptitudes de los servidores y programas de ayuda a la transición:**

[404-2] Se incluyen los programas de formación por oferta y apoyo a estudio, los cuales beneficiaron en total a 180 servidores durante 2018, de la siguiente manera:

| Programa | Descripción | Cantidad de programas | Personal Impactado | Valor de inversión total (En millones) |
|---|---|---|---|---|
| Formación por oferta | Programas de formación continua ofrecidos en el mercado (congresos, seminarios, cursos) | 79 | 155 | $260,89 |
| Apoyo a estudio | Apoyo económico otorgado a los Servidores para realizar programas de pregrados y postgrado (el apoyo varía entre un 35% y un 50% del valor del semestre). | 25 programas en total, de los cuales, 16 son pregrados y 9 postgrados (5 especializaciones y 4 maestrías) | 25 | $29,53 |

**Laboratorio de cables:** este laboratorio fue creado gracias a un convenio de cooperación de ciencia y tecnología entre el Metro de Medellín y el grupo GEMI de la Universidad Eafit, con el fin de contar con un espacio que permitiera la capacitación y reentrenamiento del personal de cables así como para la realización de pruebas y mejoramientos de componentes, equipos y repuestos, los cuales permiten aumentar la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de los sistemas de transporte por cable aéreo. Se trata de un espacio único en el mundo ya que es el primer laboratorio taller que reúne varios de los subsistemas que componen un cable aéreo. Cuenta con diferentes módulos como banco de pruebas para la cadena cinemática, módulos de simulación, sistema de diagnóstico del estado de la pinza en línea, banco de pruebas eléctricas y electrónicas y sistema de izaje.

**Porcentaje de problemas técnicos solucionados:** el porcentaje de problemas técnicos solucionados es del 100%, debido a que se realizaron todas las actividades planificadas durante el 2018. Esto muestra la idoneidad de los servidores de la Empresa como resultado de los procesos de formación. Las más relevantes son:

- **Repotenciación de la cabina de pintura de la estación Acevedo K:** requeríamos realizar una actualización técnica y dar cumplimiento de las normas ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo. Instalamos una puerta de seguridad antibloqueo, colocamos lámparas antiexplosivas, instalamos filtros secos, cambiamos pisos, instalamos extractores adecuados para todo el flujo de aire necesario para el proceso de pintura con su respectivo tablero de control, obtuvimos la certificación RETIE de la instalación eléctrica y capacitamos al personal.

- **Fabricación de un equipo para el soplado aspirado para el Tranvía:** fabricamos un equipo para realizar el soplado bajo bastidor de los tranvías y para el aspirado durante el proceso de pulido de las piezas salidas de la cabina de pintura. El equipo tiene la función de mover el panel lateral para facilitar el aspirado en las actividades bajo bastidor de un vehículo tranviario.

- **Fabricación de equipos para el mantenimiento de cables aéreos:** realizamos el diseño, fabricación, suministro, montaje y puesta a punto de banco de pruebas, descableador de poleas y cambiador de guarniciones para el mantenimiento de los sistemas de Cable Aéreo de La Empresa

- **Actualización SPD Trenes (Sistema Portátil de Diagnóstico):** este proyecto consistió en la actualización del SPD existente para los trenes MAN e implementación de este en los trenes CAF. Con esta implementación podemos obtener información de la calidad de rodadura de un determinado vehículo sobre la vía férrea en cuanto a seguridad y confort de acuerdo con la norma UIC518 (Testing and approval of railway vehicles from the point of view oftheir dynamic behaviour - safety - track fatigue - ride quality).

## Seguridad y Salud en el Trabajo

[103-1, 103-2, 103-3] Este asunto material está incluido en el objetivo 'fortalecer y potenciar la gestión estratégica del talento humano' de la perspectiva 'Aprendizaje y crecimiento', y también está relacionado directamente con el valor corporativo 'estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado'. Existe una iniciativa específica que agrupa todas las acciones y mediciones relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, con lo cual el Metro de Medellín vela por el bienestar de sus servidores. Los ODS 3 (Salud y Bienestar) y 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) están relacionados con este asunto material.

El Manual Integrado de Gestión incluye una política de seguridad y salud en el trabajo, la cual 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.

También existe una metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, con la que se da respuesta a lo plasmado en la Resolución 1111 de 2017 y el Decreto 1072 de 2015. Allí se establece que el empleador o contratante debe aplicar una metodología que sea sistemática, que tenga alcance sobre todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas, máquinas y equipos, todos los centros de trabajo y todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación y vinculación, que le permita identificar los peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin que pueda priorizarlos y establecer los controles necesarios.

Este asunto es material para los servidores en el marco de la corresponsabilidad, pues existe la obligación y el interés de la Empresa por mitigar los riesgos asociados a las tareas que desempeñan en el día a día. Al mismo tiempo, su compromiso con la observancia de las normas y procedimientos es importante para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Lo anterior aplica también para los empleados de los contratistas, pues dentro de los estudios de la etapa precontractual se analizan los riesgos relacionados con seguridad y salud en el trabajo y se establecen las medidas de tratamiento y mitigación respectivas. El Estado, por su parte, es el encargado de establecer la normatividad al respecto y de sancionar a la Empresa en caso de incumplimiento. Por último, el sindicato actúa como veedor de la aplicación de las políticas establecidas.

Este asunto es material para los servidores en el marco de la corresponsabilidad, pues existe la obligación y el interés de la Empresa por mitigar los riesgos asociados a las tareas que desempeñan en el día a día. Al mismo tiempo, su compromiso con la observancia de las normas y procedimientos es importante para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Lo anterior aplica también para los empleados de los contratistas, pues dentro de los estudios de la etapa precontractual se analizan los riesgos relacionados con seguridad y salud en el trabajo y se establecen las medidas de tratamiento y mitigación respectivas. El Estado, por su parte, es el encargado de establecer la normatividad al respecto y de sancionar a la Empresa en caso de incumplimiento. Por último, el sindicato actúa como veedor de la aplicación de las políticas establecidas.

A continuación presentamos los resultados de la gestión de este asunto material en 2018:

**Representación de los trabajadores en comités formales de salud y seguridad:** [403-1] en las elecciones de los integrantes del COPASST, que representan a los trabajadores en el periodo 2018 – 2020, se eligieron 4 servidores como representantes principales y 4 como representantes suplentes. De igual forma, en el Comité de Convivencia Laboral para el periodo 2018 – 2020 se eligieron como representantes de los trabajadores a 2 servidores como representantes principales y 2 como suplentes.

**Tipos de accidentes laborales y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional:** [403-2] En el año 2018 se presentaron 84 accidentes incapacitantes que generaron 568 días de incapacidad y un accidente mortal en el área de mantenimiento de equipos de la infraestructura, generado por un atrapamiento durante el mantenimiento de escaleras eléctricas. Para este último se realizó la correspondiente investigación con el objetivo de plantear acciones de mejora tendientes a continuar fortaleciendo el control del peligro y la promoción de la cultura del cuidado dentro de la organización. El 100% de los planes de acción derivados de dicha investigación ya fueron implementados y avalados por la ARL SURA.

Frente a la enfermedad laboral, en la existencia de la Empresa se han diagnosticado 5 trabajadores con patologías de origen laboral, las cuales no se presentaron en 2018.

De acuerdo con los datos de los eventos relacionados anteriormente, se tienen los siguientes indicadores:

- **Índice de frecuencia de la accidentalidad:** 4,6 accidentes, lo que indica que por cada 100 trabajadores se presentaron 4,6 accidentes.

- **Índice de severidad de la accidentalidad:** 30,8 días, el cual reporta que por cada 100 trabajadores se generaron 30,8 días perdidos por incapacidad.

  **Índice de mortalidad:** 1 evento mortal con 6.000 días cargados al ausentismo de acuerdo con la normatividad vigente.

- **Índice de prevalencia de la enfermedad laboral (casos nuevos de enfermedad laboral):** 0, en el año 2018 no se diagnosticaron enfermedades de origen laboral.

- **Índice Prevalencia de la Enfermedad Laboral:** 2,8, el cual indica que por cada mil trabajadores la Empresa tiene 2,8 enfermedades laborales.

**Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad:** [403-3] Los cargos en los que hemos calificado las 5 enfermedades laborales identificadas son: 1 Auxiliar Operativo de Trenes (pintor), 3 Informadores Vendedores y 1 Auxiliar Administrativo del área de seguridad y salud en el trabajo. En este sentido, y de acuerdo con lo parametrizado en la matriz de peligros de la Empresa, los cargos de más alto riesgo en orden de importancia para trauma acumulativo o exposición a algún agente físico que pueda producir enfermedades relacionadas con su actividad (enfermedad laboral), son:

- **Auxiliar de mantenimiento de trenes (Pintura):** enfermedades osteomusculares de miembros superiores y enfermedades respiratorias obstructivas de la vía aérea.
- **Informador Vendedor:** enfermedades osteomusculares de miembros superiores y enfermedades asociadas al estrés.
- **Auxiliar operativo de vía permanente:** enfermedades osteomusculares de miembros superiores y daño auditivo por exposición al ruido (hipoacusia neurosensorial inducida por ruido).
- **Auxiliar operativo de cables aéreos:** enfermedades osteomusculares de miembros superiores.
- **Profesional 2 de mantenimiento de cables aéreos:** enfermedades osteomusculares de miembros superiores.

## Libertad de asociación

[103-1, 103-2, 103-3] 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. Está directamente relacionado con el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).

Este asunto es material para la organización sindical debido a que la libertad de asociación es fundamental para su existencia y adecuado funcionamiento.

El Estado, por su parte, actúa como mediador y árbitro en las controversias que puedan surgir entre el sindicato y la Empresa cuando se negocia la convención colectiva, por lo que tiene gran capacidad de influencia en la gestión de este asunto material.

A continuación se presentan los resultados de la gestión en 2018.

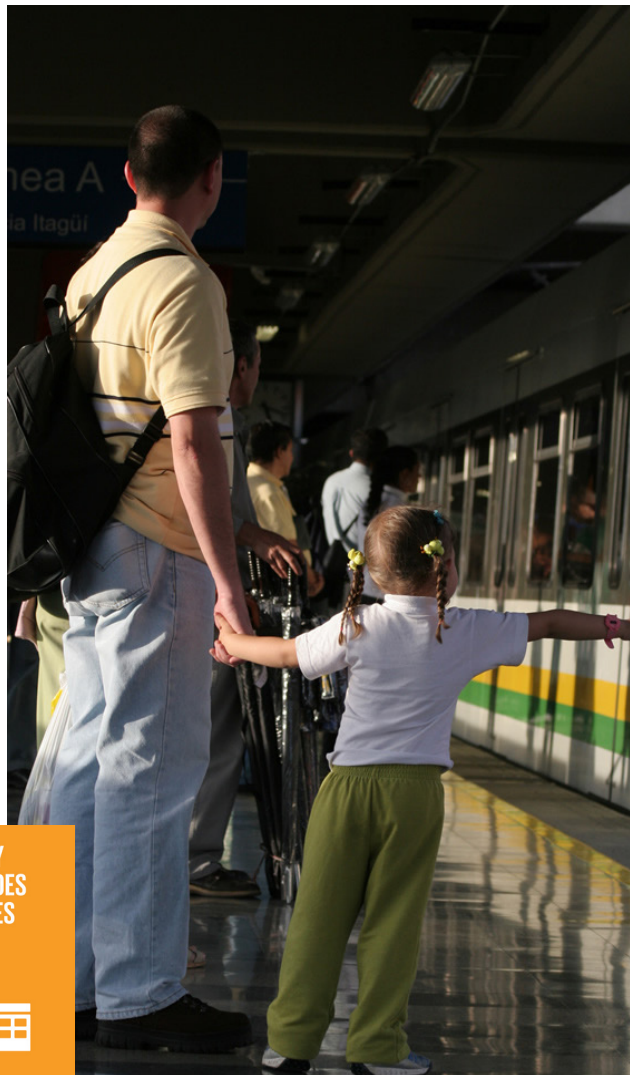
**Acciones para garantizar el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva:** [407-1] En 2018 se realizó negociación colectiva con los trabajadores oficiales sindicalizados sin llegar a un acuerdo, por lo cual la organización sindical votó a favor de recurrir al Tribunal de Arbitramento, que al finalizar 2018 aún no se había instalado. En 2016 entró en vigencia el laudo arbitral emitido por Tribunal de Arbitramento aplicable a los trabajadores oficiales sindicalizados, terminando el conflicto colectivo derivado de la presentación del pliego de peticiones de dichos trabajadores en 2013. El Laudo Arbitral, proferido en el año 2016, continua vigente al 31 de diciembre de 2018. Actualmente se cuenta con un acuerdo colectivo firmado entre los empleados públicos de la organización sindical y la Empresa, el cual tiene vigencia hasta el 27 de febrero de 2019.

## Servicio

[103-1, 103-2, 103-3] La prestación del servicio público de transporte de pasajeros es nuestra actividad económica principal, y en este sentido el servicio es un proceso misional que además contribuye con el ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles). Uno de los objetivos de la perspectiva 'Ciudadanos y territorio' es 'mantener una calificación del servicio superior a 4,5/5', indicador que en 2018 logramos llevar a 4,24/5. En esta perspectiva hay iniciativas relacionadas con la medición de los niveles de atención al cliente a través de los diferentes canales, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que se reciben y los niveles de respuesta a las mismas.

También se evalúa el nivel de aseo de los vehículos y estaciones.

Al ser nuestra actividad principal, este asunto material cuenta con un manual completo para su gestión, el Manual del Servicio de Transporte. Además, existe una ficha que resume el proceso de servicio al cliente, cuyo objetivo es prestar un excelente servicio, gestionando la seguridad física y operacional de los usuarios, los servidores Metro, la infraestructura y entorno de la Empresa, así como la atención oportuna de quejas y reclamos y el registro efectivo de los ingresos por el servicio de transporte. Con el fin de organizar las diferentes etapas del servicio hemos establecido un ciclo que consta de seis fases: 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. En varias de estas fases se presentaron mejoras en 2018.



Este asunto es material para los siguientes grupos de interés:

| Impactos del servicio por grupos de interés | |
|---|---|
| **Grupo de interés** | **Impacto** |
| Usuarios | Se ven impactados por las características del servicio que presta la Empresa. Al mismo tiempo, en el marco de la corresponsabilidad, pueden contribuir con su calidad en la medida en que acatan las normas de comportamiento dentro del Sistema, las cuales están contenidas en el Reglamento del Usuario. |
| Gente Metro | De su compromiso y profesionalismo depende que el servicio prestado a los usuarios esté acorde con lo definido por la Empresa y con sus expectativas. |
| Proveedores | Algunas de las empresas contratadas por el Metro tienen actividades relacionadas con el servicio, por lo que la manera en que las desarrollen afecta positiva o negativamente la gestión de este asunto material. |
| Estado | A través de la autoridad de transporte, el Estado puede contribuir a homologar los estándares de prestación del servicio de transporte público. De esta manera los ciudadanos perciben una sensación de continuidad en su viaje sin importar qué empresa opere el modo de transporte empleado en las diferentes etapas. |
| Transportadores | Las empresas de transporte público colectivo que operan las rutas integradas son percibidas por los usuarios como parte del Sistema Metro, pese a que jurídicamente lo único que existe es un acuerdo para gestionar el recaudo de manera integrada por medio de la tarjeta Cívica. Por esta razón, la calidad del servicio que prestan estas rutas incide directamente sobre la percepción del servicio de los usuarios. |

A continuación exponemos los resultados en 2018:

**Índice de calidad de tráfico:** para el cálculo de este índice tomamos en cuenta las vueltas programadas de cada tren que tuvieron que ser canceladas por fallas técnicas u operativas y el número de minutos de atraso. En 2018 este índice fue de 92,75% para la línea A y de 98,86% para la línea B.

**Encuesta NSU (Nivel de Satisfacción del Usuario):** contratamos al Centro Nacional de Consultoría, firma experta en investigación de mercados, para la aplicación de dos mediciones del "Nivel de Satisfacción del Usuarios con el Servicio Metro" -NSU. La última aplicación del estudio se realizó entre el 1° de noviembre y el 1° de diciembre de 2018, y se obtuvieron los siguientes resultados:

| Evolución de resultados de la encuesta NSU | | |
|---|---|---|
| **Indicador** | **Resultado 2018** | **Resultado 2017** |
| Nivel de satisfacción de usuario (calificación general del sistema) | 4,24 | 4,18 |
| Satisfacción con adquisición medio de pago | 4,13 | 4,28 |
| Usuarios satisfechos con la atención en las estaciones | 4,17 | 4,14 |

Se evidencia un avance hacia la consecución de la meta de 'mantener una calificación del servicio superior a 4,5/5'.

**Tiempo promedio de respuesta a quejas:** entre enero y noviembre el tiempo promedio de respuesta a quejas fue de 3,74 días según el aplicativo CRM Sugar, tiempo menor a los 4,02 días registrados en 2017 y a los 5 días establecidos como meta para 2018. Debido al cambio de contratista del contact center no se cuenta con información de diciembre.

**Tiempo promedio de respuesta a requerimientos:** entre enero y noviembre el tiempo promedio de respuesta a requerimientos fue de 0,5 días según el aplicativo CRM Sugar, tiempo menor a la meta establecida de un día. Debido al cambio de contratista del contact center no se cuenta con información de diciembre.

**Quejas por millón de usuario:** entre enero y noviembre el promedio de quejas por millón de usuario fue de 62,29 según el aplicativo CRM Sugar. Esto se debe a factores como la implementación del recaudo con Cívica en rutas integradas, pues las quejas de mayor peso corresponden a quejas por máquinas de recarga, tarjeta gris, Cívica Bancolombia, inconformidad cuando se lee el extracto de la tarjeta, entre otros. Debido al cambio de contratista del contact center no se cuenta con información de diciembre.

**Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente:** [418-1] No hubo reclamaciones en 2018 por estos temas. Se presentó una recomendación de un usuario por temas de recargas en internet y una solicitud de baja de la base de datos Cívica de un usuario personalizado.

**Puntos externos de recarga de Cívica a 31 de diciembre de 2018:** a diciembre de 2018 la red externa cerró con 1.643 puntos, fruto de las alianzas con las empresas Réditos Empresariales S.A. y Bancolombia S.A. – VTU de Colombia S.A. Esto contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios con la fase de adquisición del medio de pago. En 2016 teníamos 698 puntos y en 2017 eran 1.181.

**Cívica transaccional y recargas por Internet:** con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con la adquisición del medio de pago, en 2018 implementamos la recarga de la tarjeta Cívica por Internet y desarrollamos la aplicación web Cívica transaccional, que permite llevar a cabo la personalización vía web, consulta de saldo, consulta de extracto, bloqueo de tarjetas y actualización de datos. Durante 2018 los usuarios realizaron recargas por valor de $3.513 millones.

**Porcentaje de disponibilidad de las aplicaciones de recaudo:** este indicador comprende la medición de la disponibilidad de la plataforma tecnológica con el fin de asegurar que los servicios de recaudo estén disponibles y funcionen correctamente siempre que los usuarios deseen hacer uso de ellos. Un resultado igual o superior a 99,37% de disponibilidad se entiende como un nivel sobresaliente, entre 97,9% y 99,37% se entiende como nivel satisfactorio, entre 96,6% y 97,9% es un nivel mínimo y por debajo de 96,6% es un nivel insuficiente. El cumplimiento acumulado de 2018 fue de 99,65%, nivel sobresaliente, lo cual contribuye a la satisfacción con la adquisición del medio de pago.

**Porcentaje de disponibilidad de servicios de Cívica:** comprende la medición de la disponibilidad de los servicios que componen el sistema Cívica, con el fin de asegurar que estén disponibles y funcionen correctamente siempre que los usuarios deseen hacer uso de ellos. Un resultado igual o superior a 99,99% de disponibilidad se entiende como un nivel sobresaliente, entre 99,9% y 99,99% se entiende como nivel satisfactorio, entre 99,4% y 99,9% es un nivel mínimo y por debajo de 99,4% es un nivel insuficiente. El cumplimiento acumulado de 2018 fue de 99,98%, es decir, satisfactorio. Esto incide positivamente en la satisfacción de los usuarios durante la validación del medio de pago.

**Índice de limpieza de trenes, tranvía, buses y telecabinas:** el indicador de aseo se calcula con base en las actividades contempladas en el contrato de aseo como aseo diario de la flota de trenes, aseo fuerte de intensivo y brillado y desmanchado. Esta verificación se traslada a formatos de actividades donde se verifica el cumplimiento de cada una de estas, sumando en total el 100% de las actividades de este contrato durante 2018. De esta manera se incrementa la satisfacción de los usuarios durante la espera y uso del modo de transporte.

## Seguridad física y operacional para el servicio

[103-1, 103-2, 103-3] Las acciones que realizamos en este sentido se encuentran contempladas en el objetivo de 'mantener una calificación del servicio superior a 4,5/5', indicador que en 2018 se ubicó en 4,24/5. Incluyen el mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo a los vehículos que prestan servicio en las diferentes líneas del Sistema, a la infraestructura y al sistema operativo, así como la contratación de seguridad pública y privada. A través de estas actividades contribuimos directamente con el ODS 3 (Salud y bienestar).

El Manual Integrado de Gestión incluye una política de seguridad operacional, cuyos objetivos son generar una cultura de seguridad positiva y justa, integrar de forma efectiva los factores humanos, organizacionales y técnicos para cumplir los requisitos y normas relacionadas con la seguridad operacional con base en buenas prácticas, garantizar que se implementen los sistemas de seguridad en los servicios suministrados por contratistas, mejorar continuamente el rendimiento en materia de seguridad operacional y cumplir los parámetros de seguridad operacional en todas las fases de los proyectos que aplique.

Este asunto es material para los siguientes grupos de interés:

**Impactos de la seguridad física y operacional para el servicio por grupos de interés**

| Grupo de interés | Impacto |
|---|---|
| Usuarios | Se ven afectados de forma directa por la manera en que la Empresa gestione la seguridad, pues mientras recorren el Sistema se enfrentan a diversos riesgos potenciales que pueden comprometer su integridad física o sus bienes. |
| Gente Metro | La idoneidad, seriedad y rigor con que desempeñen las labores de mantenimiento son cruciales para la gestión adecuada de la seguridad. |
| Proveedores | La preservación de la seguridad física en el Sistema está a cargo de empresas de vigilancia privada y de la Policía Nacional, esta última mediante un convenio interadministrativo, por lo que tienen incidencia en la gestión de este asunto material. |
| Comunidad | Dado que buses y tranvías comparten las vías con otros actores como ciclistas, peatones y conductores de otros vehículos, existen riesgos potenciales de afectación a la seguridad de estas personas. |

La coordinación de Seguridad Operacional efectuó diferentes actividades enfocadas a la gestión proactiva y reactiva de la Seguridad Operacional en 2018, teniendo en cuenta el desarrollo de los componentes del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS). Dentro de estas están:

- Identificación de errores para operadores de línea, conductores de diferentes medios de transporte y cables.
- Adquisición de la herramienta de reporte de errores Human Scan y capacitación de un grupo piloto para su puesta a punto e implementación.
- Análisis de 26 eventos operacionales.
- Inspecciones de seguridad operacional.

Todas las actividades mencionadas generaron acciones específicas con el fin de mejorar e introducir nuevas barreras que eviten futuros incidentes o accidentes operacionales y mantengan los niveles de riesgo de la operación en niveles aceptables, aumentando cada vez más la seguridad Operacional de la Empresa.

Todas las actividades mencionadas generaron acciones específicas con el fin de mejorar e introducir nuevas barreras que eviten futuros incidentes o accidentes operacionales y mantengan los niveles de riesgo de la operación en niveles aceptables, aumentando cada vez más la seguridad Operacional de la Empresa.

**Ejecución de los planes de mantenimiento:** durante 2018 el porcentaje de ejecución de los planes de mantenimiento en cada uno de los modos de transporte y en la infraestructura fue el siguiente:

| Ejecución de mantenimientos por modo en 2018 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Modo** | Trenes | Cables | Infraestructura | Buses | Tranvía |
| **Porcentaje** | 92% | 97% | 94% | 98% | 97% |

**Implementación del modelo de gestión de mantenimiento (RCM):** Busca mejorar las prácticas del mantenimiento de los equipos Metro con parámetros internacionales y ejecutables. A 31 de diciembre de 2018 el avance de la implementación estaba en 22%.

**Análisis de fallas de catenaria:** realizamos un estudio con la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) con el asocio de la firma Ingeniería Especializada Blandón (IEB) con el fin de identificar las causas de las incidencias de catenaria que se presentaron en los tres primeros meses del año 2018. El estudio permitió mediante simulaciones en software especializado demostrar que la pérdida de altura de las guayas que retienen la catenaria se debieron a sobre voltajes originados en la coincidencia de tres factores: frenados regenerativos de los trenes, la conmutación de los elementos de estado sólido en las subestaciones de tracción durante las horas de mayor carga del sistema y al diferencial de voltaje que indujo la presencia de un transformador provisional introducido al sistema por falla de aislamiento del alimentador principal del transformador propio. Las acciones adelantadas como la entrada en servicio del transformador de potencia y la reconfiguración de los aislamientos en las guayas de la catenaria, así como la instalación de filtros en las subestaciones con mayor carga, han permitido corregir totalmente el fenómeno y evitar la afectación de la operación por fallas en la catenaria.

**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 526 eventos, es decir 1,76 por millón de usuarios transportados. A continuación detallamos en qué consistieron y las estrategias de mitigación adoptadas:

| Impactos a la salud y seguridad por líneas en 2018 | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Impacto | A | B | 1 | H | J | K | L | TA |
| Eventos de funcionarios con usuarios | 3 | | | | | | | |
| Caída de usuarios por obstáculo o piso húmedo | 2 | | | | | | | |
| Accidente de tránsito | | | 27 | | | | | 88 |
| Arrollamiento | 7 | 1 | | | | | | |
| Paquete sospechoso | 5 | | | | | | | 1 |
| Eventos relacionados con infraestructura | 16 | 5 | 6 | | 1 | | | 11 |
| Hurto a usuario | 35 | 1 | 1 | | | 1 | | 1 |
| Parada mayor de 3 minutos con usuarios | | | | | 1 | | | |
| Eventos relacionados con puertas de vehículos | 5 | 1 | | 1 | | | | |
| Rebasamiento de señales | 4 | | | | | | | |
| Sobrevelocidad | | | | | | | | |
| Tren fuera de vía comercial con usuario | 25 | | | | | | | |
| Usuario alcoholizado o drogado | 28 | 27 | 23 | 2 | 5 | 3 | 1 | 17 |
| Usuario con objeto no permitido | 7 | 1 | 2 | | | | | |
| Usuario en la vía | 129 | 29 | | | | | | |

Los eventos relacionados con seguridad operacional recurrentes en buses están relacionados con accidentes de tránsito con o sin víctimas y usuarios alcoholizados o drogados, para lo cual realizamos un taller de comunicaciones al personal operativo de Buses con la participación de Formación y Seguridad Operacional. Adicional a esto, efectuamos un simulacro en Patio Aeropuerto de un accidente de tránsito con la participación de Formación y Seguridad Operacional.

Los eventos que presentaron la frecuencia más alta en trenes fueron usuarios alcoholizados o drogados y usuarios en las vías. Dado que los ingresos a la vía férrea por parte de los usuarios representan un alto riesgo de arrollamiento, trabajamos de manera permanente en formación de usuarios y diseñamos e implementamos una campaña para mitigar este tipo de eventos por medio de afiches publicados en las estaciones.

Se presentó un incremento de ingreso de usuarios en trenes al retorno de Niquía, y para dar respuesta a esta amenaza implementamos el apoyo con dos guardas de seguridad privada en el horario comprendido entre las 17:30 y las 05:30 del día siguiente para apoyar la evacuación de los trenes, incrementamos la planta de auxiliares en uno más por turno y Servicio al Cliente sensibilizó al personal involucrado sobre los riesgos asociados a trenes con usuarios al retorno.

En tranvía los eventos frecuentes fueron los accidentes de tránsito con o sin víctimas y las sobrevelocidades. Para esto trabajamos conjuntamente con el contratista Fundación Universidad de Antioquia en estrategias para minimizar la ocurrencia de estos eventos.

**Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios:** [416-2] En los fallos judiciales proferidos en el año 2018 no tuvimos ninguna condena por casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios. Es importante anotar que se profirieron 6 sentencias relacionadas con dichas situaciones, todas favorables para nuestra Empresa.

# Derechos humanos

[103-1, 103-2, 103-3, 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 y en afectaciones a la propiedad privada en desarrollo de los proyectos de infraestructura.

Este asunto material guarda relación con varios de los objetivos incluidos en el plan estratégico, y además es el sustento de los ODS. En la perspectiva de 'Procesos' está la iniciativa de seguridad jurídica, en la que se incluyen acciones relativas a la protección de los datos personales de los usuarios y otros grupos de interés de la Empresa como muestra de respeto al derecho a la vida privada. En la perspectiva de 'Ciudadanos y territorio' se incluyen temas relacionados con el trato digno a los usuarios y con facilitar el acceso universal al Sistema.

Uno de los documentos en los que nos basamos para gestionar este asunto material es la Carta del Trato Digno al Ciudadano. En ella, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), informamos a los usuarios los derechos que tienen y los canales de comunicación puestos a su disposición para garantizar su efectivo ejercicio. El primer derecho que se plasma es el de ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.

También nos sirven de sustento para la gestión de este asunto material el Reglamento del Usuario, el cual contiene las reglas que deben atender los mismos al ingresar al Sistema, los medios de pago disponibles, sus obligaciones y derechos y los de la Empresa, y el Código Nacional de Policía (Ley 1801 del 29 de julio 2016), que en el Título XV del Libro Segundo trata sobre la libertad de movilidad y circulación, y particularmente en el capítulo III aborda los temas relativos a la convivencia en los sistemas de transporte motorizados.

Este asunto es material para todos los grupos de interés, pues los derechos humanos están presentes en todas las relaciones que la Empresa tiene con ellos.

A continuación reportamos las acciones emprendidas durante 2018 que guardan relación directa con la evaluación y observancia del respeto a los Derechos Humanos en las actuaciones de la Empresa, dado que por el carácter transversal que tienen estos derechos varias de las actividades y programas incluidos en otros asuntos materiales también podrían considerarse como un aporte en este sentido.

**Formación de servidores en políticas o procedimientos sobre derechos humanos:** [412-2] Dentro de las formaciones impartidas para el personal de Servicio al Cliente relacionadas con los Derechos Humanos están las de Servicio al Cliente desde la dignidad, persuasión e inclusión; atención a personas con discapacidad; lenguaje de señas e inglés para atención de usuarios.

También realizamos una capacitación en funciones de Policía Judicial a un investigador de seguridad, tres técnicos de seguridad y cuatro auxiliares de seguridad, pues en casos de arrollamiento de usuarios estas personas pueden realizar el levantamiento del cadáver. La formación enfatiza en los Derechos Humanos como base de todas sus actuaciones a través de protocolos y procedimientos establecidos en el tratamiento para la víctima, testigos y familiares. Para la víctima en el sentido de la correcta y adecuada diligencia de la inspección técnica, para los testigos en cuanto a la adecuada realización de entrevista sin vulnerar de ninguna manera los derechos fundamentales – los cuales se le hacen saber antes de la diligencia – y a los familiares de la víctima abordándolos con el debido respeto, entendiendo su dolor.

Adicionalmente, ocho técnicos de seguridad fueron capacitados en Desarrollo del Ser y Psicoprevención de la Emergencia para fortalecer los conocimientos necesarios para identificar, atender y orientar a personas que deseen atentar contra su vida dentro de las instalaciones del Sistema.

Por último, 31 servidores de Seguridad recibieron capacitación en atención a Personas con Movilidad Reducida (PMR). Los módulos fueron 'mi viaje al servicio de otro', 'construcción y prestación del servicio' y 'gestión de convivencia y preparación para el manejo de personas con discapacidad'.

**Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos:** [410-1] Durante 2018 llevamos a cabo diferentes cursos en cuyo contenido se incluye el tema de Derechos Humanos, priorizando el respeto por la vida. Asimismo, realizamos formación en curso básico Metro para 153 vigilantes y 430 efectivos de la Policía Metro, los cuales deben certificarse para poder prestar su servicio en el Sistema. En el módulo de servicio al cliente y semiología del servicio se les entregan herramientas que les permiten identificar comportamientos anormales de los usuarios y mejorar el trato hacia ellos.

**Participación en la formulación de la política de protección a moradores:** [414-2] el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de Medellín, adoptado a través del Acuerdo 48 de 2014, estableció en su artículo 573 la Política de Protección a Moradores y Actividades Económicas Productivas, con base en la política de responsabilidad social definida en la Ley. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el POT el Municipio de Medellín contrató a la Universidad Nacional de Colombia para la implementación del diseño metodológico y formulación de esta política pública. Con el apoyo de algunas de dependencias municipales y de entidades descentralizadas que incluyen al Metro de Medellín, se conformaron mesas interinstitucionales que permitieron identificar problemáticas y necesidades, así como plantear alternativas de solución. Uno de los resultados de esas mesas fue la actualización de la normatividad que regula las compensaciones e indemnizaciones del Municipio de Medellín, expidiéndose para tal efecto el Decreto 1091 del 13 de diciembre de 2017, el cual se aplicó para los proyectos Tranvía Ayacucho y Cable Picacho ejecutados por nuestra Empresa.

**Casos de discriminación del personal de servicio al cliente hacia usuarios y acciones correctivas:** [406-1] En 2018 no se presentaron casos sobre discriminación del personal de servicio al cliente hacia usuarios.

**Casos de agresión física y verbal:** durante 2018 se presentaron 157 agresiones verbales de usuarios a servidores, 48 agresiones físicas de usuarios a servidores, 3 agresiones verbales de servidores a usuarios, una agresión física de servidores a usuarios y 2 agresiones físicas de policías a usuarios.

**Casos de discriminación hacia servidores y acciones correctivas emprendidas:** [406-1] En 2018 no recibimos quejas específicamente de discriminación hacia trabajadores. 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 y reuniones de concertación de compromisos para mejorar la convivencia laboral; como medidas preventivas se realizaron campañas para promover los valores corporativos, principalmente el respeto.

**Bases de datos personales que administra la Empresa registradas en Superintendencia de Industria y Comercio:** contamos con 10 bases de datos registradas, las cuales son: Cívica; Servidores de la empresa (física y virtual), Contratistas (física y virtual), Sistema Cerrado de Televisión; Personal en proceso de selección (física y virtual); PQRS (tanto física como virtual).

**Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente:** en el 2018 no se presentaron casos sobre violación a la privacidad ni fuga de datos de clientes.

## Cultura Metro

[103-1, 103-2, 103-3] 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 atraviesa toda la estrategia corporativa e inspira cada una de nuestras actuaciones, hacia adentro y hacia afuera de la organización. En 2018 celebramos los 30 años del surgimiento de este modelo, el cual inició siete años antes de la operación comercial.

[413-1] 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, las cuales constituyen un aporte directo a los ODS 4 (Educación de calidad) y 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).
La Cultura Metro es material para los siguientes grupos de interés:

**Impactos de la Cultura Metro por grupos de interés**

| Grupo de interés | Impacto |
|---|---|
| Usuarios | Se benefician de los programas de gestión de expresión cultural, y son actores activos en el ámbito de la gestión educativa. |
| Gente Metro | La manera en la que los servidores interactúan con los diferentes grupos de interés, especialmente aquellos que realizan actividades con las comunidades de las zonas de influencia, es vital para el ámbito de gestión de relaciones con la comunidad . Por su parte, el personal de servicio al cliente, como responsable de atender a los usuarios en las estaciones, es clave para que estos interioricen los mensajes dirigidos a ellos en el ámbito de gestión educativa. |
| Proveedores | En algunos momentos del ciclo del servicio los usuarios interactúan con personal de empresas contratistas, por lo que estas personas se vuelven corresponsables en lo que respecta al ámbito de gestión educativa. De otro lado, algunos de los programas que impactan las comunidades son ofrecidos mediante alianzas con otras entidades, por lo que tienen un papel importante en los ámbitos de gestión educativa y gestión de expresión cultural. |
| Comunidad | Las comunidades de las zonas de influencia se benefician de varios de los programas y actividades que se desarrollan en los cuatro ámbitos de la Cultura Metro. |
| Sociedad civil | Los líderes comunitarios se ven impactados positivamente por algunos de los programas que se desarrollan en los ámbitos de gestión educativa de comunidad y gestión de relaciones con la comunidad, convirtiéndose en reeditores del modelo de Cultura Metro. |
| Transportadores | Los conductores de los buses de las rutas integradas pueden ayudar a replicar las acciones propias del ámbito de gestión educativa de usuarios. |

A continuación presentamos los resultados de las acciones de Cultura Metro con ciudadanía en 2018 en sus ámbitos de actuación:

## Gestión educativa

**Aprendices de Cultura Metro:** programa de formación de 940 horas enmarcado en la gestión de relaciones con la comunidad, dirigido a los bachilleres recién egresados de las instituciones educativas de las áreas de influencia del Sistema Metro. Su objetivo es brindarles la oportunidad de estar un año en nuestra Empresa aprendiendo del entorno laboral y fortaleciéndose en el Ser. De esta manera se estructuran para ser personas con mayor potencial para la empleabilidad y la convivencia, al tiempo que replican el modelo de conocimiento y cultura de nuestra Empresa en su familia y comunidad. Cada año seleccionamos para este proyecto entre 30 y 35 jóvenes que están finalizando el grado 11°. Las hojas de vida son recolectadas a través de las instituciones educativas y se vinculan a través de un contrato de aprendizaje durante un año. A la fecha hemos certificado 430 aprendices que han sido semillero para la Empresa y otras entidades de la ciudad.

**Líderes y re-editores formados en Cultura Metro:** este programa tiene como objetivo formar a los jóvenes en Cultura Metro desde el enfoque del autocuidado, el respeto por el otro, la confianza y sentido de filiación y el respeto por lo público para convertirse en re-editores y promotores del modelo en sus comunidades. En 2018 certificamos a 244 jóvenes entre los 14 y 30 años pertenecientes a 8 grupos de zonas de influencia del Sistema: comunas 1, 3, 6, 8, 13 y 14 de Medellín, y zonas norte y sur del Valle de Aburrá.

**Intervenciones en Instituciones Educativas:** entre enero y abril, formamos a 44.433 estudiantes y docentes de Instituciones educativas del Valle de Aburrá en Cultura Metro mediante los Semilleros escolares de Cultura y la intervención de sensibilización a potenciales usuarios para el conocimiento del Sistema, la cultura ciudadana y el cuidado de lo público.

**Personas formadas en cursos de alfabetización digital en la sala de cómputo de Vallejuelos:** el programa tiene como propósito brindar alfabetización digital mediante la formación para el uso de herramientas ofimáticas y contribuir con el cierre de brechas digitales en la población, además de contar con los equipos de cómputo con navegación gratuita en Internet a disposición de la comunidad. La sala se ha convertido en un espacio de relacionamiento y construcción de ciudadanía

que extiende la Cultura Metro a otros ámbitos de la ciudad -región. El programa obtuvo en 2018 el primer puesto en la distinción anual de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys), con la cual esta agrupación reconoce las mejores prácticas de sus socios operadores y autoridades de transporte en diversos espacios de acción. Durante 2018 formamos 338 personas y atendimos 33.806 visitantes.

**Campañas educativas de Cultura Metro:** llevamos a cabo las siguientes campañas educativas:

- **Tiquete PMA (Papel Marca de Agua):** campaña transitoria de apoyo a la salida del tiquete Edmonson (Tiquete de papel con banda magnética). Se realizó entre las Estaciones Hospital y Niquía y tuvo una duración aproximada de dos meses.
- **Cívica Cuencas 4, 1 y 2 de Bello:** a raíz de la firma de nuevos convenios para hacer de la tarjeta Cívica el único medio de pago en nuevas rutas integradas, realizamos una campaña para educar al ciudadano en su uso y recarga.
- **Tranvía de Ayacucho - Campaña La Hinchada:** campaña educativa hacia el auto cuidado, cruce adecuado y respeto del espacio público en el corredor tranviario entre San Antonio y Pabellón del Agua realizada en el marco del Mundial de Fútbol. Impactamos aproximadamente 15.000 mil personas durante 10 días.
- **Campaña El Cartero:** a raíz de la apertura de la calle Maturín entre las carreras Bolívar y Junín, zona que durante 6 años estuvo cerrada para el paso vehicular , realizamos una campaña para sensibilizar a peatones en el autocuidado y el respeto a la señalización. Impactamos aproximadamente 5.000 mil personas durante 7 días.
- **Uso adecuado de filas:** campaña para promover el correcto uso de las filas y facilidad de ingreso a las estaciones Industriales, Poblado y Aguacatala. Se encuentra vigente.
- **Metro ruteros:** 'sketch' teatral realizado en la Estación Poblado con el objetivo de formar usuarios en el buen uso de las filas, con una duración de 21 días.
- **Elige la calma:** campaña realizada durante 10 días de diciembre con 2 actividades diarias. Buscó que el usuario experimentara un viaje diferente a través de la calma, la tranquilidad y la conciencia durante su recorrido por el Sistema Metro promoviendo así la convivencia. Se realizó en las Estaciones Niquía, San Antonio, Poblado, San Javier, La Estrella, Acevedo, Industriales, Caribe, Aguacatala, Universidad, Parque Berrío y en el Tranvía durante una semana completa.

**Número de estaciones y paradas atendidas con guías educativos:** atendimos 75 estaciones, paraderos y paradas con el apoyo de los guías educativos para la formación ciudadana.

## Gestión de relacionamiento

**Diálogos con la comunidad:** en el año atendimos una población de 14.013 personas mediante 70 reuniones con organizaciones sociales, instituciones y comunidad en general. De otro lado, para propiciar la generación de confianza y percepción positiva frente al SITVA, el uso de Cívica y los beneficios de la integración implementamos diversas estrategias de acercamiento a los usuarios y residentes de los barrios de influencia directa de las rutas alimentadoras, tales como puntos de información itinerantes, acciones pedagógicas en los paraderos, vehículos y vías, así como la instalación de carpas lúdicas de Cultura Metro. Igualmente fortalecimos el trabajo interinstitucional con las mesas ciudadanas en los barrios La Sierra, Trece de Noviembre y Buenos Aires (Ayacucho).

**Jornadas comunitarias de Cultura Metro y cultura ciudadana:** realizamos 218 actividades de sensibilización y fortalecimiento de la Cultura Metro en las comunidades, tales como jornadas barriales puerta a puerta, acercamiento directo a los ciudadanos con mensajes intencionados, festivales recreativos, convites ambientales comunitarios en sitios críticos de acopios de basura y puntos de interacción e información como las carpas Ludo Metro, el castillo encantado en La 45 (Manrique), entre otros. Estas actividades tienen como propósito atender las situaciones que afectan de forma negativa la estética, promover las adecuadas condiciones para el disfrute de los espacios públicos, la convivencia con las particularidades de cada uno de los medios de Sistema y la socialización de novedades operacionales para mitigar los impactos que estas generan en los usuarios y vecinos (mantenimientos de cables y tranvía, cambios de rieles y modificaciones en los servicios de alimentación).

**Programa Amigos Metro – Semilleros de Cultura Metro para la formación en valores y competencias ciudadanas:** durante el año realizamos 1.131 talleres de formación en valores, competencias ciudadanas y habilidades para la vida con 26.022 niños y jóvenes de zonas de influencia directa del Sistema, que fueron formados en los grupos de semilleros barriales y en los semilleros escolares de Cultura Metro. En el año se vincularon a esta estrategia de intervención social 34 Instituciones Educativas y 45 barrios de influencia de las líneas A, K, J, 1 de buses, Cuencas 3 y 6, Tranvía, y nuevos Metrocables (líneas H y M).

**Escuela de Formación Familiar:** en este proceso formativo participaron 111 padres y madres de los niños y jóvenes vinculados a los Semilleros de Cultura del programa Amigos Metro, con quienes realizamos 81 talleres para el fortalecimiento de las relaciones y el entorno familiar.

## Gestión cultural

**Trenes de la Cultura:** dos nuevos trenes de la Cultura salieron a los rieles: Tren "De la tradición a la evolución" conmemorando los 30 años de la Cultura Metro y Tren de la Fiesta del Libro con la temática del Nadaísmo, en el que recogimos los principales pensamientos y fotografías de los exponentes de este movimiento literario que nació en Medellín en 1958. En ambos contamos con el apoyo de la Biblioteca Pública Piloto.

**Intervenciones de arte y galería urbana:** 9 intervenciones artísticas de arte urbano con temáticas ambientales elaboradas por artistas de las zonas de influencia. Se llevaron a cabo en las estaciones Poblado, Santo Domingo, Trece de Noviembre, Tranvía y Estadio. Por otra parte, realizamos 13 exposiciones de arte en las estaciones Suramericana e Itagüí.

**Préstamo de libros y uso de las Bibliometro:** las Bibliometro son bibliotecas ubicadas en las estaciones Niquía, Acevedo, San Antonio, Itagüí y El Pinal, en las que se ofrecen servicios de préstamo de libros, navegación gratuita en internet y actividades de promoción de lectura en asocio con la caja de compensación familiar Comfama. En 2018 prestamos 69.442 libros y realizamos 1.645 actividades de promoción de lectura (conversatorios, lecturas en voz alta, cine, hora del cuento, picnic, yoga y Biblio ingenio) que impactaron a 22.508 personas. En 2018 renovamos la Bibliometro de la estación San Antonio y pusimos en servicio la estación El Pinal ubicada en la línea M. Esto último ejemplifica uno de los rasgos de la Cultura Metro, que consiste en empezar a transformar los territorios incluso antes de que empiece la operación comercial.

**Publicación y lanzamiento de libros de Palabras Rodantes:** fueron publicados 10 títulos durante el año, con un tiraje de 10.000 ejemplares de cada uno, con el apoyo de Comfama. Estos libros se ubican en buzones dispensadores de las estaciones y están a disposición de los usuarios para que los tomen, los lean y una vez concluyan su lectura los depositen allí para que otros los puedan disfrutar. Cada uno contó con un evento de lanzamiento con participación masiva.

## En 2019 se lanzó el título 100 de la colección Palabras Rodantes

**963 Mil**

Ejemplares editados hasta marzo de 2019

## Fomento de la lectura entre los usuarios

**10**

Nuevos títulos de la colección Palabras Rodantes en 2018

**Activaciones en fechas especiales:** las fechas especiales sirven para acercar diferentes manifestaciones artísticas a los grupos de interés. En 2018 se realizaron las siguientes:

• Celebración del Día del Idioma con los usuarios en todas las líneas y modos de transporte, una jornada en la cual distribuimos 8.000 libros de la colección Palabras Rodantes.

• Celebración del Día de la Madre con 21 serenatas en diferentes estaciones y dentro de los trenes y tranvías, sorprendiendo a las viajeras desde las 4:30 a.m. y siendo tendencia en redes sociales.

• Celebración del Día del Padre con la activación denominada “un papá mundial”, teniendo en cuenta que en 2018 se realizó en Rusia el Mundial de Fútbol. Ubicamos porterías en las estaciones e invitamos a los usuarios a realizar tiros al arco para celebrar goles como el perdón, el respeto y el amor.

• Realizamos 22 eventos en las estaciones para celebrar la Navidad comunitaria en los barrios de influencia del sistema con aproximadamente 7.370 asistentes.

**Actividades de la Agenda Cultural:** realizamos 125 presentaciones artísticas en plazoletas, estaciones y lugares aledaños al Sistema incluyendo los espectáculos navideños y el gran concierto de ciudad “Tributo a los maestros de los 30 años”, que impactó a 54.600 personas. También llevamos a cabo un concurso para la creación del Jingle de los 30 años de la Cultura Metro y promovimos 3 convocatorias por redes sociales dirigidas a artistas plásticos para las exposiciones, grupos artísticos para serenatas del día de las Madres y colectivos para los espectáculos navideños.

# Gestión ambiental

MEMORIA de Sostenibilidad 2018

## Cambio climático

[103-1, 103-2, 103-3] Este asunto material tiene estrecha relación con el objetivo estratégico 'contribuir al cuidado y mejoramiento del medioambiente', inscrito en la perspectiva de 'Sostenibilidad', el cual incluye una iniciativa para la gestión del cambio climático. Además, el ODS 13 convoca a una Acción por el clima.

Contamos con una política de cambio climático dentro del Manual Integrado de Gestión, la cual establece que la gestión del cambio climático está incorporada en la estrategia corporativa y contribuye a contrarrestarlo a través de buenas prácticas implementadas en las actividades administrativas y operativas, enfocadas en la capacidad de adaptación a este fenómeno y su mitigación. Esta política también promueve la inclusión de acciones que den respuesta a la prevención de riesgos y adaptación de los impactos del cambio climático, y resalta que los planes y proyectos de expansión del Sistema permiten la mitigación de emisiones atmosféricas de gases de efecto invernadero en la región.

Por lo tanto, asumimos el cambio climático desde dos enfoques complementarios. El primero como generadores de gases de efecto invernadero producto de nuestras actividades, tanto de forma directa como indirecta. La gestión en este sentido consiste en la adopción de diferentes medidas de ecoeficiencia corporativa con el fin de disminuir el uso de combustibles fósiles y optimizar el consumo de energía eléctrica, pues el mercado en que ésta se adquiere utiliza termoeléctricas para generar una parte de ella y por consiguiente emite CO2.

El segundo enfoque está relacionado con la construcción y operación de los corredores de movilidad. La matriz multicriterio que empleamos para seleccionar la tecnología de las nuevas líneas del Sistema incluye los aspectos ambientales como uno de los criterios, por lo que siempre se seleccionan fuentes de energía limpias como la eléctrica o el GNV, menos contaminantes que la gasolina y el diésel. Por otra parte, dentro de los análisis para determinar por dónde deben ir estas líneas tenemos en cuenta aquellas zonas en las que es deseable desincentivar el uso de vehículos privados. Finalmente, al buscar incrementar el número de usuarios hasta llegar a 1,3 millones en un día típico laboral, objetivo estratégico inscrito en la perspectiva de 'Sostenibilidad' y que en 2018 llegó a 1,2 millones, se busca que viajes que hoy se hacen usando medios de transporte más contaminantes pasen a realizarse en el Sistema. Esto último se mide en las externalidades que se reportan en el asunto material Movilidad Sostenible.

Este asunto es material para los siguientes grupos de interés:

**Impactos de la gestión del cambio climático por grupos de interés**

| Grupo de interés | Impacto |
|---|---|
| Usuarios | Con su decisión de usar el Sistema como alternativa de movilidad frente a otras más contaminantes contribuyen a disminuir las emisiones de $CO_2$ y otros gases. |
| Proveedores | Impactan positivamente en la disminución de las emisiones al participar con el área de Investigación, Desarrollo e Innovación ( I+D+i) en la búsqueda de alternativas tecnológicas que permitan d isminuir el consumo energético. También al suministrar bienes y servicios con una huella de carbono baja. |
| Comunidad | En la medida en que el Metro sea más ecoeficiente y se incrementen los viajes que se realizan en el sistema se disminuye la emisión de $CO_2$ y otros gases contaminantes, impactándola positivamente. |
| Estado | Tiene la capacidad de modificar la legislación vigente para que favorezca a empresas que como el Metro de Medellín hacen aportes desde su operación para mitigar el cambio climático. |

En 2019, con el inicio de operación comercial de las líneas de Metrocable M y P, tendremos el reto de no incrementar significativamente nuestra huella de carbono a pesar de que estas líneas traerán más usuarios y requerirán energía para su funcionamiento. Además, continuaremos en la búsqueda de desarrollos tecnológicos que nos permitan disminuir los requerimientos energéticos de los vehículos y otros elementos del Sistema.

A continuación exponemos los principales hitos durante 2018 en este asunto material.

**Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático:** [201-2] Tenemos contemplada la identificación de riesgos y oportunidades a través de la situación actual del país frente a la Normativa de Eficiencia Energética a nivel nacional e internacional, con afección a nivel nacional en los agentes distribuidores de energía, la regulación metropolitana frente al uso de combustibles fósiles, los compromisos adquiridos en el pacto por la calidad del aire y el cambio de hábitos en la modalidad del transporte, con mayor demanda de transporte eléctrico. Entre estos aspectos, analizaremos la situación actual del país y de la región respecto a los compromisos que se vienen adquiriendo en la materia para utilizarlos como referencia en la estructuración final de nuestro plan de acción a la adaptación y mitigación al cambio climático.

**Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (alcance 1):** [305-1] Durante 2018 emitimos 6.623,8 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 2018 emitimos 9.472,2 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 16.096 t de CO2 emitidas durante 2018, es decir 53,28 t de CO2 por millón de usuarios transportados. Esto es superior a las 47,79 t de CO2 por millón de usuarios transportados que emitimos en 2017. El aumento se explica porque no generamos nuestra propia energía, sino que la adquirimos en el mercado nacional, cuyo factor de emisión varía de acuerdo con la matriz energética. Es decir, cuando las condiciones climáticas hacen que el nivel de los embalses baje se requiere incrementar el porcentaje de energía que se obtiene de termoeléctricas, lo que aumenta las emisiones de GEI de alcance 2.

## Consumo de energía, agua y otros recursos

[103-1, 103-2, 103-3] Este asunto material está contemplado en la iniciativa ‘optimizar el consumo de energía, agua y otros recursos en la Empresa’, que pertenece al objetivo estratégico de ‘contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente’ inscrito en la perspectiva de ‘Sostenibilidad’. Guarda relación también con los ODS 6 (Agua potable y saneamiento básico) y 12 (Producción y consumo responsables).

Adicionalmente, existe una política ambiental incluida en el Manual Integrado de Gestión, la cual establece que nuestra Empresa, como uno de los actores de la movilidad sostenible en la región, administra de manera responsable cada uno de los recursos naturales incidentes en la operación del sistema. En esta misma política está el compromiso de 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. Otro compromiso es el de promover en los grupos de interés la cultura del cuidado y la protección de los recursos naturales, las buenas prácticas ambientales y la conciencia frente al estado actual de los impactos ambientales generados.
También existe un procedimiento para la gestión integral del agua cuyo objetivo es promover 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.

Este asunto es material para los siguientes grupos de interés:
Durante 2019 nuestro reto será continuar haciendo un uso responsable de los recursos naturales. Al ser un sistema en crecimiento, tanto en líneas como en número de usuarios y servidores, es difícil establecer como meta la disminución de los consumos en términos absolutos, pero si propendemos por no incrementarlos y por mantener estable la relación entre los recursos consumidos y el número de usuarios transportados.

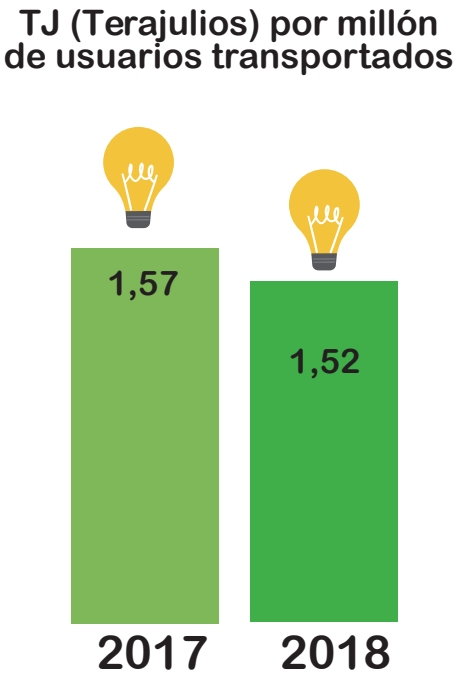
A continuación presentamos los resultados de la gestión en 2018 con respecto a este asunto material.

| Impactos de la gestión del consumo de agua, energía y otros recursos por rupos de interés | |
|---|---|
| **Grupo de interés** | **Impacto** |
| Gente Metro | Los servidores son clave para el cumplimiento de los compromisos y metas de ecoeficiencia en la medida en que adopten prácticas de consumo socialmente responsable en su lugar de trabajo. |
| Proveedores | Los proveedores son aliados importantes para el ahorro de agua y energía, sobre todo aquellos cuyos empleados realizan las actividades objeto del contrato en las instalaciones de la Empresa. |
| Comunidad | Los habitantes del Valle de Aburrá en general se benefician de la disminución de la presión sobre los recursos naturales del territorio producto de la ecoeficiencia. |

Durante 2019 nuestro reto será continuar haciendo un uso responsable de los recursos naturales. Al ser un sistema en crecimiento, tanto en líneas como en número de usuarios y servidores, es difícil establecer como meta la disminución de los consumos en términos absolutos, pero si propendemos por no incrementarlos y por mantener estable la relación entre los recursos consumidos y el número de usuarios transportados.

A continuación presentamos los resultados de la gestión en 2018 con respecto a este asunto material.

**Consumo energético dentro de la organización e intensidad energética:** [302-1, 302-3] El consumo energético dentro de nuestra Empresa durante 2018 fue de 453 Terajulios (TJ), incluyendo combustible no renovable consumido, combustible renovable consumido, electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir. Esto equivale a 1,52 TJ por millón de usuarios transportados, lo que representa una disminución frente a los 1,57 TJ registrados en 2017.



**Consumo energético dentro de la organización e intensidad energética:** [302-1, 302-3] El consumo energético dentro de nuestra Empresa durante 2018 fue de 453 Terajulios (TJ), incluyendo combustible no renovable consumido, combustible renovable consumido, electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir. Esto equivale a 1,52 TJ por millón de usuarios transportados, lo que representa una disminución frente a los 1,57 TJ registrados en 2017.

**Reducción del consumo energético:** [302-4] En línea con la política corporativa de ecoeficiencia adelantamos diversas iniciativas para reducir el consumo energético, entre ellas:

- **Política de ahorro de energía para computadores e impresoras:** tenemos implementado el apagado automático a partir de las 20:00 en el 39% de los equipos de cómputo de las áreas administrativas, es decir, 405 computadores de los 1.034 que operan diariamente. Adicionalmente, configuramos el 96% (79) de las impresoras para que pasen automáticamente a modo ahorro de energía a partir de media hora sin uso.
- **Tarea de apagado de los lectores de saldo y recarga (LSR):** implementamos el apagado semiautomático de las 80 lectoras de saldo y recarga de tarjetas Cívica ubicadas en las estaciones, incluyendo su CPU, los lectores grabadores RFID (Identificación por radiofrecuencia) y las pantallas. Esto dependiendo del día y la hora de finalización del servicio comercial, respetando alargues y otras novedades operativas
- **Reducción de los requerimientos energéticos:** [302-5] La disminución del consumo de energía se debe también a diferentes estrategias adoptadas para disminuir los requerimientos energéticos de los productos y servicios. Algunas de ellas son:

- **Cambio de carenas o máscaras frontales de trenes de primera generación:** en 2018 finalizamos el cambio de la parte frontal de los 42 trenes de primera generación, haciéndolos más aerodinámicos, con menor resistencia al aire y por lo tanto menos demandantes de energía. Con esto logramos un ahorro de 4,7% del consumo de energía de tracción, lo que representa un ahorro aproximado de $ 300.000.000 al año por este concepto. Adicionalmente, acondicionamos el panel

de instrumentos e instalamos un ducto de ventilación al interior de la cabina de mando para mejorar el confort de la conducción.

• **Prueba piloto bus eléctrico:** participamos en un convenio suscrito con Metroplus S.A., EPM, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y la Alcaldía de Medellín para adquirir un bus eléctrico de tipo articulado. Este vehículo empezó a circular por la línea 1 de buses en abril de 2018 prestando servicio comercial y lo hará durante tres años en una prueba piloto que tiene como objetivo determinar sus ventajas económicas y ambientales frente a los que operan con GNV.

• **Compra de locotractores eléctricos:** la disminución en la cantidad de combustible utilizado para labores de mantenimiento del área de trenes comparando el año 2017 y 2018 es de 34%. Este ahorro se debe a la utilización de los vehículos auxiliares locotractores que adquirimos para realizar las maniobras internas en Patio de Bello, los cuales utilizan energía eléctrica para su funcionamiento.

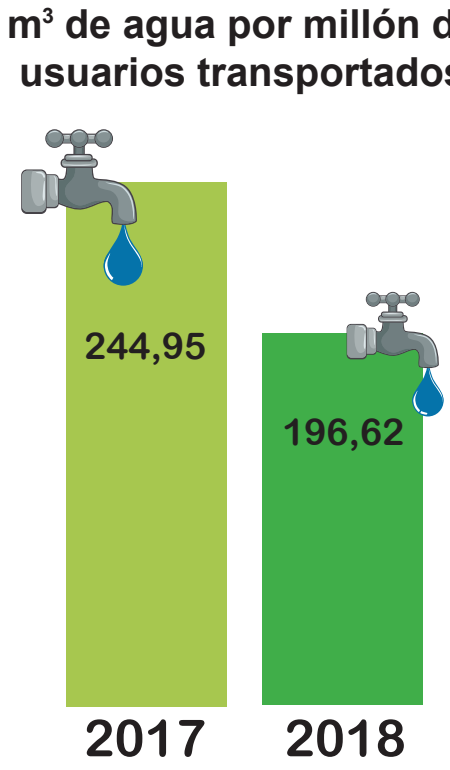
• **Sistema de Compensación de Corriente Directa:** sistema de almacenamiento de energía para el cual se han realizado un conjunto de acciones en búsqueda de maximizar el aprovechamiento de frenado de los trenes y reutilizar la energía almacenada en el arranque del próximo tren. El sistema está compuesto por electrónica de potencia controlado por medio de un sistema de mando y control con puerto de comunicación Ethernet, el cual lleva toda la información al Sistema de Gestión de Energía (SGE) en el Puesto Central de Control. Este sistema se instalará en la estación Niquia, con lo cual también ayudará a mantener el nivel tensión estable previniendo posibles fallos en catenaria ocasionado por sobretensiones.

• **Cambio de iluminación fluorescente a LED:** a manera de prototipo, realizamos pruebas de cambio de iluminación fluorescente a led en dos oficinas del edificio de Talleres, cambiando 30 tubos fluorescentes y logrando un ahorro del 39% en el consumo de energía.

• **Cambio de luminarias:** realizamos el cambio de 4 luminarias de 250W HID a 145W led entre las estaciones Bello y Niquía, logrando un ahorro del 42% en el consumo de energía.

• **Cambio de bombillas de ascensores:** realizamos el cambio de bombillas dicroicas a tipo led en las cabinas de los ascensores, pasando de 35W a 3W.

**Volumen total de agua extraída:** [303-1] Nuestra Empresa toma sus aguas del acueducto de EPM. 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. El consumo en 2018 fue de 58.767 m3, es decir 196,62 m3 por millón de usuarios transportados, una cantidad inferior a los 244,95 m3 registrados en 2017.



**Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua:** [303-2] Durante 2018 no se presentaron reportes relacionados con afectación a las fuentes de agua de las cuales EPM capta el agua que nos suministra.

**Agua reciclada y reutilizada:** [303-3] Existen dos sistemas de recolección de aguas lluvias en los garajes de las estaciones Arví y Aurora, los cuales abastecieron 43 m3 de agua en 2018. En la máquina de lavado de trenes se reutilizaron 2.376 m3 de agua, lo que quiere decir que el 4,12% del agua utilizada por la Empresa en 2018 provino de estas fuentes.

**Recarga verde:** [301-2] Proyecto que consiste en recargar la tarjeta Cívica con botellas elaboradas en material reciclable (PET y aluminio). Durante 2018 se llevó a cabo utilizando cinco máquinas expendedora tipo RVM (Reversed Vending Machine) en las estaciones Universidad, Niquía, Santo Domingo, San Antonio e Itagüí. Se trata de dispositivos a los que se les introducen productos y a cambio devuelve dinero o, en este caso, recargas de Cívica. Durante 2018, 14.250 usuarios – de los cuales el 61% fueron mujeres – depositaron 2.420.196 envases que representan $121.009.800 en recargas, equivalentes a 57.376 pasajes de viajero frecuente, el 0,02% del total de viajes del año. Durante 2019 buscaremos nuevas estrategias para garantizar la sostenibilidad de la iniciativa y el buen servicio.

## Construcciones sostenibles

[103-1, 103-2, 103-3] Dentro del direccionamiento estratégico existen dos objetivos que se relacionan directamente con este asunto material. El primero de ellos es ‘contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente’, que pertenece a la perspectiva de ‘Sostenibilidad’ e incluye acciones como mediciones de impactos generados por la infraestructura del Metro en la biodiversidad del Valle de Aburrá, particularmente en la reserva natural del Parque Arví. También está relacionado con el ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres).

Para ello existe un documento de referencia para la gestión integral de la fauna, cuyo alcance establece que la Empresa busca tener una relación más respetuosa con la fauna que de una u otra manera se ha visto afectada por la operación, y con la que requiere de un manejo especial para controlar problemas zoonóticos (enfermedades que pueden ser transmitidas de animales a seres humanos o a otros animales). Esto incluye la fauna doméstica y silvestre encontrada en nuestras instalaciones, así como la transportada en el Sistema.

y minimizar los riesgos de incidentes y accidentes en la operación comercial, la infraestructura y los usuarios.

El segundo objetivo del direccionamiento estratégico relacionado con construcciones sostenibles es 'consolidarse como operador urbano', inscrito en la perspectiva 'Ciudadanos y territorio' y con sustento en el Plan Rector de Desarrollo de Negocios. Todo esto está alineado con el propósito superior de la Empresa, toda vez que allí se establece la generación de la calidad de vida mediante la promoción de territorios sostenibles.

En el marco de este objetivo buscamos realizar desarrollos urbanísticos en torno a las estaciones y líneas del Sistema, una clara aplicación práctica del concepto de Desarrollo Orientado al Transporte, el cual propende por la creación de ciudades compactas en las que el desarrollo urbano se de principalmente cerca del transporte público masivo, disminuyendo así los viajes en vehículos particulares. En efecto, el Manual Integrado de Gestión define los territorios sostenibles como espacios geográficos que permiten diferentes funciones urbanas, caracterizados por el mejoramiento de las condiciones ambientales, sociales y económicas, sobre los que intervienen con la aplicación de políticas transparentes y planificadas para la obtención del máximo beneficio de los ciudadanos. Esto guarda estrecha relación con el ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).

Este asunto es material para los siguientes grupos de interés:

**Impactos de las construcciones sostenibles por grupos de interés**

| Grupo de interés | Impacto |
|---|---|
| Usuarios | Se benefician en la medida en que se generen desarrollos inmobiliarios cerca de las estaciones, pues así pueden acortar el tiempo total de su viaje. |
| Clientes comerciales | Las operaciones urbanas están previstas para desarrollarse de la mano de empresas constructoras del sector privado, por lo que su compromiso y vinculación con estos negocios es vital para llevarlas a cabo. |
| Socios y Junta Directiva | La Junta Directiva debe aprobar modificaciones a los estatutos de la Empresa para que pueda desarrollar funciones de operador urbano. |
| Comunidad | Se beneficia de la reducción de emisiones de gases contaminantes debido a la disminución de los viajes en vehículo particular generada por las operaciones urbanas. En cuanto a la biodiversidad, puede verse afectada si la Empresa no gestiona adecuadamente los impactos negativos que puede generar en estos dos aspectos. |
| Sociedad civil | Los desarrollos inmobiliarios suponen cambios en las dinámicas territoriales, por lo que las organizaciones comunitarias pueden afectar los proyectos dependiendo de si otorgan o no la licencia social para operar. Los colectivos ambientales, por su parte, pueden ejercer presión si la Empresa no maneja adecuadamente los impactos potenciales de la operación del Sistema sobre la biodiversidad. |
| Estado | Tiene la capacidad de aprobar o negar permisos legales tales como licencias de construcción y licencias ambientales. Además, a través de instrumentos como el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) regula las características técnicas de los desarrollos inmobiliarios, mientras que a través de las autoridades ambientales puede sancionar a la Empresa si no cumple con la legislación ambiental relativa a fauna, flora y ruido. |

A continuación se presentan los logros obtenidos en este asunto material en 2018:

**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 y a 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.

**Plan de restauración del área de la Reserva Forestal del Río Nare sustraída en el Parque Arví:** [304-3] Para la construcción del Metrocable Arví (línea L) retiramos parte de la reserva forestal protectora del Río Nare, por lo que debimos realizar una compensación mediante un plan de restauración llevado a cabo entre agosto de 2015 y noviembre de 2018. La actividad se adelantó en una zona cubierta de helechos fuertemente degradada por minería aurífera y extracción de madera ubicada en el Parque Arví y consistió en sembrar 1.296 individuos de ocho especies nativas de la reserva en parcelas circulares de aproximadamente 250m2. Inicialmente georreferenciamos, delimitamos y limpiamos la zona, tomamos muestras de suelo para análisis químico y con los resultados diseñamos el plan de nutrición inicial de las siembras. Realizamos 12 mantenimientos y monitoreos en total, durante los cuales medimos el diámetro de tallo y copa, altura, mortalidad y la aplicación de los tratamientos. Adicionalmente, en cada mantenimiento realizamos podas de formación, eliminación manual de helechos, resiembras para reemplazar los individuos muertos y aplicación de riego cuando fue necesario. Como resultado de lo anterior obtuvimos una comunidad vegetal establecida en la zona del helechal representada por las ocho especies sembradas. De estas, las que presentaron un mayor potencial de empleo para futuros planes de restauración en la zona del helechal fueron árbol loco, cedro y chagualo. Por otra parte, obtuvimos un porcentaje de reclutamiento que indica un incremento del 3,16% de los árboles en la zona del helechal por procesos de regeneración natural. En cuanto al avistamiento de fauna, evidenciamos varios órdenes de insectos, una rana, serpientes, lagartijas, aves y gasterópodos (clase biológica a la que pertenecen los caracoles). Varios de los anteriores son depredadores y otros sus presas, lo cual indica que en la zona algunos animales tienen disponibilidad de alimento y por tanto podrían proliferar allí.

**Especies que aparecen en la Lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones:** [304-4] Revisando las listas nacionales y la Global Biodiversity Information Facility (GBIF), encontramos el reporte de una especie silvestres endémica que habita en el parque Arvi y catalogada por la UICN como vulnerable. Se trata de la Icteridae: Hypopyrrhus pyrohypogaster, un ave conocida comúnmente como cacique candela. De momento no hemos encontrado afectaciones importantes causadas a esta especie por la infraestructura que operamos en el Parque.

**Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad:** [304-2] Para la atención de la fauna doméstica la Empresa cuenta con un Plan de Gestión Integral de fauna donde se contemplan las actividades necesarias para una atención efectiva y la protección de la fauna. Pese a esto, durante 2018 se presentaron los siguientes eventos con fauna silvestre y callejera:

- Perro fallecido por arrollamiento de tren entre las estaciones Madera y Acevedo.
- Perro fallecido por arrollamiento de bus de línea 1 en la estación Berlín.
- Perro herido por tren entre Envigado e Itagüí, el cual mordió al Auxiliar Operador de Estación que intentó socorrerlo.
- Serpiente fallecida en los patios talleres de Miraflores, posiblemente debido a un mal manejo por parte de personal contratista.

- Zarigüeya fallecida por posible arrollamiento de tren en los patios talleres de Bello.
- Búho fallecido por arrollamiento de tren entre las estaciones Suramericana y Cisneros.

**Nueva sede administrativa de Bello:** desde finales de 2017 y durante 2018, realizamos una remodelación de nuestra sede principal ubicada en Bello (Antioquia), en el marco del Plan Rector de Infraestructura Operativa y Administrativa. Este edificio fue una de las obras temporales construidas en 1988 como bodega y almacenamiento de los durmientes de la vía férrea.

La edificación se adaptó para uso de oficinas en 1995, incorporando algunas mejoras para hacerlo habitable, tales como pisos, apertura de vanos y un mezanine; desde 2004, se empezaron a mover canceles y a extender redes, entre otras mejoras, con el fin de generar nuevos puestos de trabajo. Posteriormente, debido al crecimiento de la Empresa, identificamos la necesidad de ampliar los espacios administrativos y operativos, para lo cual se formuló el Plan Rector de Infraestructura Administrativa y Operativa. En él se planteó la necesidad de adecuar la sede administrativa según las necesidades de nuevos espacios de trabajo, surgidas del crecimiento proyectado en el Plan Maestro y de la planta de cargos aprobada por la Junta Directiva. Además, era necesario ajustar la estructura a los cambios de la normatividad, especialmente en salud y seguridad en el trabajo.

Entre 2014 y 2015 se adaptaron temporalmente algunos puestos de trabajo para personal de nuevos proyectos de tranvía/cables dentro de los patio – talleres y se trasladaron algunas áreas a la estación San Antonio. Pese a esto, su capacidad se colmó, por lo que debimos tomar espacios en arriendo para albergar los nuevos puestos de trabajo.

Con base en las necesidades identificadas procedimos a contratar los diseños de detalle para la adecuación de la Sede Administrativa y posteriormente con la contratación de las adecuaciones descritas. Gracias a esta intervención el número de puestos de trabajo disponibles pasó de 170 a 264 en la misma área construida.

El eje y razón primordial del diseño y construcción de este nuevo espacio fue el bienestar, confort y comodidad del ser humano, lo que se traduce en productividad y eficacia. A finales de diciembre se trasladaron a este espacio renovado los servidores que estaban ubicados en una sede temporal en el municipio de Sabaneta. La nueva sede tiene elementos de sostenibilidad tales como:

- Iluminación artificial inteligente (sensores y dispositivos que reducen el consumo de energía).
- Iluminación natural (por cubierta y ventanas). Mejora el estado de ánimo y el bienestar de los servidores. Según estudios, la iluminación natural despierta el intelecto y ahuyenta el cansancio.
- Recolección de aguas lluvias para utilización como aguas grises.
- Sala amigable dentro del jardín (domo) para las madres lactantes dentro de un entorno placentero y natural.
- Pérgola hacia el poniente para filtrar el sol y posible reducción de consumos de aire acondicionado.
- Puntos ecológicos, cero basureras en los puestos y oficinas.
- Colores claros que potencian la iluminación natural.
- Parqueaderos de bicicletas y duchas que motivan el transporte sostenible.
- Jardines interiores.
- Muro verde al ingreso de la sede.

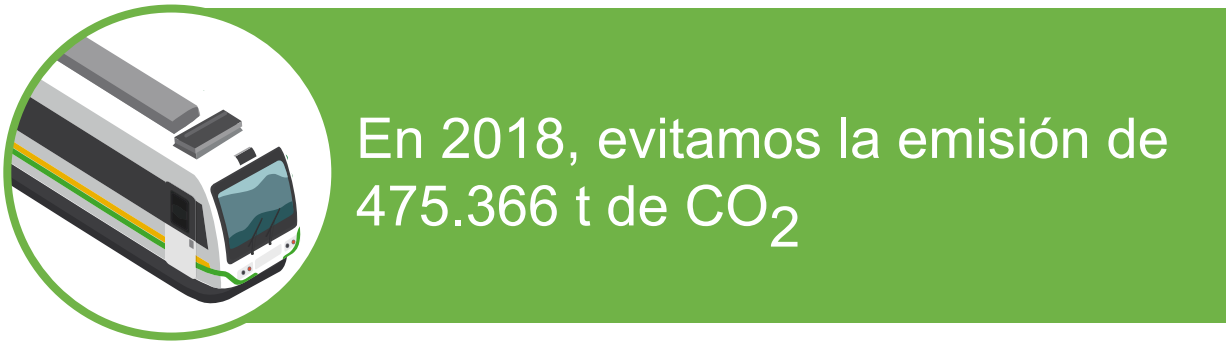
## Movilidad sostenible

[103-1, 103-2, 103-3] Este asunto material está relacionado con dos objetivos de la perspectiva de ‘Sostenibilidad’: ‘Contribuir al cuidado del medio ambiente’ y ‘dinamizar la economía regional aumentando y optimizando la red de conexión’. El Manual Integrado de Gestión 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. Aquí se incluye la medición de las externalidades, es decir la cuantificación económica de los beneficios sociales, económicos y ambientales que nuestra operación trae a los habitantes del Valle de Aburrá.

De acuerdo con la definición anterior, este asunto es material para la comunidad en general y está relacionado con los ODS 3 (Salud y Bienestar), 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) y 13 (Acción por el clima).

[203-2] A continuación presentamos el cálculo de las externalidades para 2018, las cuales 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.

**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 2018 evitamos la emisión de 675.366 t de CO2, un beneficio económico valorado en $99.313 millones. Esto es muy superior a las 483.393 t reportadas en 2017, incremento que se debe a que hasta ese año trabajamos con la encuesta Origen Destino elaborada por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá en 2011, mientras que el cálculo de 2018 se hizo con los resultados de la encuesta realizada en 2017, la cual contiene mejor y mayor información del Valle de Aburrá.




**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 2018 evitamos la emisión de 20.874 t de contaminantes a la atmósfera, frente a 11.947,12 t en 2017.

**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 2018 se dejaron de consumir 67 millones de galones de diésel, un beneficio social estimado en $311.045 millones, mientras que en 2017 la cantidad fue 48 millones de galones. Este año se calcularon además equivalencias para gasolina y GNV, dando

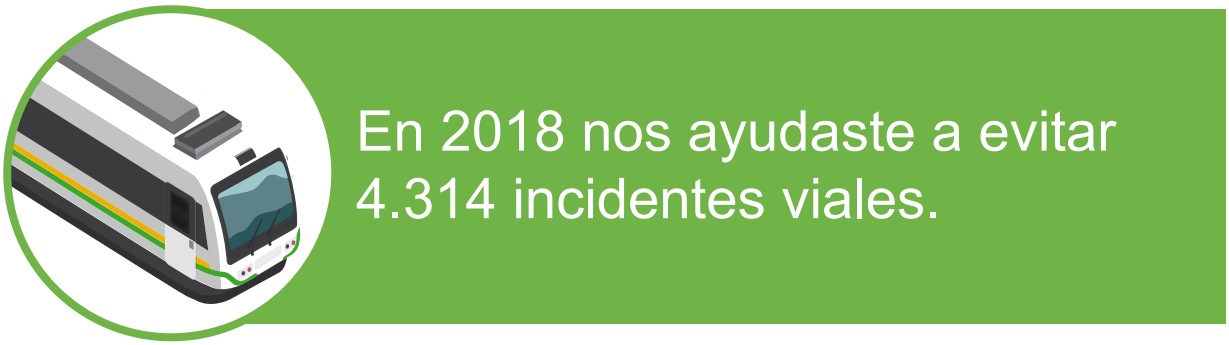
**Ahorro de tiempo promedio:** los usuarios del Sistema emplean menos tiempo en trayectos equivalentes, entre modos del Sistema y el Transporte Público Colectivo. En 2018 los usuarios ahorraron en promedio 6,8 min en cada viaje, para un total de 31.178.582,86 h en el año, un beneficio estimado en $90.799 millones, mientras que en 2017 el ahorro fue de 7,65 min. El menor ahorro se explica porque en 2018 se usó la encuesta Origen Destino de 2017 y anteriormente se usaba la de 2011. Entre una encuesta y otra hubo cambios como el incremento de tiempos de acceso e inclusión de los tiempos de transferencia. Sin embargo, para recorridos largos (mayores a 13,7 km) el ahorro de tiempo es de 41,8min/viaje.

**Ahorro económico:** los usuarios del Sistema pagan menos dinero por efecto tarifario de viaje en trayectos equivalentes, entre modos del Sistema y el Transporte Público Colectivo. En 2018 los usuarios ahorraron un total de $ 717.548 millones. La diferencia con respecto a los $34.855 millones reportados en 2017 obedece a que para este año se empleó la encuesta de moradores para determinar los ahorros que proporcionan las alternativas más favorables que ofrecía el Sistema frente a los modos convencionales determinados en la encuesta. Esto se hizo con el apoyo de sistemas georreferenciados de movilidad (Google y Moovit).

**Contribución al desarrollo económico:** la contratación que realizamos con proveedores de bienes y servicios tiene un efecto multiplicador en diferentes sectores de la economía, que para 2018 se estima en $20.931 millones. La disminución frente a los $38.014 millones de 2017 obedece a una optimización en las contrataciones de la Empresa, dentro de un plan de austeridad y eficiencia.

**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 2018 evitamos 602.922 afecciones, un beneficio social estimado en $1,33 billones. En 2017 evitamos 400.052 afecciones, un beneficio estimado en $1,39 billones. La diferencia se explica porque en los cálculos anteriores se realizaba una proyección basada en estadísticas de salud del Municipio de Medellín, las cuales se extrapolaban anualmente al resto del Valle de Aburrá. Esto inducía una sobrestimación de los casos de mortalidad que se corrige ahora con los datos de la Secretaría de Salud del Departamento de Antioquia 2017 consolidados para el Valle de Aburrá.

**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 2018 evitamos 4.314 accidentes, un beneficio social estimado en $ 243.950 millones. En 2017 evitamos 5.271 casos, un beneficio social estimado en $192.259 millones. La diferencia se debe a que la accidentalidad vial en el Valle de Aburrá también disminuyó entre 2017 y 2018.




El total de las externalidades en 2018 fue $2,9 billones, mientras que en 2017 fue $2,3 billones y en 2016 fue $2 billones.

## Manejo integral de residuos peligrosos y no peligrosos

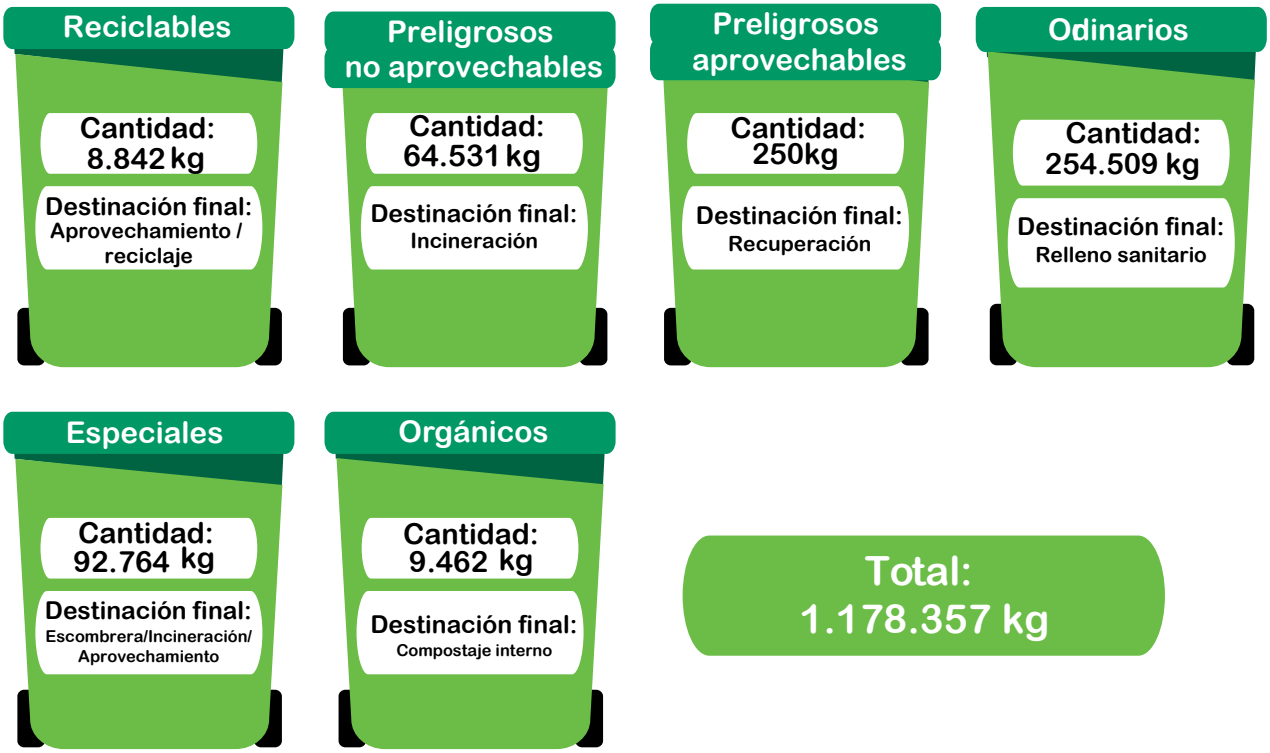
[103-1, 103-2, 103-3] Este asunto material está relacionado con el objetivo 'contribuir al cuidado y mejoramiento del medio ambiente', inscrito en la perspectiva de 'Sostenibilidad', y con el ODS 12 (Producción y consumo responsables). Para gestionarlo elaboramos un documento de referencia, cuyo objetivo es orientar y direccionar el manejo integral de los residuos generados por concepto de la operación y actividades de mantenimiento a la luz de la normatividad vigente y el conocimiento técnico y científico. Esto con el propósito de mejorar el desempeño ambiental, preservar la salud de los servidores y proveedores, prevenir la ocurrencia de riesgos para la comunidad y el entorno, así como establecer las bases que permitan la formulación de medidas para la reutilización, reducción y reciclaje de los residuos producidos.

Este asunto es material para los siguientes grupos de interés:

| Impactos del manejo integral de residuos peligrosos y no peligrosos por grupos de interés | |
|---|---|
| **Grupo de interés** | **Caracterización** |
| Usuarios | Al observar las normas relativas a la disposición adecuada de residuos sólidos en el Sistema facilitan la gestión de este asunto material, al tiempo que se benefician de un entorno agradable durante su viaje. |
| Clientes comerciales | Las personas encargadas de atender los locales comerciales que arrienda la Empresa pueden ayudar a mantener las condiciones de aseo en las plazoletas. |
| Gente Metro | Los servidores pueden contribuir con la gestión de este asunto material adoptando prácticas como reducir el consumo de elementos, reusarlos o realizando separación de residuos en la fuente para que sea más fácil su reciclaje. En el caso de los residuos peligrosos contribuyen al observar los procedimientos establecidos para su adecuada disposición. |
| Proveedores | Las empresas contratistas cuyos empleados desarrollan actividades en las instalaciones físico – locativas del Metro pueden ayudar a la gestión de este asunto material al concientizarlos sobre la adecuada gestión de residuos sólidos. Para este asunto es vital el apoyo de la empresa contratista encargada de prestar el servicio de aseo. |
| Comunidad | Se puede ver beneficiada por un entorno limpio si el asunto se gestiona adecuadamente o perjudicada si la Empresa omite los controles necesarios. |
| Estado | A través de las autoridades ambientales y del Congreso promulga diferentes normas relacionadas con el manejo de los residuos, y también tiene la capacidad de sancionar a la Empresa si no las cumple. |

A continuación presentamos los logros obtenidos en el tema durante 2018:

**Residuos por tipo y método de eliminación:** [306-2] Durante 2018 se generaron los siguientes residuos, a los cuales se les dio el manejo señalado:




**Transporte de residuos peligrosos:** [306-4] Durante 2018 se transportaron 72.781 kg de residuos peligrosos y se trataron 64.531 kg.

**Vertido de aguas en función de su calidad y destino:** [306-1] Caudal total= 0,0009 m3/s. El río Medellín es la fuente receptora de los vertidos provenientes de patios de Bello, los cuales cuentan con tratamiento previo según lo requerido por la autoridad ambiental. Contamos con un plan de acción para el manejo de los vertimientos y tenemos establecida como estrategia la conexión de los vertimientos en Patios de Bello al sistema de alcantarillado público, conexión que será realizada durante 2019.

**Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías:** [306-5] El río Medellín es la única fuente afectada por los vertimientos provenientes de patios de Bello, los cuales cuentan con sus respectivos sistemas de tratamiento previo según lo requerido por la autoridad ambiental.

**Derrames significativos:** [306-3] Durante el año 2018 no se reportaron derrames por la operación del Sistema.

# Desempeño económico

MEMORIA de Sostenibilidad 2018

# Desempeño económico

## Sostenibilidad financiera

[103-1, 103-2, 103-3] En el Metro de Medellín 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).

El incremento de los ingresos tarifarios está relacionado con el objetivo estratégico 'Aumentar la red de movilidad hasta llegar a 1,3 millones de usuarios movilizados en un día típico laboral' al 2020. Para 2018 el resultado de este indicador fue de 929.492 usuarios en un día típico laboral, por debajo de la meta de 1.080.000 establecida para este año. El cumplimiento de la meta a 2020 está asociado a la construcción del Corredor de La 80, proyecto incluido en el Plan Rector de Expansión que hasta el momento no ha podido lograr la cofinanciación por parte del gobierno Nacional, lo cual es necesario para que la Alcaldía de Medellín invierta los recursos que tiene destinados. El objetivo 'Dinamizar la economía regional aumentando y optimizando la red de conexión' también se refiere a la generación de ingresos tarifarios. Para lograr lo propuesto en estos objetivos ejecutamos los proyectos previstos en el Plan Rector de Expansión, cuyo avance en 2018 se detalla en el asunto material 'Proyectos de expansión'. Es preciso señalar que las tarifas que pagan los usuarios para acceder al Sistema son fijadas anualmente por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, por lo que no tenemos injerencia en este aspecto clave para nuestra sostenibilidad financiera.

El incremento de los ingresos no tarifarios está relacionado con tres objetivos estratégicos. El primero es 'consolidarse como operador urbano' inscrito en la perspectiva 'Ciudadanos y territorio', en el que durante 2018 realizamos avances tales como caracterizar 12 corredores urbanos y formular 12 operaciones urbanas, según detallamos en el apartado correspondiente a los negocios asociados. El segundo, igualmente de la perspectiva 'Ciudadanos y territorio', es 'diversificar servicios y ampliar portafolio en otros mercados', en el cual logramos vender dos asesorías por fuera del territorio colombiano, hecho que no registrábamos desde 2012 y que ampliamos en el apartado correspondiente a negocios asociados. Por último, en la perspectiva ´Desempeño financiero' establecimos el objetivo de 'alcanzar un 10% de ingresos no tarifarios para el año 2020', el cual estamos próximos a cumplir ya que en 2018 la cifra fue de 9,3%.

En cuanto a la ayuda recibida de los socios y el Gobierno Nacional, según la Ley 310 de 1996, el Gobierno Nacional asumió el 40% del costo de la construcción de las líneas A y B, en tanto que el Municipio de Medellín y el Departamento de Antioquia, como socios de la Empresa, se comprometieron a pignorar rentas de tabaco y gasolina para pagarle a la Nación el 60% restante. Las demás líneas del Sistema, así como la adquisición de material rodante para ampliación de flota, han sido costeadas por los socios y con recursos propios del Metro, sin aportes de la Nación. La excepción ha sido la cofinanciación para la construcción de la línea 1 de buses, ejecutada por la empresa Metroplús S.A.

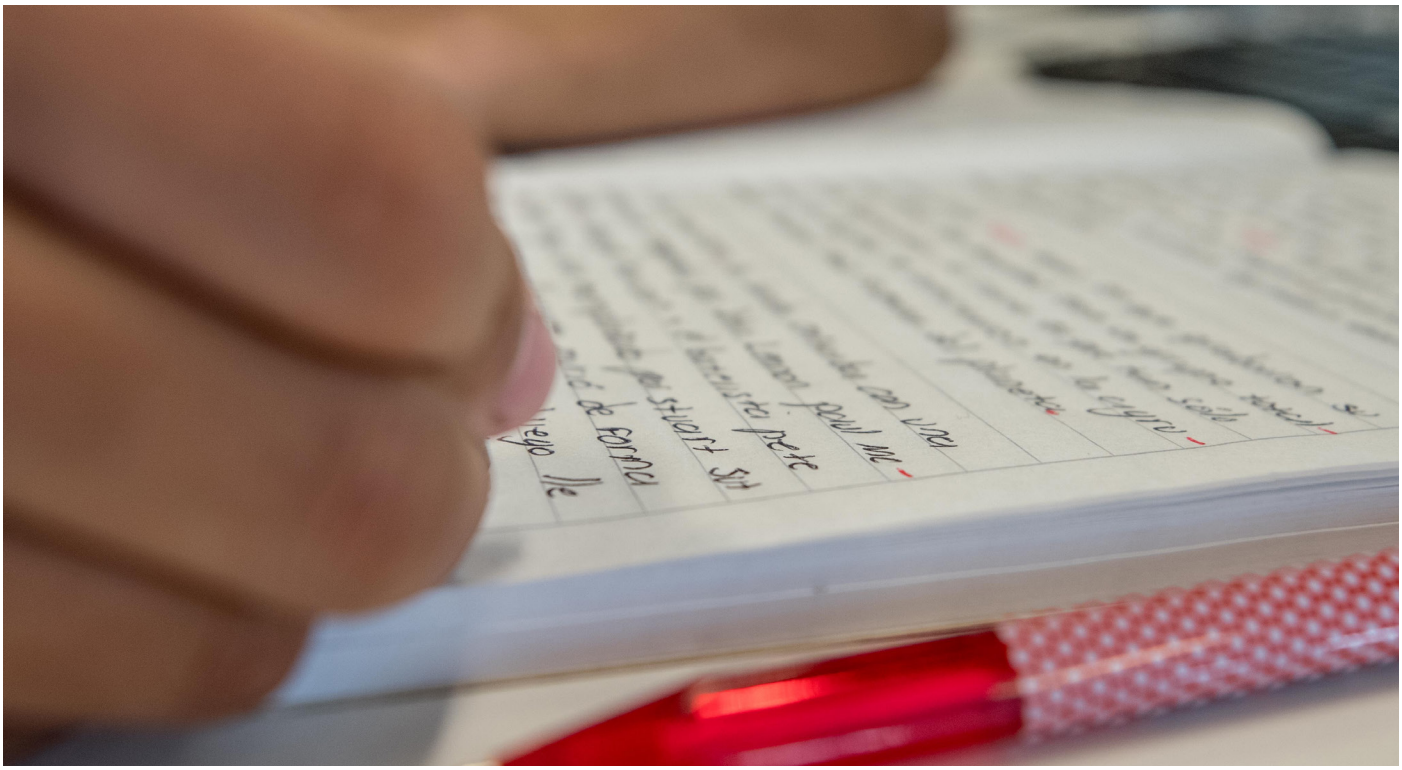
Con los ingresos obtenidos de estas tres fuentes debemos cubrir el Capex y el Opex, para lo cual la legislación nacional vigente contiene lineamientos claros. En primer lugar, la Ley 310 de 1996 estableció que los sistemas de transporte público masivo del país deben ser autosostenibles en su operación (Opex). Posteriormente, la Ley 1753 de 2015 varió el concepto de autosostenibilidad a sostenibilidad, permitiendo que los sistemas de transporte público cuenten con fuentes alternativas de financiación que deben ser adoptadas por las entidades territoriales para lograr la sostenibilidad económica, ambiental, social e institucional de estos sistemas. Para el caso de las líneas 1 y 2 de buses, el Municipio de Medellín realiza aportes a través del Fondo de Estabilización de Tarifa

(FET), pero el resto del Sistema depende solo de los ingresos tarifarios y no tarifarios para costear su operación.

En cuanto al Capex, la misma Ley 310 de 1996 establece que la Nación podrá cofinanciar hasta el 70% de la construcción de los sistemas de transporte masivo del país, en tanto que a los municipios y departamentos les corresponde asumir el 30% restante. Dado que para la fecha de promulgación de la Ley el único sistema masivo que operaba en Colombia era el Metro de Medellín, su artículo 5 estableció que el Municipio de Medellín y el Departamento de Antioquia pignoraran rentas que garantizaran como mínimo el 60% del valor presente del servicio de la deuda contraída, contratada, garantizada o avalada por la Nación para la financiación del Metro de Medellín, quedando el 40% restante a cargo de la Nación. Para cumplir con este compromiso, ambos entes territoriales pignoraron las rentas de tabaco y la sobretasa a la gasolina por un plazo de 100 años, el cual se ha ido acortando debido a que año tras año los pagos se han hecho por encima de lo establecido en el acuerdo de pago con la Nación firmado en 2004. Si se mantiene el ritmo actual, la deuda se terminaría de pagar en 2057.

En cuanto a las fuentes de financiación del Capex diferentes a los aportes del Estado, debe tenerse en cuenta que, en virtud del artículo 14 de la Ley 86 de 1989, modificado por el artículo 31 de la Ley 1753 de 2015, los ingresos tarifarios, sumados a otras fuentes de financiación de origen territorial, si los hubiere, deben ser suficientes para cubrir los costos de operación, administración, mantenimiento y reposición de equipos.

Es preciso tener en cuenta que los sistemas de transporte 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 fijen 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.



Teniendo en cuenta lo anterior, este asunto es material para los siguientes grupos de interés:

| Impactos de la sostenibilidad financiera por grupos de interés | |
|---|---|
| **Grupo de interés** | **Caracterización** |
| Usuarios | Generan ingresos tarifarios al elegirnos como su opción de movilidad. También se ven impactados por el costo del tiquete, que es establecido por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá como autoridad de transporte teniendo en cuenta los análisis y propuestas del Metro. |
| Clientes comerciales | Generan ingresos no tarifarios al contratar asesorías, arrendar locales o espacios publicitarios, convertirse en aliados para desarrollar operaciones urbanas o al contratar los servicios de Cívica. Todos estos productos hacen parte del portafolio de la Gerencia de Desarrollo de Negocios. |
| Socios y Junta Directiva | Según el Código de Buen Gobierno, la Junta Directiva tiene dentro de sus funciones 'aprobar el presupuesto anual de operaciones e inversiones que le presente el Gerente General'. De otro lado, el Municipio de Medellín y el Departamento de Antioquia, en su calidad de socios, pignoraron la sobretasa a la gasolina y las rentas de tabaco para financiar el 60% de los costos de la construcción de las líneas A y B (Capex). El Municipio de Medellín también ha contribuido con la financiación de las líneas que se han construido posteriormente, mientras que la Gobernación de Antioquia realizó aportes para la construcción del Metrocable turístico Arvi (línea L) y Metrocable Picacho (Línea P). |
| Proveedores | Contribuyen con la sostenibilidad financiera al ofrecernos sus bienes y servicios con una buena relación costo/ beneficio. |
| Estado | El Área Metropolitana del Valle de Aburrá, como autoridad de transporte, es la entidad que fija las tarifas del servicio que ofrecemos. El Gobierno Nacional, por su parte, financió el 40% de la construcción de las líneas A y B y prestó el 60% restante, porcentaje que los socios vienen pagando cumplidamente desde el acuerdo de pago con la Nación en 2004. |
| Transportadores | Las empresas de transporte público colectivo que operan rutas integradas son clientes de los servicios de recaudo a través de Cívica, por lo que generan ingresos no tarifarios. Además, al facilitar la llegada de usuarios a las estaciones contribuyen con el aumento de los ingresos tarifarios. |
| Sindicato | Nuestra Empresa hace un esfuerzo económico para cumplir con el acuerdo colectivo firmado en 2016 y además con las condiciones interpuestas en el laudo arbitral, las cuales están vigentes hasta el primer trimestre de 2019. |
| Comunidad financiera | Determina las condiciones en las que accedemos a buena parte del capital externo requerido para nuestro funcionamiento. Si estas son muy onerosas pueden impactar negativamente la sostenibilidad financiera. |

En este contexto establecimos el objetivo de 'mantener un margen EBITDA superior a 23%' inscrito en la perspectiva 'Desempeño Financiero'. En 2018, con un margen de 34,2%, cumplimos a cabalidad con el indicador, lo que sucedió también en 2016 (28,5%) y en 2017 (25,7%). A continuación, presentamos los datos más relevantes de la gestión de la sostenibilidad financiera durante 2018:

## Margen EBITDA 2016, 2017 y 2018

## Estados de Situación Financiera – Balance*

| | Cifras en millones de $ | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| | **Activo Corriente** | **873.163** | **681.284** |
| 11 | Efectivo y equivalente al efectivo | 194.298 | 91.356 |
| 12 | Inversiones | 97.252 | 108.949 |
| 13 | Cuentas por cobrar | 57.862 | 43.212 |
| 15 | Inventarios | 69.110 | 65.449 |
| 19 | Otros activos | 454.641 | 372.319 |
| | **Activo No Corriente** | **3.823.238** | **3.913.207** |
| 12 | Inversiones | 298.080 | 402.133 |
| 13 | Cuentas por cobrar | 23.310 | 29.486 |
| 14 | Prestamos por cobrar | 3.864 | 2.482 |
| 15 | Inventarios | - | - |
| 16 | Propiedad, planta y equipo | 3.474.152 | 3.460.760 |
| 19 | Otros activos | 23.832 | 18.347 |
| **Total** | **Activos** | **4.696.401** | **4.594.491** |
| **8** | **Cuentas de Orden Deudoras** | **780.231** | **1.036.469** |

| | Pasivo y Patrimonio | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| | **Pasivo Corriente** | **407.477** | **429.386** |
| 23 | Préstamos por pagar | 32.440 | 33.695 |
| 24 | Cuentas por pagar | 113.515 | 154.692 |
| 25 | Beneficios a empleados | 18.541 | 17.445 |
| 29 | Otros pasivos | 242.981 | 223.554 |
| | **Pasivo No Corriente** | **6.095.152** | **5.999.123** |
| 23 | Préstamos por pagar | 5.988.204 | 5.939.874 |
| 25 | Beneficios a empleados | 15.842 | 15.393 |
| 27 | Provisiones | 6.032 | 6.834 |
| 29 | Otros pasivos | 85.074 | 37.023 |
| **Total** | **Pasivo** | **6.502.630** | **6.428.510** |
| | **Patrimonio** | **□1.806.229□** | **□1.834.018□** |
| 3203 | □portes sociales | 150.269 | 150.269 |
| 3225 | □esultado de e□ercicioanterior | □1.984.173□ | □8.136.902□ |
| 3230 | □esultado del e□ercicio | 27.636 | □8.583□ |
| 3268 | Impactos por transici□n | - | 6.161.312 |
| 3280 | Pérdidas por planes de beneficios a empleados | 40 | □114□ |
| | **Total Pasivo y Patrimonio** | **4.696.401** | **4.594.491** |
| **9** | **Cuentas de Orden Acreedoras** | **□60.842□** | **□60.769□** |

□□asnotas a los estados financieros se pueden consultar en nuestra p□gina □eb □□□.metrodemedellin.gov.co

## Estados de Situación Financiera – Estado integral de resultados*

| | Cifras en millones de $ | 2018 | 2017 |
|---|---|---|---|
| | **Ingresos de actividades ordinarias** | **540.519** | **479.735** |
| 43 | Venta de servicios | 540.519 | 479.735 |
| | **Costos de ventas y operación** | **468.625** | **456.503** |
| 63 | Costo de ventas de servicios | 468.625 | 456.503 |
| | **Utilidad bruta en ventas** | **71.894** | **23.232** |
| | **Gastos operacionales** | **34.238** | **33.668** |
| 51 | De administración y operación | 29.838 | 31.332 |
| 53 | Deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones | 4.400 | 2.335 |
| | **Utilidad (pérdida) operacional** | **37.656** | **(10.436)** |
| 44 | **Transferencia y subvenciones** | **176.323** | **176.564** |
| 48 | **Otros ingresos** | **33.332** | **38.712** |
| | **Otros ingresos no operacionales** | **28.150** | **447.945** |
| | **Transferencia y subvenciones** | **542** | **66** |
| | **Otros gastos no operacionales** | **247.283** | **661.303** |
| | **Utilidad (pérdida) antes de impuestos** | **27.636** | **(8.583)** |
| | **Utilidad (pérdida) neta del período** | **27.636** | **(8.583)** |
| | **Otro resultado integral** | **40** | **(114)** |
| | **Resultado Integral Total del Año** | **27.676** | **(8.697)** |

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

## Valor económico generado y distribuido en 2018:

[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 2018:

| Valor económico generado (en millones de $) | Año 2018 |
|---|---|
| Transporte | $498.547 |
| Nuevos negocios | $41.972 |
| Otros ingresos (incluye subvenciones)* | $237.805 |
| | $778.324 |

| Valor económico distribuido (en millones de $) | Año 2018 |
|---|---|
| Personal | $122.576 |
| Proveedores | $223.787 |
| Comunidad | $5.742 |
| Impuestos | $3.434 |
| Sindicato | $47 |
| Servicio deuda Nación | $211.220 |
| Servicio deuda banca comercial | $17.886 |
| Servicio deuda banca externa | $2.100 |
| Otros (incluye depreciación) ** | $163.895 |
| | $750.688 |

| Valor económico retenido | $27.636 |
|---|---|

*Otros ingresos:
Incluye subvenciones $176,323, financieros $33,332, diferencia en cambio $14,419, reversión pérdidas por deterioro $25, ingresos diversos $13,706

**Otros egresos
Depreciación de activos $143,358, deterioro de inventarios $2,174, provisión de litigios y demandas $1,707, pérdida por el método de participación patrimonial $1,409, diferencia en cambio $3,635, gastos diversos $11.612

A continuación se presenta el desglose de los ingresos.

• **Ingresos por negocio de transporte:** [102-7] Durante 2018 transportamos 298.885.466 usuarios, lo que representa un aumento de 3,6% con respecto a los 288.514.338 movilizados en 2017. Los ingresos por concepto de ingresos tarifarios y no tarifarios ascendieron a $498.547 millones, es decir $53.767 millones más que en 2017, un incremento de 12%.

• **Ingresos por negocios asociados:** [102-7] Durante 2018 los ingresos por otros negocios ascendieron a $41.972, distribuidos de la siguiente manera:

| Ingresos por línea de negocio | | | |
|---|---|---|---|
| **Línea de Negocio** | **Producto** | **Ingresos (millones de pesos) 2017** | **Ingresos (millones de pesos) 2018** |
| Negocios de Conocimiento | Consultorías $ | 1.712 | $431 |
| Negocios de Tecnología | Recaudo Rutas Integradas | $5.344 | $13.577 |
| | Tarjetas Marca Compartida | $16,8 | $41,3 |
| | Metroplús RCC (Costos+11%) | $14.951 | $14.102 |
| Gestión Urbana | Inmobiliaria | $6.720 | $7.764 |
| | Publicidad | $6.184 | $6.042 |
| | Parqueadero Ayurá y otros | $25,2 | $13,7 |
| **Total Gerencia de Desarrollo de Negocios** | | $34.954 | $41.972 |

• **Subvenciones:** [201-4] Corresponden a los recursos recibidos de entidades del Gobierno para la realización de proyectos como el corredor Tranvía Ayacucho y el Metrocable Picacho, que en 2019 ascendieron a $31.118 millones. Por otra parte, para el pago de la deuda adquirida con la Nación para financiar la construcción de las líneas A y B, la Gobernación de Antioquia y la Alcaldía de Medellín, como socios de la Empresa, realizaron pagos por $130.559 millones durante 2018, de los cuales $92.664 millones corresponden a la sobretasa a la gasolina y $37.895 millones a rentas de tabaco.

• **Ahorros generados en el proceso de abastecimiento:** durante 2018 la gestión del proceso de abastecimiento de bienes y servicios logró ahorros por $9.192 millones, frente a $7.125 millones generados en 2017. Los montos más representativos se obtuvieron en dos tipos de ahorro:

• **Negociación:** mejora en las condiciones comerciales o precios en la etapa precontractual, manteniendo las especificaciones técnicas.

• **Proveedor alternativo o producto sustituto:** adquisición de bienes o servicios que sustituyen al inicial, bien sea conservando las características técnicas y de calidad pero a un mejor precio o bien mediante la adquisición de bienes o servicios con proveedores alternativos a los originalmente identificados.

**Calificación de riesgo:** Fitch Ratings subió la calificación de largo plazo del Metro de Medellín a 'AAA(col)' desde 'AA+(col)' con perspectiva estable, la cual se asigna a emisores u obligaciones con la expectativa más baja de riesgo de incumplimiento en relación con todos los demás emisores u obligaciones en el mismo país. En el caso de la calificación de corto plazo, Fitch afirmó la calificación 'F1+(col)' que había dado en su revisión anterior, también con perspectiva estable, la cual se asigna al más bajo riesgo de incumplimiento con relación a otros en el mismo país. En ambos casos se trata de la máxima calificación posible.

Subió de AA+ a AAA (máxima calificación)

**Implementación de la arquitectura de negocios para Cívica:** durante 2018 creamos la Unidad Estratégica de Negocio (UEN) Cívica, la cual incluye el recaudo y el diseño de servicios de ciudad que permitan el desarrollo de las oportunidades de crecimiento identificadas y maximizar el valor financiero de la UEN. La materialización organizacional de esta unidad se dará en forma de un área adscrita a la Gerencia de Desarrollo de Negocios y tendrá como propósito "transformar la cultura en los territorios habilitando, integrando y gestionando los servicios de ciudad que el ciudadano requiere fuera de su lugar de vivienda y trabajo, usando tecnologías y aprovechando económicamente la información que se usa y se genera en el proceso".

**Implementación de la PMO:** Durante 2018 avanzamos un 96% en la implementación de la PMO (Sigla del término en inglés Project Management Office, es decir Oficina de Gestión de Proyectos). Esta área, adscrita a la Gerencia de Planeación, administrará proyectos con alto impacto financiero.

**Objetivo estratégico:**
Implementar un esquema de gestión de proyecto.

# Proyectos de expansión

[103-1, 103-2, 103-3] Uno de nuestros objetivos estratégicos, inscrito en la perspectiva 'Ciudadanos y territorio', es 'aumentar la red de movilidad hasta llegar a 1,3 millones de usuarios en un día típico laboral'. Para lograrlo planeamos, diseñamos y ejecutamos los proyectos contemplados en el Plan Rector de Expansión. Durante 2018 trabajamos en la ejecución de los Metrocables líneas M y P, así como en la estructuración del Corredor de La 80 y la de Ferrocarril de Antioquia.

En 2015 realizamos una revisión del Plan Rector de Expansión, en el cual incorporamos criterios de sostenibilidad para definir las líneas de deseo que a futuro convertiremos en corredores de movilidad. Entre ellos están la necesidad de incentivar la inclusión socio – territorial, reducir el riesgo de exclusión asociado a la movilidad, generar alternativas de transporte diferentes al vehículo particular motorizado, articulación con los sistemas de movilidad peatonales y de bicicletas, integración con los servicios ecosistémicos existentes e impactos ambientales positivos tales como disminución de ruido y contaminación atmosférica.

El Manual Integrado de Gestión refuerza este aspecto, pues establece la promoción de construcciones sostenibles para los proyectos de infraestructura que desarrollamos como uno de los compromisos de la política de gestión ambiental. En este sentido, los proyectos de expansión contribuyen directamente con el ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).

Hablamos de líneas de deseo porque la única claridad que tenemos es que en la zona de influencia de las mismas existe o existirá un número considerable de habitantes con la necesidad de contar con nuestros servicios, pero no hay todavía elementos para definir la tecnología más adecuada para el corredor, sus costos ni su mecanismo de financiación.

Otro de los objetivos de la perspectiva 'Ciudadanos y territorio' es 'lograr una calificación del servicio superior a 4,5/5', que en 2018 fue de 4,24 según la encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario. Para lograrlo adelantamos iniciativas estratégicas incluidas en el Plan Rector de Infraestructura Operativa y Administrativa y en el Plan Rector de Tecnología Operativa relacionadas con el mejoramiento de la infraestructura del Sistema, así como con la reposición y adquisición de tecnología.

Este asunto es material para diferentes grupos de interés, como se observa en la descripción de los impactos:

**Impactos de los proyectos de expansión por grupo de interés**

| Grupo de interés | Impacto |
|---|---|
| Usuarios | Se ven impactados positivamente por las mejoras en la calidad del servicio y por la ampliación de la red de movilidad, que les permite llegar a más destinos usando nuestro Sistema. |
| Clientes comerciales | Pueden contribuir con la financiación de los proyectos de expansión al involucrarse como socios en proyectos de operación urbana. |
| Socios y Junta Directiva | Tiene la capacidad de aprobar los proyectos de expansión. Por otra parte, la Ley 310 de 1996 dispone que el Municipio de Medellín y el Departamento de Antioquia, socios de la Empresa, financien un 30% de los proyectos de expansión. |
| Proveedores | El Metro confía en los proveedores para ejecutar muchas de las acciones contempladas en este asunto material, lo que los convierte en aliados estratégicos que pueden facilitar o entorpecer su ejecución. |
| Comunidad | Los habitantes de las zonas de influencia pueden percibir impactos económicos negativos temporales durante la ejecución de las obras civiles, particularmente los comerciantes. Sin embargo, una vez terminan las obras y los corredores de movilidad empiezan a operar la economía local se beneficia. |
| Sociedad civil | Las Juntas de Acción Comunal, las Juntas Administradoras Locales y otros grupos organizados son aliados para obtener la licencia social para operar en los territorios a los que llegamos con nuevos corredores de movilidad. |
| Estado | La Ley 310 de 1996 establece que la Nación puede cofinanciar los nuevos corredores de movilidad hasta en un 70%. Por otra parte, existen licencias, permisos y autorizaciones que diferentes entidades estatales deben otorgar para poder ejecutar los proyectos. |

A continuación exponemos los avances obtenidos en 2018 en los proyectos más significativos.

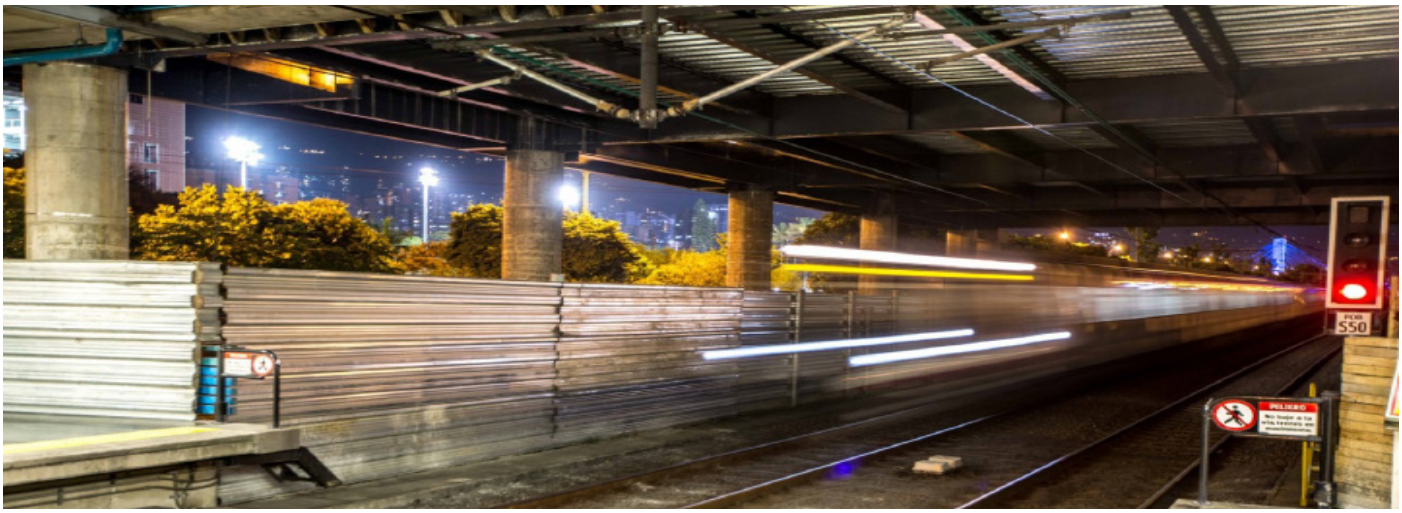
**Metrocable Línea M:** [203-1] Este Metrocable terminó 2018 con un 95% de ejecución en la obra civil y con todos los equipos electromecánicos necesarios para su operación. Es un corredor de 1,05 km de longitud que beneficiará a 350.000 personas, en el cual se invirtieron en total $115.000 millones.

A partir del inicio de su operación comercial (28 de febrero de 2019) los habitantes de la zona de influencia experimentarán una reducción en sus tiempos de viaje, así como en el costo del transporte debido a la integración física, operativa y tarifaria que existe en todo el Sistema Metro.

**Metrocable Picacho Línea P:** [203-1] Este Metrocable terminó 2018 con un 30% de ejecución, la cual ha presentado algunos inconvenientes debido a demoras en la gestión predial, los cuales superaremos en 2019 para poder inaugurar la obra en el último trimestre del año. El Metrocable Picacho tiene una longitud de 2,7 km y beneficiará a 420.000 habitantes. Será el primero del sistema Metro que contará con cabinas con capacidad para 12 personas, de las cuales dos irán de pie y 10 sentadas, mientras que las actuales tienen capacidad para 10 personas (ocho sentadas y dos de pie). El proyecto tiene un valor total de $298.000 millones.

pues por ella pasan cerca de 43 mil usuarios diariamente. Teniendo en cuenta que dicha estación solo cuenta con un cabezote tanto para el ingreso como para la salida de los usuarios decidimos iniciar la construcción de un nuevo cabezote que estará hacia el sur de la estación, el cual contará con ascensor en el costado oriental y con una rampa en el costado occidental para facilitar el ingreso autónomo de personas en situación de discapacidad.

**Acceso sur estación Poblado:** la estación Poblado es una de las más concurridas del Sistema, pues por ella pasan cerca de 43 mil usuarios diariamente. Teniendo en cuenta que dicha estación solo cuenta con un cabezote tanto para el ingreso como para la salida de los usuarios decidimos iniciar la construcción de un nuevo cabezote que estará hacia el sur de la estación, el cual contará con ascensor en el costado oriental y con una rampa en el costado occidental para facilitar el ingreso autónomo de personas en situación de discapacidad. El 28 de agosto de 2018 finalizó el contrato suscrito que ejecutó en actividades constructivas el 26.24%, con un avance del proyecto del 29,1%. Luego de presentarse este incumplimiento por parte del contratista iniciamos el proceso de reclamación y paralelamente un nuevo proceso para la culminación de este proyecto. Gracias a que logramos independizar el manejo técnico del jurídico, el 07 de diciembre firmamos un nuevo contrato de culminación de la construcción por $10.362 millones y el 20 de diciembre de 2018 el de interventoría por valor de $ 1.404 millones para finalizar las obras en 2019.



**Diseños del corredor férreo Línea F:** el actual Plan de Desarrollo Departamental 'Antioquia piensa en grande 2016 – 2019' definió la reactivación del sistema férreo en Antioquia. Para ello se creó la empresa Promotora Ferrocarril de Antioquia S.A.S., de la cual son dueños la Gobernación de Antioquia, el IDEA, el Área Metropolitana y el Metro de Medellín. Su objetivo es lograr la rehabilitación del tramo ferroviario de 305 km que va desde la estación Alejandro López – en el municipio de La Pintada – hasta la estación Puerto Berrío, en el municipio de Puerto Berrío.

Este proyecto tiene como uno de sus propósitos la integración con el Sistema Integrado del Transporte del Valle de Aburrá (SITVA), especialmente con la rehabilitación del sistema férreo en el tramo comprendido entre Barbosa y Caldas. Para ello prevé articularse con los modos de transporte como metro, tranvías, buses y cable que ofrece la ciudad y los municipios aledaños, permitiendo complementar y mejorar la oferta y la calidad del servicio del SITVA. Otro de sus propósitos es servir como transporte de carga de norte a sur, para servir como un Sistema Férreo Multipropósito (SFM).

Nuestro 'Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro' tiene considerado este sistema férreo como un corredor longitudinal al valle y paralelo al sistema Metro, denominado Sistema Férreo Multipropósito (SFM), que cumple la función de facilitar recorridos largos en la región.

La primera etapa de este corredor, denominada línea F, busca conectar las estaciones Caribe e Industriales con tecnología metro. Para ello utilizará la infraestructura férrea de metro existente paralela al río, que conecta la línea A con la línea B, y construirá tres nuevas estaciones: Distrito, Universidad Nacional y Macarena (con integración con la línea B). Está nueva línea busca potencializar el uso del Metro atrayendo usuarios y evitando el paso y trasbordo por el centro de la ciudad de aquellos que se movilizan entre el norte y sur por la línea A, permitiendo la descongestión de su tramo central. De esta manera se mejoran sus condiciones operativas y sus niveles de servicio, al tiempo que se permiten las conexiones de los trenes regionales de pasajeros y de carga del SFM entre la zona norte y sur de la región.

En agosto del año 2018 la Promotora inició un proceso de Ingeniería de Valor (IV) aplicado a los estudios y diseños del SFM, incluyendo la implementación de la línea F. Una vez se definan y apruebe las modificaciones al proyecto por parte de los socios se acordará con la Promotora la forma participativa de la Empresa para la ejecución de los diseños de detalle y ejecución de la línea F dentro del proyecto del Ferrocarril.

**Corredor de la 80:** durante 2018 acompañamos a la Alcaldía de Medellín en la estructuración de este proyecto para su factibilidad y cierre financiero.

**Diseños arquitectónicos y técnicos para el acceso sur Estación Bello:** en diciembre de 2018 adjudicamos los diseños de ampliación de la estación Bello, al igual que su respectiva interventoría. En 2019 se firmarán las órdenes de inicio de estos contratos.

**Diseños arquitectónicos y de ingeniería para la adecuación de estaciones de la línea A y diseños de prefactibilidad de ampliación de plataformas de estaciones de la línea B:** en diciembre de 2018 adjudicamos este contrato con su respectiva interventoría. En 2019 se firmarán las actas de inicio de estos contratos.

**Unidades de tren facturadas:** en mayo completamos la recepción de 22 trenes comprados en 2016, con lo que la flota llegó a 80 unidades de tres coches cada una. La inversión total fue de $380.000 millones, lo cual permitió un aumento de la oferta de transporte al mejorar las frecuencias, que pasaron de 3,5min a 3min en la línea A durante la hora pico.

**Señalización ferroviaria:** finalizamos la primera fase del proyecto con la entrega del consultor del estudio y las recomendaciones para la modernización de la señalización. Con base en este estudio iniciamos la segunda fase con la contratación de la firma Siemens para actualizar nuestro sistema de señalización de tierra y mantener el sistema embarcado en los trenes; contratamos también a la firma española Ardanuy como interventor para esta fase del proyecto. Estimamos finalizar en diciembre de 2022. Con este proyecto se espera lograr una frecuencia de trenes en la línea A de 2,5 min.

**Modernización trenes MAN:** iniciamos la segunda fase del proyecto para la modernización de las 42 unidades de trenes de primera generación denominadas MAN, con la contratación de la empresa española Construcciones Auxiliares de Ferrocarriles (CAF) y de la interventoría con el consorcio conformado por las firmas Ineco e Integral. Un elemento crucial para poder llevar a cabo este proyecto fue el diseño de la viga pivote, que une la caja del tren (coche) con el bogie (bloque de ruedas). Esta pieza fue diseñada en conjunto con la Universidad Eafit. Este proyecto ahorrará $400.000 millones, pues comprar o reponer estos trenes habría costado $800.000 millones, mientras que su modernización costará la mitad.

**Vehículos auxiliares:** adquirimos una dresina grúa en reemplazo de un equipo que finalizó su vida útil. Esta nueva dresina tiene un motor diésel con especificaciones de última tecnología, por lo que es un 30% más eficiente en consumo de combustible frente al modelo anterior. También adquirimos dos locotractores para realizar las maniobras internas en Patio de Bello.

**Lotes públicos habilitados para Park & Ride:** en nuestro compromiso con la movilidad sostenible hemos venido trabajando en el desarrollo de parqueaderos cercanos a las estaciones del Sistema con el fin de brindarle a los usuarios una nueva posibilidad de integración, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental del área metropolitana. Actualmente, contamos con un parqueadero de integración cercano a la estación Ayurá, el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2015. Este negocio ya está en punto de equilibrio mediante una combinación de celdas para integración, mensualidad y de rotación, modelo exitoso que sirve como un referente para futuras estructuraciones. Teniendo en cuenta el modelo de integración en la estación Ayurá, contamos con dos lotes aptos para que un operador de parqueadero realice las adecuaciones necesarias para poner en funcionamiento parqueaderos de integración. Durante 2018 tuvimos acercamientos con varios operadores que han manifestado su interés y esperamos que en 2019 se cierren las estructuraciones a nivel técnico, jurídico y financiero. También hemos identificado un predio para desarrollar parqueaderos subterráneos cerca a la estación Poblado y estamos gestionando varias conversaciones con los diferentes actores de interés para viabilizar el proyecto.

## Compras sostenibles

[103-1, 103-2, 103-3] Para cumplir con nuestro propósito superior de generar calidad de vida conectando e integrando personas y promoviendo territorios sostenibles, contratamos el suministro de bienes y la prestación de servicios con diferentes proveedores. Dado que somos una Empresa industrial y comercial del estado que desarrolla actividades en competencia con el sector privado, tenemos la potestad de definir nuestro propio reglamento de contratación, adoptado por la Junta Directiva mediante la Resolución 151 de 2017. Este reglamento tiene como referentes los principios que rigen la contratación pública en Colombia (autonomía de la voluntad, buena fe, libertad de competencia, productividad, rentabilidad, no enriquecimiento sin causa, celeridad, economía, eficiencia, igualdad, imparcialidad, moralidad, planeación, publicidad, selección objetiva y transparencia).

Este asunto es material para los proveedores porque en algunos casos deben realizar inversiones para adecuar las características de sus bienes o servicios a las condiciones establecidas en los contratos, y si no logran cumplirlas pierden la posibilidad de ganar o conservar al Metro como su cliente. De otro lado, el Estado puede incidir en este aspecto material a través de las auditorías y evaluaciones de sus entes de control y de las modificaciones que realiza a la normatividad.

Según el reglamento de contratación, los bienes y servicios que requeriremos durante el año deben incluirse en el plan anual de adquisiciones, el cual es puesto a disposición de los oferentes potenciales en la sección Proveedores y contratistas del sitio web corporativo. El área de contratación y la Gerencia de Abastecimiento y Logística son las responsables de coordinar y liderar los procesos de selección de los contratistas de los bienes y servicios establecidos en el plan anual de adquisiciones, con la asesoría del Comité de Contratación y con base en los lineamientos del reglamento de contratación. El seguimiento y control de los contratos puede estar a cargo de un supervisor, es decir un servidor del Metro de Medellín que posea los conocimientos y la experiencia necesarios para verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en él, o a cargo de una empresa de interventoría para los casos en los que por la complejidad o especificidad del contrato no sea posible que un servidor haga las veces de supervisor.

Durante la etapa precontractual se realizan análisis para determinar si tenemos la capacidad económica para adquirir el bien o servicio, si es oportuno y conveniente hacerlo, qué condiciones tiene el mercado y cuáles son los posibles riesgos de la contratación, incluyendo los de tipo laboral y ambiental, con sus respectivas alternativas de mitigación y tratamiento. En la etapa contractual, el supervisor o interventor, según el caso, es responsable de verificar que se cumplan las condiciones establecidas, incluyendo la adopción de las alternativas de mitigación y tratamiento de todos los riesgos.

En este contexto, establecer criterios de sostenibilidad en la contratación es un reto permanente. Si las exigencias en materia social y ambiental son desproporcionadas con respecto a la realidad del mercado se corre el riesgo de favorecer a unas pocas empresas, limitando con ello la posibilidad de contribuir positivamente al desarrollo del tejido empresarial local y afectando la observancia de principios como los de libertad de competencia e igualdad. Por otra parte, establecer condiciones muy laxas podría conllevar sanciones por parte de autoridades competentes y riesgos reputacionales. Por esta razón, en la etapa precontractual se analizan los riesgos específicos para cada caso a fin de lograr un balance entre la realidad del mercado y lo establecido en los principios y políticas de la Empresa, así como en la normatividad vigente.

Los principios de libertad de competencia e igualdad también fijan límites a la contratación de proveedores locales, pues no permiten que se establezcan criterios geográficos en las condiciones precontractuales. Sin embargo, a través del área de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) se trabaja en actividades de investigación y desarrollo de productos con universidades y empresas locales a fin de mejorar su competitividad.

En 2018, en atención al compromiso de propender por la adquisición de bienes y servicios bajo el concepto de compras públicas sostenibles según la Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible, 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. La priorización proporcionó como resultado en su primera fase los siguientes productos a trabajar en el marco de las compras sostenibles: tarjeta Cívica, servicio de aseo, transporte de personal, mantenimiento aires acondicionados, uniformes, computadores, papeles (membrete, fotocopia y derivados), llantas, obras de infraestructura y luminarias.

Parte fundamental de la iniciativa es generar criterios de sostenibilidad para la adquisición de los productos, es decir requerimientos o condiciones específicas en las diferentes etapas del ciclo de vida que los productos deben cumplir para que la adquisición se considere sostenible. Se tuvieron en cuenta criterios definidos para establecer la vida útil, el ciclo de vida del producto, la sustitución de sustancias o materiales peligrosos, la reciclabilidad o uso de materiales reciclados y el uso eficiente de recursos para la producción.

**El trabajo que la Empresa realiza para hacer más sostenibles las compras públicas se relaciona directamente con los ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura) y 12 (Consumo responsable).**

A continuación enunciamos los resultados en la gestión de compras sostenibles en 2018.

**Proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales:** [308-1] Para el año 2018 contamos con 243 proveedores que cumplen con las condiciones ambientales para la ejecución de sus respectivos contratos.

**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).

**Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas:** [308-2] Desde la planificación de los contratos se tiene establecido un anexo de medio ambiente a través del cual se contempla la identificación y cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, lo que asegura el control de los impactos en la ejecución de los contratos.

**Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas:** [413-2] Se cerró favorablemente para la Empresa la investigación administrativa realizada por el Ministerio del Trabajo por indebida tercerización frente a conductores de buses y trenes e informadores vendedores de las líneas 1 y 2 de buses.

**Proporción del gasto en proveedores locales:** [204-1] Durante 2018 tuvimos un gasto materializado en facturación de $412.072 millones, de los cuales el 82% 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 $291.860 millones a proveedores cuyo domicilio se encuentra registrado en los municipios del área metropolitana del Valle de Aburrá. Esto es equivalente al 71% del gasto total anual.

**$412.072 millones**

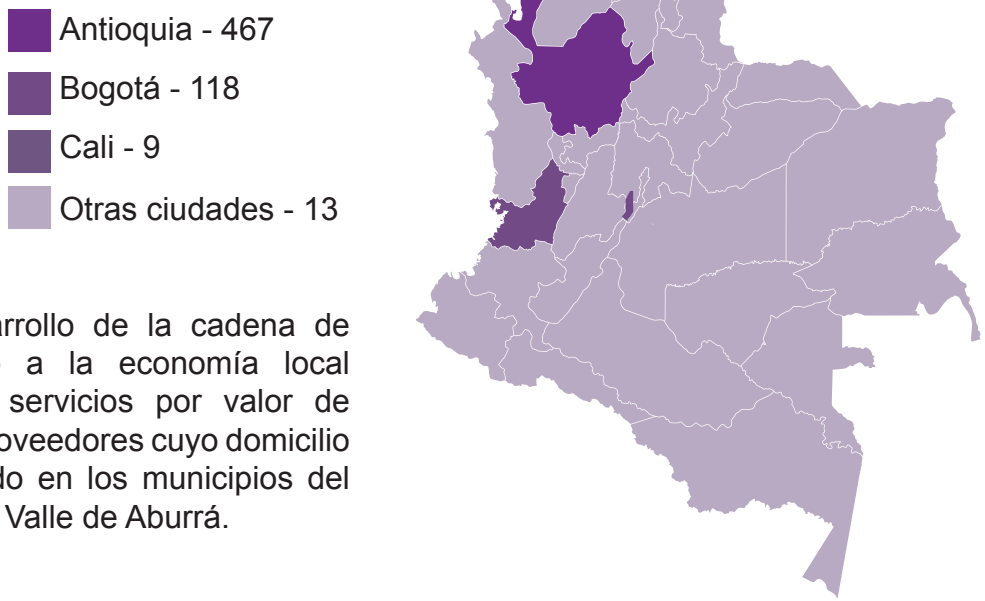
Gasto materializado en facturación en 2018.

**82%**

Total gasto materializado en facturación que corresponde a proveedores domiciliados en Colombia.

**71%**

Total gasto materializado en facturación que corresponde a proveedores domiciliados en el área metropolitana del Valle de Aburrá.




Como parte del desarrollo de la cadena de suministro e impulso a la economía local adquirimos bienes y servicios por valor de $291.860 millones a proveedores cuyo domicilio se encuentra registrado en los municipios del área metropolitana del Valle de Aburrá.

**Proceso de homologación y sustitución:** como hecho relevante logramos la construcción de un cárter para el compresor de aire de los trenes MAN. Este equipo está siendo probado en un tren y estamos teniendo resultados satisfactorios. Durante 2018, gracias a este proceso se generaron ahorros por $974 millones en reparación de componentes y $400 millones por compra a proveedores locales de elementos homologados, para un total de $1.374 millones.

## Gestión de la ética y buen gobierno

[103-1, 103-2, 103-3] Establecer altos estándares éticos que rijan el actuar de nuestros servidores ante los diferentes grupos de interés, cumplir rigurosamente con la legislación colombiana y verificar exhaustivamente que se observen estos lineamientos son asuntos importantes para el Metro de Medellín, que además están vinculados con el ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas). Para ello contamos con un Código de Buen Gobierno que 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. Igualmente existe una política pública de transparencia administrativa y probidad cuyo objeto es mejorar la democracia del control social, aumentar sus niveles de eficiencia, producir información pública que permita a los ciudadanos entender la forma como se destinan los recursos públicos y estimular el valor de la honradez como presupuesto fundamental para construir el bien común.

Dos de las perspectivas incluyen iniciativas relacionadas con este asunto material. En el objetivo ‘mantener un margen EBITDA superior al 23%’, perteneciente a la perspectiva ‘Desempeño Financiero’, se contempla la entrega de informes en condiciones óptimas a diferentes entes de control. Asimismo, en la perspectiva de ‘Procesos’ se plantean como iniciativas la implementación y fortalecimiento de un programa de gestión ética y buen gobierno, el sistema de gestión integral con actividades de difusión, seguimiento y verificación, así como la seguridad jurídica.

La Dirección Jurídica se encarga de asesorar y representar a la Empresa en las actuaciones jurídicas administrativas y judiciales conforme a las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente, brindando seguridad jurídica. Por su parte, el área de Asesoría en Gestión se encarga de gestionar el proceso de verificación, el cual tiene como fin realizar informes corporativos oportunos y objetivos que contribuyan con la generación de valor para la Empresa y Junta Directiva.

Este asunto es material para todos los grupos de interés, pues en la medida en que realicemos su gestión de forma ética y con sujeción a prácticas establecidas de buen gobierno corporativo habrá un marco claro para el relacionamiento, el establecimiento de compromisos y la verificación de su cumplimiento. Esto es de particular importancia para el Estado, pues a través de sus entes de control tiene como función vigilar el cumplimiento normativo, y para la Junta Directiva, pues para desarrollar a cabalidad su papel de orientación y supervisión de la actuación del Gerente General y su equipo directivo precisa de información clara y oportuna.

A continuación se exponen los logros obtenidos en 2018 y los retos para 2019 en este asunto material.

**Estructuración de la estrategia para el fortalecimiento y/o implementación de políticas y prácticas de gobierno corporativo:** en 2018 continuamos con el objetivo de cumplir y hacer cumplir el Código de Buen Gobierno Corporativo, que permite fortalecer las relaciones de los diferentes individuos que intervienen en el desarrollo de nuestro objeto social y adopta buenas prácticas en relación con los conflictos de interés, transparencia, fluidez e integridad de la información.

Durante 2018, debido a los avances que en esta materia se desarrollaron tanto a nivel nacional como internacional, continuamos con el estudio de las mejores herramientas y nuevas tendencias para la actualización del Código de Buen Gobierno, asistiendo a eventos y capacitaciones. Durante este año participamos activamente en los eventos de gobierno corporativo que se desarrollaron en la ciudad y nos hicimos miembro del Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo (ICGC), espacio que promueve las mejoras en la dirección y control de las organizaciones, contribuyendo a su exitoso desempeño. Esta participación nos ha permitido adquirir herramientas e información sobre las mejores prácticas de dirección y control en las organizaciones, impactando de forma positiva el entorno donde hacemos presencia. También fue de gran importancia la sugerencia de la Alcaldía de Medellín, que en este mismo año emprendió la actualización y modernización de su propio Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual proporcionará los lineamientos generales a seguir en esta materia para todas las entidades del conglomerado público. Desde el 2017 habíamos identificado en el Metro la necesidad de actualizarlo con las últimas tendencias en materia de derecho corporativo y de acuerdo con las necesidades y estrategia actual de la Empresa, los socios y los miembros de la Junta Directiva.

Durante 2018 se diseñó la política de recepción de regalos y atenciones, que establece las pautas acerca de los obsequios que nuestros empleados pueden recibir de los diferentes grupos de interés; capacitamos a los miembros de la Junta Directiva en materia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de interés e implementamos un sistema para el reporte de dichas circunstancias y reformamos los estatutos sociales.

Para 2019 realizaremos un trabajo de actualización con el apoyo de un consultor externo, de reconocida experiencia y trayectoria, que aporte las mejores prácticas del mercado y resulte en una nueva versión del Código mencionado, enmarcado dentro de la estructura y los lineamientos sugeridos para todas las entidades del conglomerado.

**Auditoría externa a estándares del Sistema de Gestión Integral (SGI):** recibimos la auditoría de seguimiento a los estándares ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y de recertificación de la ISO 9001:2015, correspondientes al año 2018", obteniendo la recertificación en la ISO 9001:2015. Igualmente, es importante resaltar que no se identificaron no conformidades mayores al Sistema de Gestión Integral de la Empresa.

**Campaña de apropiación del Sistema de Gestión Integral (SGI):** ejecutamos la campaña de apropiación del SGI llamada "ponle el corazón y aprópiate de la gestión", con el fin de concientizar a todos los servidores acerca de la importancia de su gestión para el logro de los objetivos de la Empresa y sensibilizarlos sobre el fortalecimiento de la gestión por procesos. Durante la campaña realizamos 51 visitas a las diferentes instalaciones de la Empresa, en las que se ejecutaron actividades lúdicas con elementos claves del SGI. Adicionalmente, llevamos a cabo 4 talleres con aliados del SGI a los que llamamos 'un encuentro con sentido y contenido', en el cual fue posible abordar el tema de una manera diferente, partiendo del ser y del impacto que cada uno puede generar sobre la gestión.

**51** visitas a las diferentes instalaciones de la Empresa, en las que se ejecutaron actividades lúdicas con elementos claves del SGI.

**4** talleres "un encuentro con sentido y contenido" con aliados del SGI, en los cuales fue posible abordar el tema de una manera diferente, partiendo del ser y del impacto que cada uno puede generar sobre la gestión.

**Actualización del Normograma en temas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo:** a diciembre de 2018 teníamos identificadas un total de 819 obligaciones derivadas de normas ambientales y 2.127 obligaciones derivadas de normas de seguridad y salud en el trabajo (SYSO). En otras áreas diferentes a ambientales y SYSO, hemos identificado 418 normas aplicables a la Empresa, para un total de 3.364.

**3.364** Normas jurídicas aplicables a la Empresa identificadas al 31 de diciembre de 2018

**Presupuesto aprobado por Junta Directiva y COMFIS:** el presupuesto de ingresos y egresos para la vigencia 2019 y las disposiciones generales, fueron aprobados por la Junta Directiva de la Empresa en la sesión 467 realizada el 28 de noviembre de 2018. Por parte del COMFIS, Resolución 134 de diciembre 17 de 2018 del COMFIS, por medio de la cual se aprobó el presupuesto de la Empresa para la vigencia fiscal 2019.

**Declaraciones sin sanciones e intereses:** las declaraciones tributarias para el periodo 2018 fueron entregadas sin sanciones ni intereses.

**Procesos relacionados con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia:** [206-1] En esta vigencia no tuvimos procesos judiciales en los que se alegara competencia desleal o prácticas monopólicas y contra la libre competencia, situación igual a la de 2016 y 2017.

**0** Procesos judiciales en los que alegara competencia desleal o prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

en
2018
2017
2016

**Procesos por incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico:** [419-1] En el año 2018 la comunidad aledaña al proyecto Metrocable Picacho interpuso una acción popular aduciendo una vulneración a los derechos colectivos a la moralidad administrativa y a la realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes, consagrados en los literales b) y m) del artículo 4 de la Ley 472 de 1998. En la contestación de la demanda manifestamos que no existe tal vulneración de derechos por cuanto en conjunto con el Municipio de Medellín e ISVIMED hemos realizado el plan de reasentamiento dando cumplimiento a las normas que regulan dicho tema, siendo estas: Ley 9 de 1989, Ley 388 de 1997, Ley 1682 de 2013 y Ley 1742 de 2014 y al Acuerdo 048 de 2014. En noviembre se emitió sentencia de primera instancia, resultando la misma favorable a la Empresa.

**Sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental:** [307-1] Para el año 2018 no tuvimos sanciones por incumplimiento en la legislación ambiental vigente, situación igual a la de 2016 y 2017.

**0** Sanciones por incumplimiento de la legislación ambiental vigente.

en
2018
2017
2016

**Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción:** [205-1] En el 2018 iniciamos el proceso de segmentación de clientes y proveedores con el fin de definir los segmentos más riesgosos para el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y construir señales de alerta u operaciones inusuales propias de las relaciones de la Empresa con dichos terceros.

**Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción:** [205-2] Tenemos diseñada e implementada al 100% la política de conocimiento de terceros (Clientes, Proveedores, Servidores, miembros de Junta y Socios). En 2018 se capacitaron 78 servidores en los procedimientos de SARLAFT, de los cuales 23 pertenecen al área de proyectos de infraestructura, 15 a logística y gestión transaccional, 11 a contratación, 11 a negocios, 9 a I+D+i, 6 a gestión urbana, 2 a talento humano y 1 a servicio al cliente.

**Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas:** [205-3] 0 procesos relacionado con casos de corrupción confirmados en 2018, situación igual a la de 2016 y 2017, de acuerdo a las quejas, denuncias o derechos de petición que han sido puesto en conocimiento del Comité de transparencia y probidad.

**0** Procesos relacionados con casos de corrupción confirmados.

en
2018
2017
2016

*De acuerdo a las quejas, denuncias o derechos de petición que han sido puesto en conocimiento del Comité de transparencia y probidad.*

# Tabla de indicadores GRI

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Contenidos generales** | | | |
| **GRI 102** Perfil de la organización | 102-1 Nombre de la organización | **Página** | **Omisión** |
| | 102-2 Actividades, marcas productos y servicios | | |
| | 102-3 Ubicación de la sede | | |
| | 102-4 Ubicación de las operaciones | | |
| | 102-5 Propiedad y forma jurídica | | |
| | 102-6 Mercados servidos | | |
| | 102-7 Tamaño de la organización | | |
| | 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | | |
| | 102-9 Cadena de suministro | | |
| | 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de sumunistro | | |
| | 102-11 Principio o enfoque de precaución | | No procede. No hay evidencia de que los impactos ambientales que la Empresa genera sean graves o irreversibles |
| | 102-12 Iniciativas externas | | |
| | 102-13 Afiliación a asociaciones | | |
| **GRI 102** Estrategia | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | | |
| **GRI 102** Ética e integridad | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta | | |
| **GRI 102** Gobernanza | 102-18 Estructura de gobernanza | | |
| **GRI 102** Participación de los grupos de interés | 102-40 Lista de grupos de interés | | |
| | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | | |
| | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | | |
| | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | | |
| | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Contenidos generales** | | | |
| **GRI 102** Prácticas para la elaboración del informe | 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | **Página** | **Omisión** |
| | 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | | |
| | 102-47 Lista de temas materiales | | |
| | 102-48 Reexpresión de la información | | |
| | 102-49 Cambios en la elaboración de informes | | |
| | 102-50 Periodo objeto del informe | | |
| | 102-51 Fecha del último informe | | |
| | 102-52 Ciclo de elaboración de informes | | |
| | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | | |
| | 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | | |
| | 102-55 Índice de contenidos GRI | | |
| | 102-56 Verificación externa | | 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** | | | |
| **Desempeño económico** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 201** Desempeño económico | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | | |
| | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | | No se dispone de costos de las acciones |
| | 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación | | |
| | 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Presencia en el mercado** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | **Página** | **Omisión** |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 202** Presencia en el mercado | 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario | | |
| | 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local | | |
| **Impactos económicos indirectos** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 203** Impactos económicos indrectos | 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | | |
| | 203-2: Impactos económicos indirectos significativos | | |
| **Temas materiales** | | | |
| **Prácticas de adquisición** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 204** Prácticas de adquisicón | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales | | |
| **Anticorrupción** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 205** Anticorrupción | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | | |
| | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | | |
| | 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Competencia desleal** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Página | Omisión |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 206** Competencia desleal | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | | |
| **Materiales** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 301** Materiales | 301-2 Insumos reciclados | | |
| **Energía** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 302** Energía | 302-1 Consumo energético dentro de la organización | | |
| | 302-3 Intensidad energética | | |
| | 302-4 Reducción del consumo energético | | |
| | 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios | | |
| **Temas materiales** | | | |
| **Agua** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 303** Agua | 303-1 Extracción de agua por fuente | | |
| | 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua | | |
| | 303-3 Agua reciclada y reutilizada | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Biodiversidad** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | Página | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **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 | | |
| | 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | | |
| | 304-3 Hábitats protegidos o restaurados | | |
| | 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación con hábitats localizados en áreas afectadas por las operaciones | | |
| **Emisiones** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión- **GRI 305** Emisiones | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| | 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) | | |
| | 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | | |
| | 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI | | |
| | 305-5 Reducción de las emisiones de GEI GEI | | |
| **Efluentes y residuos** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Temas materiales** | | | |
| **Efluentes y residuos** | | | |
| **GRI 306** Efluentes y residuos | 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino | **Página** | |
| | 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación | | |
| | 306-3 Derrames significativos | | |
| | 306-4 Transporte de residuos peligrosos | | |
| | 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías | | |
| **Cumplimiento ambiental** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 307** Cumplimiento ambiental | 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | | |
| **Evaluación ambiental de proveedores** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión | | |
| **GRI 308** Cumplimiento ambiental | 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | | |
| | 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | | |
| **Empleo** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Empleo** | | | |
| **GRI 401** Empleo | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | | |
| | 401-3 Permiso parental | | |
| **Salud y seguridad en el trabajo** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |
| **GRI 403** Salud y seguridad en el trabajo | 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad | | |
| | 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 | | |
| | 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad | | |
| **Formación y enseñanza** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |
| **GRI 404** Formación y enseñanza | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | | |
| | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | | |
| | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Diversidad e igualdad de oportunidades** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |
| **GRI 405** Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | | |
| | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | | |
| **No discriminación** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |
| **GRI 406** No discriminación | 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | | |
| **Libertad de asociación y negociación colectiva** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |
| **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 | | |
| **Prácticas en materia de seguridad** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Prácticas en materia de seguridad** | | | |
| **GRI 410** Prácticas de seguridad | 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos | | |
| **Evaluación de Derechos Humanos** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |
| **GRI 412** Prácticas en materia de seguridad | 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos | | |
| | 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos | | |
| **Comunidades locales** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |
| **GRI 413** Comunidades locales | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | | |
| | 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales | | |
| **Evaluación social de los proveedores** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |
| **GRI 413** Evaluación social de los proveedores | 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | | |
| | 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | | |

| Estándar GRI | Contenido | Página | Omisión |
|---|---|---|---|
| **Temas materiales** | | | |
| **Salud y seguridad de los clientes** | | | |
| **GRI 103** Enfoque de gestión | 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura | | |
| | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes | | |
| | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión colectiva | | |
| **GRI 412** Salud y seguridad de los clientes | 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | | |
| | 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | | |

Mi Metro
me mueve
a seguir
creciendo juntos

METRO
DE MEDELLÍN
CALIDAD DE VIDA