PKF Attest

METRO BILBAO, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN

DEL EJERCICIO 2019, JUNTO CON

EL INFORME DE AUDITORÍA

EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

AUDITORE INDEPENDENTE BATEK EGINDAKO URTEKO KONTUEN AUDITORETZA-TXOSTENA

METRO BILBAO, S.A. (Kide Bakarreko Sozietatea)-ren Akziodun Bakarrari

Salbuespendun iritzia

METRO BILBAO, S.A.ren (Kide Bakarreko Sozietatea) urteko kontuak ikuskatu ditugu. Urteko kontu hauek, 2019ko abenduaren 31ko balantzeak, eta aipatutako datan bukatutako ekitaldiari dagozkion galdu-irabazien kontuak, ondare garbiaren aldaketen egoera-orriak, diru-fluxuen egoera-orriak eta memoriak osatzen dituzte.

Gure iritziz, txosteneko *Salbuespendun iritzia emateko oinarria* atalean deskribatutako gaiaren eraginengatik izan ezik, erantsitako urteko kontuek, arlo esanguratsu guztietan, Sozietatearen 2019ko abenduaren 31ko ondarearen eta egoera finantzarioaren irudi fidela adierazten dute, baita data horretan bukatu den ekitaldiari dagozkion emaitzen eta diru-fluxuena ere, aplikagarria zaion informazio finantzarioaren araudiarekin bat etorriz (memoriaren 2.1 Oharrean adierazten dena), eta, bereziki, bertan agertzen diren kontabilitate-printzipio eta -arauekin.

Salbuespendun iritzia emateko oinarria

Erantsitako memoriaren 2.3 oharrean adierazten den moduan, Metro Bilbao, S.Ak bere jardunaren garapenean erabiltzen dituen ondare gehienak zenbait erakunde publikorenak dira eta ez dira azaltzen Sozietatearen balantzearen aktiboan. Ondare horien erabilerak ez dakarkio inolako kosturik Sozietateari. Halaber, Sozietateak ez du inolako zordunketarik jaso ondare horien eraikuntzaren finantziazioa dela-eta, zeina, Sozietatearen estatutu sozialei jarraituz, bere konturakoa izan beharko bailitzateke. Txosten honen idazketa-datan, Sozietateak ez dauka bere esku beharrezkoa den informazioa esandako ondareen erabileragatik jasanarazi beharko litzaiokeen kostua kuantifikatzeko. Ondorioz, ezin izan dugu eskuratu ikuskaritza- ebidentzia nahikorik eta egokirik esandako kostu horren zenbatekoari eta, hala badagokio, erantsitako urteko kontuetan kostu horrek izango zukeen kontabilitate-eraginari buruz.

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

Al Accionista Único de METRO BILBAO, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Opinión con salvedades

Hemos auditado las cuentas anuales de METRO BILBAO, S.A. (Sociedad Unipersonal), que comprenden el balance al 31 de diciembre de 2019, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, excepto por los posibles efectos de la cuestión descrita en la sección *Fundamento de la opinión con salvedades* de nuestro informe, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad al 31 de diciembre de 2019, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la Nota 2.1 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión con salvedades

Tal y como se indica en la Nota 2.3 de la memoria adjunta, la mayor parte de los bienes que Metro Bilbao, S.A. utiliza en el desarrollo de su actividad, son propiedad de organismos públicos y no figuran en el activo de su balance. El uso de estos bienes no supone coste alguno para la Sociedad. Asimismo, la Sociedad no ha soportado coste alguno relativo a la financiación de la construcción de dichos bienes que, de acuerdo con sus estatutos sociales, debería correr a su cargo. A la fecha de este Informe, la Sociedad no dispone de la información necesaria para cuantificar el coste que, en su caso, se le debería repercutir por el uso de los mencionados bienes. En consecuencia, no hemos podido obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre el importe del mencionado coste y del impacto contable que, en su caso, el mismo hubiera tenido en las cuentas anuales adjuntas.
Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad

PKF ATTEST SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L. – Alameda de Recalde, 36 8º 48009 Bilbao - Reg. Merc. Biz., Tomo 4205, Sec 8, Hoja 34713, Folio 112, Incs 1ª C.I.F. B-95221271
INSCRITA EN EL REGISTRO OFICIAL DE AUDITORES DE CUENTAS (ROAC) CON EL Nº S1520. INSCRITA EN EL REGISTRO DE ECONOMISTAS AUDITORES (REA)
PKF ATTEST es miembro de la red de firmas jurídicamente independientes PKF International Limited y no acepta ninguna responsabilidad u obligación
por las acciones u omisiones de cualquier firma miembro o corresponsal de la red.

Ikuskaritza lana, Espainian indarrean dagoen ikuskaritzaren arautegia jarraituz egin dugu. Arau horien arabera dagozkigun erantzukizunak, Kontu-ikuskariaren erantzukizuna urteko kontuen ikuskaritza dela eta atalean zehazten dira.

Sozietatetik independenteak gara, Espainiako urteko kontuen ikuskaritzan jarraitu beharreko etika eskakizunen arabera (independentzia eskakizuna barne), ikuskaritzaren arautegian xedatutakoarekin bat. Zentzu horretan, ez dugu kontu-ikuskaritza ez den beste zerbitzurik eman, eta ez da inongo egoerarik gertatu zeinak aipatutako araudi-erregulatzailearen arabera ezinbestekoa den independentzia arriskuan jarri zezakeen.

Lortutako ikuskaritza ebidentziak gure salbuespendun ikuskaritza iritzirako nahikoa eta egokia den oinarria ematen digula deritzogu.

Ikuskaritzaren alderdirik garrantzitsuenak

Gure iritzi profesionalaren arabera, ikuskaritzaren alderdirik garrantzitsuenak ekitaldi honetako urteko kontuen ikuskaritzan hutsegite garrantzitsuak egoteko arrisku esanguratsutzat hartutakoak dira. Arrisku hauek, gure ikuskaritzaren testuinguruan urteko kontuen osotasunean hartu dira kontuan, baita horiei buruzko gure iritzian ere, eta ez dugu arrisku hauei buruzko iritzi bereizirik ematen.

Halaber, *Salbuespendun iritzia emateko oinarria* izeneko atalean deskribatutako gaiaz gain, ondoren deskribatzen diren arriskuak ikuskaritzan aintzat hartutako eta gure txostenean jakinarazi beharreko arrisku esanguratsuenak direlako ustea dugu.

Diru-sarreren aitorpena-

Negozio-zifraren zenbateko garbia garraio publikoaren arloan egindako zerbitzuei dagokie bereziki, eta Galdu-irabazien kontuaren partida nagusia osatzen du.

Ekitaldiko diru-sarreren zehaztapena automatikoa da eta Sozietateak erabilitako sistema informatikoa du oinarri, zeinarentzat esku-kontrol jakinak baitaude.

con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales de nuestro informe.

Somos independientes de la Sociedad de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión con salvedades.

Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

Además de la cuestión descrita en la sección *Fundamento de la opinión con salvedades*, hemos determinado que los riesgos que se describen a continuación son los riesgos más significativos considerados en la auditoría que se deben comunicar en nuestro informe.

Reconocimiento de ingresos-

El importe neto de la cifra de negocio se corresponde principalmente con la prestación de servicios de transporte público, y supone la principal partida de la cuenta de Pérdidas y Ganancias.

La determinación de los ingresos del ejercicio es automática y se basa en el sistema informático utilizado

PKF ATTEST Servicios Empresariales, S.L. · Alameda de Recalde, 36 · 48009 BILBAO
PKF ATTEST SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L. – Alameda de Recalde, 36 8º 48009 Bilbao - Reg. Merc. Biz., Tomo 4205, Sec 8, Hoja 34713, Folio 112, Incs 1ª C.I.F. B-95221271
INSCRITA EN EL REGISTRO OFICIAL DE AUDITORES DE CUENTAS (ROAC) CON EL Nº S1520. INSCRITA EN EL REGISTRO DE ECONOMISTAS AUDITORES (REA)
PKF ATTEST es miembro de la red de firmas jurídicamente independientes PKF International Limited y no acepta ninguna responsabilidad u obligación por las acciones u omisiones de cualquier firma miembro o corresponsal de la red.

Lehenago adierazitakoagatik diru-sarreren aitorpena arreta esanguratsudun arlotzat hartu dugu gure ikuskaritzarako.

Gure ikuskaritza-prozedurek hartu dituzte barne, besteak beste, diru-sarreren aitorpenerako diseinatutako sistema informatikoaren analisia eta ulerkuntza, Zuzendaritzarekin eta sistema-arloaren arduradunekin batera egindakoak. Halaber, diru-sarreren aitortze-epe egokia zehazteko ezarritako kontrolak ere aintzat hartu ditugu. Sozietatearen bezero nagusia eta, aldi berean, akziodun bakarra den Bizkaiko Garraio Partzuergoarekin izandako eragiketa-kopurua eta saldoak egiaztatu ditugu, eta, orobat, Sozietatearen eta esandako erakunde horren artean egindako likidazioak aztertu ditugu. Horrez gain, aztertu eta ebaluatu egin ditugu Marketin-sailak helarazitako hainbat informazio, bidaiari-kopuruarekin, erabilitako salneurriekin, diru-sarreren urtarokotasunarekin eta saldutako ibilgailu-motekin lotuta.

Ebaluatu egin dugu urteko kontuetan azaldutako informazioak informazio finantzarioari buruz aplikagarria zaion araudiaren informazio-eskakizunak betetzen dituenentz (3.13 eta 18.b oharrak).

Langileen gastuak-

Langileen gastuek osatzen dute Galdu-irabazien kontuaren gastu-partida nagusia.

Lehenago adierazitakoagatik, langileen gastuak arreta esanguratsudun arlotzat hartu dugu gure ikuskaritzarako.

Gure ikuskaritza-prozedurek hartu dituzte barne, besteak beste, langileen gastua erregistratzeko prozesuaren analisia eta ulerkuntza. Halaber, egiaztatu egin dugu, alde batetik, soldata-ordainagirien laburpenak, hilekoak eta urtekoak, bat datozela erregistratutako kontabilitate-gastuarekin, eta, bestetik, langileen gastua eta dagozkion atxikipenak egoki aitortu direla Bizkaiko Foru Aldundian aurkeztu den zerga-ereduan (110 eta 190 ereduak)

Era berean, Sozietateak iraupen-saria zenbatesteko erabiltzen dituen irizpideak ere egiaztatu ditugu. Halaber, lan-arloko barneko gure adituen lankidetza izan dugu aplikagarria zaion hitzarmen kolektiboa eta horren aplikazio zuzena aztertzeko.

por la Sociedad, para el que existen determinados controles manuales.

Por lo indicado anteriormente hemos considerado el reconocimiento de ingresos como un área de atención significativa para nuestra auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría han consistido, entre otros, en el análisis y entendimiento, junto con la la Dirección y responsables del área de sistemas, del sistema informático diseñado para el reconocimiento de los ingresos. Asimismo, hemos considerado los controles establecidos para determinar el correcto periodo de reconocimiento de los ingresos. Hemos confirmado el volumen de operaciones y los saldos con el Consorcio de Transportes de Bizkaia, principal cliente de la Sociedad y a su vez accionista único, y analizado las liquidaciones realizadas entre la Sociedad y dicha entidad. Adicionalmente, hemos analizado y evaluado diferente información facilitada por el departamento de Marketing relacionada con el número de viajeros, tarifas aplicadas, estacionalidad de los ingresos y tipo de títulos vendidos.

Hemos evaluado si la información revelada en las cuentas anuales cumple con los requerimientos de información del marco normativo de información financiera aplicable (Notas 3.13 y 18.b).

Gastos de personal-

El gasto de personal supone la principal partida de gasto de la cuenta de Pérdidas y Ganancias.

Por lo indicado anteriormente, hemos considerado los gastos de personal como un área de atención significativa para nuestra auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría han consistido, entre otros, en el análisis y entendimiento del proceso de registro de gasto de personal, verificación de que los resúmenes mensuales y anuales de nóminas se encuentran conciliados con el gasto contable registrado, comprobado la correcta declaración del gasto de personal y sus correspondientes retenciones en el modelo tributario correspondiente presentado ante la Diputación Foral de Bizkaia (Modelos 110 y 190).

Hemos comprobado los criterios utilizados por la Sociedad en la estimación del premio de permanencia. Adicionalmente, hemos contado con la colaboración de nuestros expertos internos en materia laboral para el

PKF ATTEST Servicios Empresariales, S.L. • Alameda de Recalde, 36 • 48009 BILBAO
PKF ATTEST SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L. – Alameda de Recalde, 36 8º 48009 Bilbao - Reg. Merc. Biz., Tomo 4205, Sec 8, Hoja 34713, Folio 112, Incs 1ª C.I.F. B-95221271
INSCRITA EN EL REGISTRO OFICIAL DE AUDITORES DE CUENTAS (ROAC) CON EL Nº S1520. INSCRITA EN EL REGISTRO DE ECONOMISTAS AUDITORES (REA)
PKF ATTEST es miembro de la red de firmas jurídicamente independientes PKF International Limited y no acepta ninguna responsabilidad u obligación por las acciones u omisiones de cualquier firma miembro o corresponsal de la red.

Bestelako informazioa: kudeaketa-txostena

Bestelako informazioak 2019 ekitaldiko kudeaketa-txostena soilik biltzen du; berau egitea Administratzaileen erantzukizuna da eta ez dago urteko kontuen barne.

Urteko kontuei buruzko gure ikuskaritza-iritziak ez du kudeaketa-txostena barne hartzen. Kudeaketa txostenaren informazioari dagokionez, kontu-ikuskaritzaren araudi erregulatzaileak zehazten du gure erantzukizuna, bi maila ondo bereizita ezarriz:

a) Maila espezifiko bat, informazio ez-finantzarioaren egoera-orriari aplikagarria zaiona. Soil-soilik, egiaztatu behar da esandako informazioa kudeaketa-txostenean jakinarazi dela edo, hala dagokionean, kudeaketa-txostenean gehitu dela informazio ez-finantzarioari buruzko txosten bereiziaren gaineko erreferentzia, araudiak aurreikusten duen eran, eta, horrela izan ezean, horren berri eman.

b) Maila orokor bat, kudeaketa-txostenean azaldutako gainerako informazioari aplikagarria zaiona. Kasu honetan, ebaluatu behar da esandako informazioa eta urteko kontuak bat datozen eta horren berri eman, aipatutako urteko kontuen ikuskaritzan entitateari buruz lortutako ezagupenean oinarrituz eta ikuskaritzan ebidentzia gisa lortutako informazioaren bestelakorik gehitu gabe. Era berean, ebaluatu behar da kudeaketa-txostenaren atal horren edukia eta aurkezpena bat datozen aplikagarria zaion araudiarekin eta horren berri eman. Egindako lanean oinarrituta, hutsegite esanguratsuren bat dagoela ondorioztatzen badugu, horren berri eman beharko dugu.

Egindako lanean oinarrituta, lehenago deskribatutakoaren arabera, egiaztatu dugu goragoko a) atalean aipatzen den informazioa kudeaketa-txostenean jakinarazten dela eta, halaber, kudeaketa-txostenak biltzen duen gainerako informazioa bat datorrela 2019ko ekitaldiko urteko kontuekin eta bere edukia eta

análisis del convenio colectivo aplicable y su correcta aplicación.

Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2019, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión, o en su caso, que se haya incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.

b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en el informe de gestión y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio

PKF ATTEST Servicios Empresariales, S.L. · Alameda de Recalde, 36 · 48009 BILBAO
PKF ATTEST SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L. – Alameda de Recalde, 36 8º 48009 Bilbao - Reg. Merc. Biz., Tomo 4205, Sec 8, Hoja 34713, Folio 112, Incs 1ª C.I.F. B-95221271
INSCRITA EN EL REGISTRO OFICIAL DE AUDITORES DE CUENTAS (ROAC) CON EL Nº S1520. INSCRITA EN EL REGISTRO DE ECONOMISTAS AUDITORES (REA)
PKF ATTEST es miembro de la red de firmas jurídicamente independientes PKF International Limited y no acepta ninguna responsabilidad u obligación por las acciones u omisiones de cualquier firma miembro o corresponsal de la red.

aurkezpena aplikagarria den araudiaren araberakoak direla.

Urteko kontuen inguruan, Administratzaile Bakarraren erantzukizuna

Administratzaileen erantzukizuna da erantsitako urteko kontuak egitea, Sozietatearen ondarearen, egoera finantzarioaren eta emaitzen irudi fidela adieraziz, sozietateari aplikatu behar zaion Espainian indarrean dagoen informazio finantzarioaren araudia jarraituz eta baita iruzurrengatik edo errakuntzengatik hutsegite esanguratsurik gabeko urteko kontuak prestatzeko beraien ustez egokia den barne kontrola ere.

Urteko kontuak prestatzean, Administratzaileen erantzukizuna Sozietateak funtzionamenduan dagoen enpresa moduan jarraitzeko duen gaitasuna balioztatzea da, dagokionaren arabera, funtzionamenduan dagoen enpresarekin zerikusia duten gaiak adieraziz eta funtzionamenduan dagoen enpresaren kontabilitate-printzipioa erabiliz, Administratzaileek sozietatea likidatzeko edo eragiketak amaitzeko asmoa dutenean edo beste aukera errealistarik ez dagoenean izan ezik.

Kontu-ikuskariaren erantzukizuna urteko kontuen ikuskaritza dela eta

Gure helburuak urteko kontuek, haien osotasunean hartuta, iruzurrengatik edota errakuntzengatik hutsegite esanguratsurik ez duten arrazoizko segurtasuna lortzea eta gure iritzia barneratzen duen ikuskaritza txosten bat igortzea dira.

Arrazoizko segurtasuna ziurtasun maila altua da, baina horrek ez du bermatzen Espainian indarrean dagoen kontu-ikuskaritzaren araudia jarraituz egindako ikuskaritzak existitu daitekeen hutsegite esanguratsu bat beti antzeman dezakeenik. Hutsegiteak iruzurrengatik edota errakuntzengatik sor daitezke, eta garrantzitsutzat hartuko dira, bai banaka bai batuta hartuta, urteko kontuetan oinarrituz erabiltzaileek hartzen dituzten erabaki ekonomikoetan eragingo dutela aurreikusten bada.

2019 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los Administradores en relación con las cuentas anuales

Los Administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, los Administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los Administradores tienen intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

PKF ATTEST Servicios Empresariales, S.L. · Alameda de Recalde, 36 · 48009 BILBAO
PKF ATTEST SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L. – Alameda de Recalde, 36 8º 48009 Bilbao - Reg. Merc. Biz., Tomo 4205, Sec 8, Hoja 34713, Folio 112, Incs 1ª C.I.F. B-95221271
INSCRITA EN EL REGISTRO OFICIAL DE AUDITORES DE CUENTAS (ROAC) CON EL Nº S1520. INSCRITA EN EL REGISTRO DE ECONOMISTAS AUDITORES (REA)
PKF ATTEST es miembro de la red de firmas jurídicamente independientes PKF International Limited y no acepta ninguna responsabilidad u obligación por las acciones u omisiones de cualquier firma miembro o corresponsal de la red.

Ikuskaritza txosten honen 1. eranskinean, urteko kontuen ikuskaritzari dagokionez ditugun erantzukizunen deskribapen zehatzagoa ematen da. Erantsita doazen 7. eta 8. orrialdeetan dagoen deskribapen hau gure ikuskaritza txostenaren atal bat da.

En el Anexo 1 de este informe de auditoría se incluye una descripción más detallada de nuestras responsabilidades en relación con la auditoría de las cuentas anuales. Esta descripción que se encuentra en las páginas 7 y 8 siguientes es parte integrante de nuestro informe de auditoría.

PKF ATTEST Servicios Empresariales, S.L.
ROAC-en izena emandakoa S1520 zk.
Inscrita en el ROAC con el Nº S1520

Gustavo Bosquet
ROAC-en izena emandakoa 15.959 zk.
Inscrito en el ROAC con el Nº 15.959

2020ko martxoaren 30an
30 de marzo de 2020

PKF ATTEST Servicios Empresariales, S.L. • Alameda de Recalde, 36 • 48009 BILBAO
PKF ATTEST SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L. – Alameda de Recalde, 36 8º 48009 Bilbao - Reg. Merc. Biz., Tomo 4205, Sec 8, Hoja 34713, Folio 112, Incs 1ª C.I.F. B-95221271
INSCRITA EN EL REGISTRO OFICIAL DE AUDITORES DE CUENTAS (ROAC) CON EL Nº S1520. INSCRITA EN EL REGISTRO DE ECONOMISTAS AUDITORES (REA)
PKF ATTEST es miembro de la red de firmas jurídicamente independientes PKF International Limited y no acepta ninguna responsabilidad u obligación por las acciones u omisiones de cualquier firma miembro o corresponsal de la red.

Gure ikuskaritza txostenaren 1. Eranskina

Gure ikuskaritza txostenean esandakoaz gain, Eranskin honetan urteko kontuen ikuskaritzari dagokionean ditugun erantzukizunak biltzen ditugu.

Kontu-ikuskariaren erantzukizuna urteko kontuen ikuskaritza dela eta

Espainian indarrean dagoen kontuen.ikuskaritzaren arautegia jarraituz egindako ikuskaritzan, eszeptizismoz eta irizpen profesionala ezarriz jardun dugu. Baita ere:

- Urteko kontuetan, iruzurrengatik edo errakuntzengatik, hutsegite esanguratsuak egoteko arriskuak identifikatu eta balioztatu egiten ditugu; arrisku horiei erantzuna emateko prozedurak diseinatzen eta aplikatzen ditugu; eta ebidentzia nahikoa eta egokia lortzen dugu gure iritzia emateko oinarria izateko. Iruzurragatik gerta daitekeen hutsegite esanguratsua ez antzemateko arriskua, errakuntzagatik eman daitekeen hutsegite esanguratsua ez antzematekoa baino altuagoa da, izan ere iruzurrak kolusioaren, faltsutzearen, nahita egindako ez-egitearen, nahita egindako adierazpen okerren, edo barne-kontrolaren saihespenaren ondorioz izan daitezke.

- Ikuskaritzarako garrantzitsua den barne-kontrolaren ezagupena lortzen dugu, egoeraren arabera egokiak diren ikuskaritza-prozedurak diseinatzeko helburuarekin; eta ez, erakundearen barne-kontrolaren eraginkortasunari buruzko iritzia emateko helburuarekin.

- Aplikatutako kontabilitate-politikak egokiak diren balioztatzen dugu; baita kontabilitate-estimazioen arrazoigarritasuna eta Administratzaileek emandako informazioa ere.

- Administratzaileek funtzionamenduan dagoen enpresaren kontabilitate-printzipioa egoki erabili duten ondorioztatzen dugu; eta lortutako ikuskaritza ebidentzian oinarrituz, funtzionamenduan dagoen enpresa moduan jarraitzeko Sozietateak daukan gaitasuna

Anexo 1 de nuestro informe de auditoría

Adicionalmente a lo incluido en nuestro informe de auditoría, en este Anexo incluimos nuestras responsabilidades respecto a la auditoría de las cuentas anuales.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los Administradores.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los Administradores, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la

PKF ATTEST Servicios Empresariales, S.L. · Alameda de Recalde, 36 · 48009 BILBAO
PKF ATTEST SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L. – Alameda de Recalde, 36 8º 48009 Bilbao - Reg. Merc. Biz., Tomo 4205, Sec 8, Hoja 34713, Folio 112, Incs 1ª C.I.F. B-95221271
INSCRITA EN EL REGISTRO OFICIAL DE AUDITORES DE CUENTAS (ROAC) CON EL Nº S1520. INSCRITA EN EL REGISTRO DE ECONOMISTAS AUDITORES (REA)
PKF ATTEST es miembro de la red de firmas jurídicamente independientes PKF International Limited y no acepta ninguna responsabilidad u obligación por las acciones u omisiones de cualquier firma miembro o corresponsal de la red.

zalantzan jar dezakeen gertaera edo baldintzekin zerikusia duen ziurgabetasun esanguratsurik dagoen edo ez ondorioztatzen dugu. Ziurgabetasun esanguratsua dagoela ondorioztatzen badugu, gure ikuskaritza txostenean urteko kontuetan honi buruz ematen den informazioari arreta jarri behar izaten diogu edo, emandako informazioa ez bada egokia, iritzi-aldatua eman behar izaten dugu. Gure ondorioak, ikuskaritza txosteneko datara arte lortutako ikuskaritza-ebidentzian oinarritzen dira. Hala ere, etorkizuneko gertaeren edo baldintzen ondorioz, Sozietateak funtzionamenduan dagoen enpresa izateari utz diezaioke.

capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Urteko kontuen aurkezpen orokorra, egitura, edukia eta emandako informazioa balioztatzen ditugu, baita urteko kontuek transakzioak eta azpiko gertaerak irudi fidela erakusteko moduan jasotzen dituzten ere.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Erakundeko Administratzaileekin harremanetan jartzen gara, besteak beste, planifikatutako ikuskaritzaren irismena eta egite datak, eta ikuskaritzan azaldutako arlo esanguratsuak jakinarazteko, baita barne-kontrolean antzemandako balizko gabezia esanguratsuak jakinarazteko ere.

Nos comunicamos con los Administradores de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Administratzaileei jakinarazi zaizkien arrisku esanguratsuen artean, egungo urteko kontuen ikuskaritzan adierazgarrienak direnak zehazten ditugu, hauek izanik, ondorioz, gure ustez arriskurik garrantzitsuenak.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los Administradores de la Entidad, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Arrisku hauek gure ikuskaritza txostenean deskribatzen ditugu, baldin eta legezko edo erregelamenduzko xedapenek gaia argitaratzea debekatzen ez badute

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

PKF ATTEST Servicios Empresariales, S.L. · Alameda de Recalde, 36 · 48009 BILBAO
PKF ATTEST SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L. – Alameda de Recalde, 36 8º 48009 Bilbao - Reg. Merc. Biz., Tomo 4205, Sec 8, Hoja 34713, Folio 112, Incs 1ª C.I.F. B-95221271
INSCRITA EN EL REGISTRO OFICIAL DE AUDITORES DE CUENTAS (ROAC) CON EL Nº S1520. INSCRITA EN EL REGISTRO DE ECONOMISTAS AUDITORES (REA)
PKF ATTEST es miembro de la red de firmas jurídicamente independientes PKF International Limited y no acepta ninguna responsabilidad u obligación por las acciones u omisiones de cualquier firma miembro o corresponsal de la red.

metro bilbao

Urteko Kontuak eta Kudeaketaren Txostena

Cuentas Anuales e Informe de Gestión

2019ko urtaldia **Ejercicio 2019**

metro bilbao

2019ko Ekitaldiaren Urteko Kontuak

Cuentas Anuales del Ejercicio 2019

2019ko eta 2018ko abenduaren 31ko egoeraren balantzea (milako eurotan)
Balance de Situación al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Expresado en Miles de Euros)

	Oharra/ Nota	2019	2018
Ez dabilen aktiboa / Activo no corriente		**16.941**	**16.935**
Ibilgetu ukiezina / Inmovilizado intangible	5	405	509
- **Aplikazio informatikoak** / Aplicaciones informáticas		405	509
Ibilgetu materiala / Inmovilizado material	6	16.135	15.978
a) **Lurzoruak eta eraikinak** / Terrenos y construcciones		4.764	4.977
b) **Instalazio teknikoak eta makineria** / Instalaciones técnicas y maquinaria		8.064	7.722
c) **Beste ibilgetu materialik** / Otro inmovilizado material		3.307	3.279
Finantza inbertsioak epe luzera / Inversiones financieras a largo plazo	7-9	401	448
Beste finantza aktibo batzuk / Otros activos financieros		401	448
Dabilen aktiboa / Activo Corriente		**25.267**	**21.563**
Izakinak / Existencias	10	2.393	2.324
a) **Lehengaiak eta beste hornidura batzuk** / Materias primas y otros aprovisionamientos		2.393	2.324
Merkataritzako zordunak eta kobratzeko beste kontu batzuk / Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	9	2.058	2.474
a) **Bezeroak, taldeko enpresak eta kidetuak** / Clientes, empresas del grupo y asociadas		9	-
b) **Hainbat zordun** / Deudores varios		792	1.159
c) **Langileria** / Personal		254	237
d) **Beste kreditu batzuk Administrazio Publikoekin** / Otros créditos con las Administraciones Públicas		1.003	1.078
Finantza inbertsioak epe laburrera / Inversiones financieras a corto plazo			
a) **Beste finantzazko aktibo batzuk** / Otros activos financieros	7-8	4.001	12.001
Aldizkatzeak epe laburrera / Periodificaciones a corto plazo		100	102
Eskudirua eta pareko beste aktibo likido batzuk / Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	11	16.715	4.662
a) **Altxortegia** / Tesorería		16.715	4.662
Aktiboa guztira / Total Activo		**42.208**	**38.498**

metro bilbao

2019ko eta 2018ko abenduaren 31ko egoeraren balantzea (milako eurotan)
Balance de Situación al 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Expresado en Miles de Euros)

	Oharra/ Nota	2019	2018
Ondare garbia / Patrimonio neto		**22.487**	**20.146**
Enpresaren funtsak / Fondos propios		22.487	20.146
Kapitala / Capital	12	35.073	32.398
a) **Eskrituran jasotako kapitala** / Capital escriturado		37.248	34.348
b) **Eskatu gabeko kapitala** / Capital no exigido		(2.175)	(1.950)
Jaulkipen saria / Prima de emisión	12	117.036	105.436
Erreserbak / Reservas	13	12.717	12.717
a) **Beste erreserba batzuk** / Otras reservas		12.717	12.717
Aurreko urtaldietako emaitzak / Resultados de ejercicios anteriores	13	(130.405)	(118.894)
Urtaldiaren emaitza / Resultado del ejercicio	14	(11.934)	(11.511)
Ez dabilen pasiboa / Pasivo no corriente		**1.293**	**1.215**
Zuzkidurak epe luzera / Provisiones a largo plazo		1.293	1.215
a) **Eginbeharrak langileentzako epe luzerako prestazioengatik** / Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal	16	1.260	1.188
b) **Beste zuzkidura batzuk** / Otras provisiones	17	33	27
Dabilen pasiboa / Pasivo corriente		**18.428**	**17.137**
Zorrak epe laburrera / Deudas a corto plazo	15	1.633	2.144
a) **Beste finantzazko pasibo batzuk** / Otros pasivos financieros		1.633	2.144
Zorrak epe luzera taldeko eta kidetutako enpresekin / Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	15-24	754	652
a) **Zorrak taldeko eta kidetutako enpresekin** / Deudas con empresas del grupo y asociadas		754	652
Merkataritzako hartzekodunak eta ordaindu beharreko beste kontu batzuk / Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	15	14.531	12.849
a) **Hornitzaileak eta hartzekodunak zerbitzuen prestazioarengatik** / Proveedores y acreedores por prestación de servicios		10.493	9.420
b) **Langileak (ordaintzeko dauden lansariak)** / Personal (remuneraciones pendientes de pago)		1.731	1.450
c) **Beste zor batzuk Administrazio Publikoekin** / Otras deudas con las Administraciones Públicas	9-15	2.307	1.979
Aldizkatzeak epe laburrera / Periodificaciones a corto plazo	15	1.510	1.492
Ondasun garbia eta pasiboa guztira / Total Patrimonio Neto y Pasivo		**42.208**	**38.498**

2019ko eta 2018ko abenduaren 31n amaitutako urtaldiei dagozkien galera eta irabazien kontua (milako eurotan)
Cuenta de Pérdidas y Ganancias correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Expresadas en Miles de Euros)

	Oharra/ Nota	2019	2018
Negozioen kopuruaren zenbateko garbia / Importe neto de la cifra de negocios		65.145	62.941
– **Zerbitzuen prestazioak** / Prestaciones de servicios	18.b)	65.145	62.941
Hornidurak / Aprovisionamientos		(2.137)	(2.023)
– **Lehengaien eta beste kontsumogai batzuen kontsumoa** / Consumo de materias primas y otras materias consumibles	18.c)	(2.137)	(1.955)
– **Izakinen hondatzea** / Deterioro de existencias	10	-	(68)
Ustiapeneko beste diru sarrera batzuk /Otros ingresos de explotación		1.940	1.914
– **Diru sarrera akzesorioak eta gestio arrunteko beste batzuk** / Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		1.940	1.883
– **Urtaldiaren emaitzara erantsitako ustiapeneko laguntzak** / Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio		-	31
Langileria gastuak / Gastos de personal	18.d)	(40.205)	(37.721)
– **Soldatak, lansariak eta halakoak** / Sueldos, salarios y asimilados		(29.204)	(27.734)
– **Langileen zamak** / Cargas sociales		(11.001)	(9.987)
Ustiapeneko beste gastu batzuk /Otros gastos de explotación		(34.652)	(34.823)
– **Kanpoko zerbitzuak** / Servicios exteriores	18.e)	(34.509)	(34.680)
– **Tributuak** / Tributos		(143)	(143)
Ibilgetuaren amortizazioa / Amortización del inmovilizado	5-6	(2.052)	(1.898)
Hondatzea eta emaitza ibilgetua besterentzearen ondorio/ Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado		(60)	(14)
– **Emaitza besterentzeengatik eta bestelakoak** / Deterioros y pérdidas	18.f)	(60)	(14)
Beste emaitza batzuk / Otros resultados	18.g)	70	87
Ustiapenaren emaitza / Resultado de explotación		**(11.951)**	**(11.537)**
Finantzazko diru sarrerak / Ingresos financieros		17	26
– **Balio negoziagarriak eta bestelako finantza-bitartekoak** / De valores negociables y otros instrumentos financieros			
– **Hirugarrenak** / De terceros	20	17	26
Finantzazko emaitza / Resultado financiero		**17**	**26**
Emaitza zergen aurretik / Resultado antes de impuestos		**(11.934)**	**(11.511)**
Mozkinen gaineko zerga/Impuesto sobre beneficios	19	-	-
Urtaldiaren emaitza / Resultado del Ejercicio		**(11.934)**	**(11.511)**

2019ko eta 2018ko abenduaren 31n amaitutako urtaldiei dagokien ondare garbiko aldaketen egoera
Estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

A) Aitortutako diru sarrera eta gastuen egoera (milako eurotan)
Estado de ingresos y gastos reconocidos (Expresados en Miles de Euros)

	2019	2018
Galera eta irabazien kontuaren emaitza / Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias	(11.934)	(11.511)
Ondare garbiari zuzenean egotzitako diru sarrera eta gastuak / Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto	-	-
Transferentziak galera eta irabazien kontura/ Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias	-	-
Aitortutako diru sarrerak eta gastuak guztira / Total de Ingresos y Gastos reconocidos	(11.934)	(11.511)

Ondare garbiko aldaketen egoera, 2019ko eta 2018ko abenduaren 31n amaitutako urtaldiei dagokienez
Estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018

B) Ondare garbiko aldaketen egoera guztiak (milako eurotan)
Estado total de cambios en el patrimonio neto (Expresados en Miles de Euros)

	Eskrituran jasotako kapitala (12. oharra)/Capital Escriturado (Nota 12)	**Esktau gabeko kapitala (12.oharra)** / Capital no exigido (Nota 12)	**Jaulkipen saria (12. oharra)** / Prima de emisión (Nota 12)	**Erreserbak (13. oharra)** / Reservas (Nota 13)	**Aurreko urtaldietako emaitzak (13. oharra)** / Resultados ejercicios anteriores (Nota 13)	**Urtaldiaren emaitza (14. oharra)** / Resultado del ejercicio (Nota 14)	**Guztira** / Total
Saldoa, 2017 urtearen amaieran / Saldo, final año 2017	**31.748**	**(1.875)**	**95.036**	**12.717**	**(108.959)**	**(9.935)**	**18.732**
Aitortutako diru-sarrera eta gastuak guztira / Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	(11.511)	(11.511)
Eragiketak bazkideekin edo jabeekin / Operaciones con socios o propietarios							
- Kapital-gehitzeak (12.oharra) / Aumentos de capital (Nota 12)	2.600	(1.950)	10.400	-	-	-	11.050
Ordaintzeko ziren eta urtaldian ordaindutakoak (12.oharra) Desembolsos pendientes satisfechos en el ejercicio (Nota 12)	-	1.875	-	-	-	-	1.875
2017ko urtaldiko emaitzaren aplikazioa / Aplicación del resultado del ejercicio 2017	-	-	-	-	(9.935)	9.935	-
Saldoa, 2018 urtearen amaieran / Saldo, final año 2018	**34.348**	**(1.950)**	**105.436**	**12.717**	**(118.894)**	**(11.511)**	**20.146**
Aitortutako diru-sarrera eta gastuak guztira / Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	-	-	-	(11.934)	(11.934)
Eragiketak bazkideekin edo jabeekin / Operaciones con socios o propietarios							
- Kapital-gehitzeak (12.oharra) / Aumentos de capital (Nota 12)	2.900	(2.175)	11.600	-	-	-	12.325
Ordaintzeko ziren eta urtaldian ordaindutakoak (12.oharra) Desembolsos pendientes satisfechos en el ejercicio (Nota 12)	-	1.950	-	-	-	-	1.950
2018ko urtaldiko emaitzaren aplikazioa / Aplicación del resultado del ejercicio 2018	-	-	-	-	(11.511)	11.511	-
Saldoa, 2019 urtearen amaieran / Saldo, final año 2019	**37.248**	**(2.175)**	**117.036**	**12.717**	**(130.405)**	**(11.934)**	**22.487**

2019ko eta 2018ko abenduaren 31n amaitutako urtaldiei dagozkien eskudiruaren joan-etorrien egoera (milako eurotan)
Estado de flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 (Expresados en Miles de Euros)

	Oharra /Nota	Milako eurotan/Miles de euros 2019	2018
Urtaldiaren emaitza zergen aurretik / Resultado del ejercicio antes de impuestos		(11.934)	(11.511)
Emaitzaren doitzeak / Ajustes del resultado:			
— **Ibilgetuaren amortizazioa** / Amortización del inmovilizado	5-6	2.052	1.898
— **Hondatzearen ondoriozko balioesteen zuzenketak**/Correcciones valorativas por deterioro	10	-	68
— **Horniduren aldaketa** / Variación de provisiones	16-17	78	3
— **Ibilgetuaren baxen eta besterentzeen emaitzak** Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado	18.f)	60	14
— **Finantzetako sarrerak** / Ingresos financieros	20	(17)	(26)
		2.173	1.957
Aldaketak kapital arruntean / Cambios en el capital corriente:			
— **Izakinak** / Existencias	18.c)	(69)	(243)
— **Zordunak eta kobratzeko beste kontu batzuk/** Deudores y otras cuentas a cobrar	9	416	(604)
— **Beste aktibo arrunt batzuk** / Otros activos corrientes		2	3
— **Hartzekodunak eta ordaintzeko beste kontu batzuk/** Acreedores y otras cuentas a pagar	15	1.682	1.266
— **Beste pasibo arrunt batzuk** / Otros pasivos corrientes	15	(391)	(1.775)
		1.640	(1.353)
Ustiapen jardueretako eskudiruaren beste joan-etorri batzuk / Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación:			
— **Interesak kobratzea** / Cobros de intereses	20	17	26
		17	26
Ustiapen jardueretako eskudiruen joan-etorriak/ Flujos de efectivo de las actividades de explotación		**(8.104)**	**(10.881)**
Ordainketak inbertsioengatik / Pagos por inversiones:			
— **Ibilgetu ukiezina** / Inmovilizado intangible	5	(124)	(377)
— **Ibilgetu materiala** / Inmovilizado material	6	(2.041)	(2.448)
— **Finantza inbertsioak epe laburrera** / Inversiones financieras a corto plazo	8	-	(12.000)
		(2.165)	(14.825)
Kobrantzak desinbertsioengatik / Cobros por desinversiones:			
— **Finantzazko beste aktibo batzuk** / Otros activos financieros	8 - 9	8.047	13.135
Inbertsio jardueretako eskudiruaren joan-etorriak/ Flujos de efectivo de las actividades de inversión		**5.882**	**(1.690)**
Kobrantzak eta ordainketak ondare-bitartekoak Tarteko / Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio:			
— **Ondare-bitartekoak jaulkitzea-Kapitala gehtizea** / Emisión de instrumentos de patrimonio/Aumento de capital	12	14.275	12.925
Finantzatzeko jardueretako eskudiraren joan-etorriak / Flujos de efectivo de las actividades de financiación		**14.275**	**12.925**
Eskudiru edo parekoen igoera-(murrizketa) garbia / Aumento-(Disminución) neta del efectivo o equivalentes		**12.053**	**354**
— **Eskudirua edo parekoak urtaldiaren hasieran** / Efectivo o equivalentes al inicio del ejercicio		4.662	4.308
— **Eskudirua edo parekoak urtaldiaren amaieran** / Efectivo o equivalentes al final del ejercicio		16.715	4.662

Metro Bilbao S.A.

2019ko urtaldiko urteko kontuen memoria

1. Informazio orokorra

Metro Bilbao S.A. 1993ko otsailaren 18an sinatutako eskritura publikoaren bidez eratu zen. Jarduera nagusia Bilboko Metropoliko Trena kudeatzea du; hor trenbide sarea osatzen duten edo lotuta doazen ondasunak administratzea, eta sare horren bidez eman behar den garraio zerbitzua ustiatzea sartzen dira.

Sozietateak 1995eko azaroaren 11n inauguratu zuen ofizialki garraioaren ustiapena, eta 2019ko abenduaren 31n 1 linea (Etxebarri-Plentzia) eta 2. linea (Basauri- Kabiezes) ari ziren funtzionatzen.

Sozietatea Bizkaiko Garraio Partzuergoak kontrolatzen du. Partzuergoa 1975eko abenduaren 30ean eratu zen, eta berak ditu Sozietatearen akzio guztiak, % 100. Taldeko nagusi gorena Bizkaiko Garraio Partzuergoa bera da.

2019ko abenduaren 31n Sozietatea ez dago behartuta, Merkataritza-kodearen 42. Artikularen arabera, urteko kontu bateratuak formulatzera.

Metro Bilbao, S.A.

Memoria de las Cuentas Anuales del Ejercicio 2019

1. Información general

Metro Bilbao, S. A. se constituyó mediante escritura pública otorgada el 18 de febrero de 1993 y tiene como actividad principal la gestión del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao, lo que comprende la administración de los bienes integrantes o afectos al mismo y la explotación del servicio de transporte que a través de aquél ha de desarrollarse.

La Sociedad inauguró oficialmente su actividad de explotación el día 11 de noviembre de 1995, encontrándose a 31 de diciembre de 2019 en funcionamiento la línea 1 (Etxebarri-Plentzia) y la línea 2 (Basauri-Kabiezes).

La Sociedad está controlada por el Consorcio de Transportes de Bizkaia, constituido el 30 de diciembre de 1975, que posee el 100% de las acciones de la Sociedad. La dominante última del Grupo es el mismo Consorcio de Transportes de Bizkaia.

Al 31 de diciembre de 2019 la Sociedad no está obligada, de acuerdo con el contenido del artículo 42 del Código de Comercio, a formular cuentas anuales consolidadas.

2. Aurkezpen oinarriak

2.1 Irudi zintzoa

Urteko kontuak Sozietatearen kontabilitateko erregistroetatik atera dira, eta Kontabilitateko Plan Orokorra onartzen duen 1514/2007 E.D.ren eta abenduaren 2ko 602/2016 Errege Dekretuaren bidez sartutako aldaketen arabera aurkezten dira. Hartara, sozietatearen ondarearen, finantzen egoeraren, emaitzen eta urtaldian izandako eskudiruaren joan-etorrien irudi zintzoa erakusten dute. Urteko kontu hauek Sozietatearen Administratzaileek formulatu dituzte eta Akziodun Bakarrak onartu behar ditu oraindik, baina Administrazio Kontseiluak uste du onespen horrek ez duela aldaketarik ekarriko.

2.2. Kontabilitate-printzipioak

2019ko urteko kontuak prestatzeko aplikagarria den finantza-informarzioaren araudi-esparrua jarriatu da eta, bereziki, 3. Oharrean deskribatu diren erregistro- eta balioespenarauak jarraitu dira. Administratzaileek urteko kontuetan ondore esanguratsuak dituzten eta nahitaez aplikatu behar diren kontabilitate-printzipio eta –arau guztiak gogoan hartuta formulatu dituzte urteko kontuok. Ez dago nahitaezkoa izanik urteko kontu hauek egitean aplikatu gabe utzi den inongo kontabilitate-printzipiorik. Era berean, ez da nahitaezkoa ez zen kontabilitate-printzipiorik aplikatu.

2.3 Organismo publikoenak diren ondasunak erabiltzea

Sozietateak bere jarduna garatzeko erabiltzen dituen ondasun gehienak organismo publikoenak dira, eta ez dira egoeraren balantzean azaltzen.

2. Bases de presentación

2.1 Imagen fiel

Las cuentas anuales adjuntas han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad y se presentan de acuerdo con el R.D. 1514/2007 por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad, el cual ha sido modificado en 2016 por el Real Decreto 602/2016, de 2 de diciembre, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de la Sociedad y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio. Estas cuentas anuales, que han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad, se someterán a la aprobación por el Accionista Único, estimándose que serán aprobadas sin modificación alguna.

2.2 Principios contables

Para la elaboración de las cuentas anuales del ejercicio 2019 se ha seguido el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, especialmente, se han seguido las normas de registro y valoración descritas en la Nota 3. Los Administradores han formulado estas cuentas anuales teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables de aplicación obligatoria que tienen un efecto significativo en dichas cuentas anuales. No existe ningún principio contable que, siendo obligatorio, haya dejado de aplicarse en la elaboración de estas cuentas anuales. Asimismo, no se han aplicado principios contables no obligatorios.

2.3 Utilización de bienes propiedad de organismos públicos

La mayor parte de los bienes que la Sociedad utiliza en el desarrollo de su actividad, son propiedad de organismos públicos y no figuran en el activo

Ondasun horiek erabiltzeak ez dakarkio inolako kosterik Sozietateari. Era berean, Sozietateak ez du inolako kargurik jaso ondasun horien eraikuntza finantzatzeari loturik, sozietatearen estatutuen arabera, bere kargu joan beharko baitziren.

Ibilgetu materialen epigrafean, beste kontzeptu batzuen artean, Sozietateak eratu zenetik ondasun horietan egin dituen hobekuntzak eta inbertsio osagarriak jasotzen ditu.

2.4 Balioztapenaren alderdi kritikoak eta ziurgabe-tasunaren estimazioa

Urteko kontuak prestatzeko, Sozietateak etorkizunari buruzko hainbat estimazio eta aburuak erabili behar ditu; estimazio eta aburuok etengabe ebaluatzen dira eta esperientzia historikoan eta beste faktore batzuetan inguramenduen pean zentzuzko diruditen geroko gertakizunen igurikipenak barne, oinarritzen dira.

Ateratzen diren kontabilitateko estimazio horiek, definizioz, inoiz gutxi berdinduko dituzte benetako emaitzak. Jarraian hurrengo finantza urtaldiaren barruan aktiboen eta pasiboen liburuetan balioetan doitze materiala eragiteko arrisku garrantzitsua duten estimazioak eta aburuak azalduko ditugu.

Ibilgetu materialaren aktiboen erabilgarritasun aldia

Sozietatearen zuzendaritzak zehazten du zein den bere ibilgetuari aurreikusten zaion erabilgarritasunaren aldia eta amortizatzeko zer gastu izango den. Sektoreko ziklo larriei erantzuteko berrikuntza tekniko eta ekintzek, adibidez, aldaketak ekar ditzakete. Zuzendaritzak

del balance de situación. El uso de estos bienes no supone coste alguno para la Sociedad. Asimismo, la Sociedad no ha recibido cargo alguno relativo a la financiación de la construcción de dichos bienes que, de acuerdo con sus estatutos sociales, debería correr a su cargo.

El epígrafe de inmovilizaciones materiales recoge, entre otros conceptos, las mejoras e inversiones complementarias que sobre estos bienes ha realizado la Sociedad desde su constitución.

2.4 Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

La preparación de las cuentas anuales exige el uso por parte de la Sociedad de ciertas estimaciones y juicios en relación con el futuro que se evalúan continuamente y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluidas las expectativas de sucesos futuros que se creen razonables bajo las circunstancias.

Las estimaciones contables resultantes, por definición, raramente igualarán a los correspondientes resultados reales. A continuación, se explican las estimaciones y juicios que tienen un riesgo significativo de dar lugar a un ajuste material en los valores en libros de los activos y pasivos dentro del ejercicio financiero siguiente.

Vidas útiles de los activos del inmovilizado material

La Dirección de la Sociedad determina las vidas útiles estimadas y los correspondientes gastos por amortización para su inmovilizado. Esto podría cambiar como consecuencia, por ejemplo, de innovaciones técnicas y acciones en respuesta a ciclos del sector severos. La dirección

amortizatzeko karguak gehituko ditu erabilgarritasun aldiak lehenago aurreikusitakoak baino laburragoak direnean, edo utzi edo saldu diren teknikoki zaharkitutako aktiboak edo aktibo ez-estrategikoak amortizatu edo ezabatuko ditu.

Funtzionatzen ari den enpresaren printzipioa

2019ko abenduaren 31n, sozietateak kapital sozialaren kopuruaren bi herenetik beherako ondare garbia du. Kapital-sozietateen Legearen 327 artikuluaren haritik, sozietatea behartuta dago egoera hori ongitzeko neurriak hartzera. Alabaina, urteko kontu hauek funtzionatzen ari den enpresaren printzipioari adituz prestatu dira, Administratzaileen iritziz sozitatearen jarduera normalaren jarraipena bermatuta dagoelako, faktore aringarri hauek daudenez gero:

- Administrazio-kontseiluak, 2020ko martxoaren 27 eguneko bileran, kapitala gehitzea proposatu du, 1.700 mila euro, 1.700 akzio arrunt 15.300 milako euroko jaulkipen-sariz jaulkita, eta 2020ko apirilaren 3ko Batzar Orokorrean Akziodun bakarrak onesteko aurkeztuko da.

- Sozietateak 2019ko abenduaren 31n maniobra-funts positiboa du.

2.5 Partidak biltzea

Balantzea, irabazien eta galeren kontua, ondare garbiko aldaketen egoera eta eskudiruaren joan-etorrien egoera hobeto ulertzeko, egoera horiek multzokatuta aurkezten dira, eta txostean dagokien oharretan jasota

incrementará el cargo por amortización cuando las vidas útiles sean inferiores a las vidas estimadas anteriormente, o amortizará o eliminará activos obsoletos técnicamente o no estratégicos que se hayan abandonado o vendido.

Principio de empresa en funcionamiento

Al 31 de diciembre de 2019, la Sociedad presenta un patrimonio neto inferior a dos terceras partes de la cifra de su capital social. De acuerdo con el artículo 327 de la Ley de Sociedades de Capital la Sociedad está obligada a tomar medidas para solventar esta situación. No obstante, las cuentas anuales adjuntas han sido preparadas con el principio de empresa en funcionamiento dado que los Administradores consideran que la continuidad de la actividad normal de la Sociedad está garantizada, debido a la existencia de los siguientes factores mitigantes:

- El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 27 de marzo de 2020, ha propuesto una ampliación de capital por importe de 1.700 miles de euros, mediante la emisión de 1.700 acciones ordinarias y con una prima de emisión de 15.300 miles de euros, que se someterá a la aprobación del Accionista único en la Junta General de fecha 3 de Abril de 2020.
- La Sociedad presenta al 31 de diciembre de 2019 un fondo de maniobra positivo.

2.5 Agrupación de partidas

A efectos de facilitar la comprensión del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto y del estado de flujos de efectivo, estos estados se presentan de forma agrupada,

daude eskatzen diren analisiak.

recogiéndose los análisis requeridos en las notas correspondientes de la memoria.

2.6 Aurkezteko moneta

Urteko kontuak, bereziki kontrakorik esan ezean, milako eurotan adierazita daude.

2.6 Moneda de presentación

Las cuentas anuales se han expresado, salvo indicación concreta en contrario, en miles de euros.

2.7 Informazioa alderatzea

Merkataritzako legediaren arabera, balantzearen, galera eta irabazien kontuaren, ondare garbiko aldaketen egoeraren eta eskudiruaren joan-etorrien egoeraren partida bakoitzarekin batera, 2019ko kopuruez gain aurreko urtaldiari dagozkionak ere aurkezten dira, alderatzera begira. Txostenean aurreko urtaldiko informazio kuantitatiboa ere sartzen da, kontabilitateko arau batek ez dela beharrezkoa berariaz ezartzen duenean izan ezik.

2.7 Comparación de la información

De acuerdo con la legislación mercantil, se presenta, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto y del estado de flujos de efectivo, además de las cifras del ejercicio 2019, las correspondientes al ejercicio anterior. En la memoria también se incluye información cuantitativa del ejercicio anterior, salvo cuando una norma contable específicamente establece que no es necesario.

3. Kontabilitateko irizpideak

3. Criterios contables

3.1 Ibilgetu ukiezina

3.1 Inmovilizado intangible

a) Emakidak

Emakida administratiboak aktiboan kosteari metatutako amortizazioa eta aitortutako balio galerak eragindako ba-lioztapen zuzenketen zenbate-ko metatua kenduta ageri dira.

Emakidak linealki amortizatzen dira emakidak dirauen bitartean.

a) Concesiones

Las concesiones administrativas figuran en el activo por su coste menos la amortización acumulada y el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas.

Las concesiones se amortizan linealmente durante el período concesional.

b) Lizentziak eta markak

Lizentzien eta marken erabilgarritasun aldia zehaztuta dago, eta kosteari metatutako

b) Licencias y marcas

Las licencias y marcas tienen una vida útil definida y se llevan a coste menos amortización

amortizazioa eta aitortutako balioaren galerek eragindako zuzenketak kenduta jasotzen dira. Amortizazioa metodo linealaren bidez kalkulatzen da markei eta lizentziei aurreikusten zaien erabilgarritasun aldian (10 urte) zer koste duten esleitzeko.

c) Aplikazio informatikoak

Hirugarrenei erositako programa informatikoetarako lizentziak erosteko eta berariazko programa erabiltzeko izandako kosteetan oinarrituz kapi-talizatzen dira. Koste horiek aurreikusten zaizkien erabilgarritasun aldietan amortizatzen dira (3 urtean).

Programa informatikoak manten-tzearekin loturiko gastuak egiten direnean jotzen dira gastutzat. Sozietateak kontrolatzen dituen programa informatiko bakar eta identifikagarriak, ziurrena urtebete luzez kosteak baino mozkin ekonomiko handiagoak ematea denean, aktibo ukiezin direla aitortzen zaie. Koste zuzenetan programa informatikoak garatzen dituzten langileen gastuak eta gastu orokorren ehuneko egokia sartzen dira.

Aktibo gisa aitortutako programa informatikoak garatzeko kosteak aurreikusten zaizkien erabilgarritasun aldietan amortizatzen dira (3 urtetik gora ez).

3.2 Ibilgetu materiala

Ibilgetu materialaren elementuak adierazteko erosketako prezioari edo

acumulada y correcciones por deterioro del valor reconocidas. La amortización se calcula por el método lineal para asignar el coste de las marcas y licencias durante su vida útil estimada (en 10 años).

c) Aplicaciones informáticas

Las licencias para programas informáticos adquiridas a terceros se capitalizan sobre la base de los costes en que se ha incurrido para adquirirlas y prepararlas para usar el programa específico. Estos costes se amortizan durante sus vidas útiles estimadas (3 años).

Los gastos relacionados con el mantenimiento de programas informáticos se reconocen como gasto cuando se incurre en ellos. Los costes directamente relacionados con la producción de programas informáticos únicos e identificables controlados por la Sociedad, y que sea probable que vayan a generar beneficios económicos superiores a los costes durante más de un año, se reconocen como activos intangibles. Los costes directos incluyen los gastos del personal que desarrolla los programas informáticos y un porcentaje adecuado de gastos generales.

Los costes de desarrollo de programas informáticos reconocidos como activos se amortizan durante sus vidas útiles estimadas (que no superan los 3 años).

3.2 Inmovilizado material

Los elementos del inmovilizado material se reconocen por su precio de

ekozpeneko kosteari amortizazio metatua eta aitortutako galeren zenbateko metatua kentzen zaio.

Ibilgetu materialaren ondasunak hedatu, modernizatu edo hobetzearen kosteak ondasunaren balio handiago gisa eransten zaizkio aktiboari, ahalmena, produktibitatea gehitzen edo erabilgarritasun aldia luzatzen denean soilik, eta betiere ordeztu direlako inbentarioan baxa eman zaien elementuen kontabilitateko balioa jakin edo estimatzerik badago.

Urtero-urtero egiten diren mantentze lanetako gastuak egiten diren urtaldian egozten dira galera eta irabazien kontuan.

Ibilgetu materialaren amortizazioa, amortizatzen ez diren lurzoruak kenduta, aurreikusten zaien erabil-garritasun aldiaren arabera sistematikoki kalkulatzen dira metodo linealaren bidez, funtzionamendu, erabilera eta gozatzeak izatez eragindako galerari erreparatuz. Hona hemen amorti-zazioaren koefizienteak:

adquisición o coste de producción menos la amortización acumulada y el importe acumulado de las pérdidas reconocidas.

Los costes de ampliación, modernización o mejora de los bienes del inmovilizado material se incorporan al activo como mayor valor del bien exclusivamente cuando suponen un aumento de su capacidad, productividad o alargamiento de su vida útil, y siempre que sea posible conocer o estimar el valor contable de los elementos que resultan dados de baja del inventario por haber sido sustituidos.

Los gastos de mantenimiento recurrentes se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias durante el ejercicio en que se incurre en ellos.

La amortización del inmovilizado material, con excepción de los terrenos que no se amortizan, se calcula sistemáticamente por el método lineal en función de su vida útil estimada, atendiendo a la depreciación efectivamente sufrida por su funcionamiento, uso y disfrute. Los coeficientes de amortización son los siguientes:

	Ehunekoak/ Porcentajes (%)
Eraikuntzak	
Construcciones	2tik 7era / 2 a 7
Instalazio teknikoak	
Instalaciones técnicas	2tik 12ra / 2 a 12
Makineria	
Maquinaria	10tik 25ra / 10 a 25
Tresneria	
Utillaje	33
Altzariak	
Mobiliario	10tik 25ra / 10 a 25
Informazioa prozesatzeko ekipoa	
Equipos para procesos informáticos	25
Garraioko elementuak	
Elementos de transporte	7tik 17ra / 7 a 17
Beste ibilgetu materialik	
Otro inmovilizado material	10

Aktiboen hondar balioa eta erabilgarritasun aldia balantze bakoitzaren egunean berrikusten eta, behar izanez gero, doitzen dira. Hasieran ezarritako irizpideetan egiten diren aldaketak, izatekotan, zenbateste-aldaketa gisa aitortzen dira.

Aktibo batean kontabilitateko balioa berreskura daitekeela aurreikusten zaion zenbateakoa baino handiagoa denean, berehala murrizten zaio balioa zenbateko berreskuragarri horretaraino. Sozietatearen Administratzaileen iritziz, aktiboen kontabilitate-balioa ez da beren balio berreskuragarria baino handiagoa, ohar honen 3.3 atalean esandakoan oinarrituz kalkulatuta.

Ibilgetu materialaren salmentaren ondoriozko galerak eta irabaziak salmentako diru sarrerak eta kontabilitateko balioa alderatuz kalkulatzen dira, eta irabazien eta galeren kontuan erregistratzen dira.

Aktibo horiek hondatzearen ondoriozko galerak eta, izatekotan aurreko urtaldietan hondatzearen ondorioz izandako galeren berreskuratzeak aitortzeko irizpideak ohar honen 3.3 atalean deskribatzen dira.

3.3 Galerak finantzazkoak ez diren aktiboen balioa jaisteagatik

a) Amortizazioaren mende dauden aktiboei hondatzearen ondoriozko galeren probak egiten zaizkie, betiere gertakariren batek edo inguramenduak aldatzeak adierazten badute agian kontabilitateko balioa berreskuratzerik egongo ez dela. Aitortzen da hondatzeak galera ekarri duela, aktiboaren kontabilitateko balioari zenbate-ko berreskuragarria kentzearen bestekoa, zenbateko

El valor residual y la vida útil de los activos se revisa, ajustándose si fuese necesario, en la fecha de cada balance. Las modificaciones en los criterios inicialmente establecidos se reconocen, en su caso, como un cambio de estimación.

Cuando el valor contable de un activo es superior a su importe recuperable estimado, su valor se reduce de forma inmediata hasta su importe recuperable. Los Administradores de la Sociedad consideran que el valor contable de los activos no supera el valor recuperable de los mismos, calculando éste en base a lo explicado en el apartado 3.3. de esta Nota.

Las pérdidas y ganancias por la venta de inmovilizado material se calculan comparando los ingresos obtenidos por la venta con el valor contable y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos, y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores, se describen en el apartado 3.3 de esta Nota.

3.3 Pérdidas por deterioro del valor de los activos no financieros

a) Los activos sujetos a amortización se someten a pruebas de pérdidas por deterioro siempre que algún suceso o cambio en las circunstancias indiquen que el valor contable puede no ser recuperable. Se reconoce una pérdida por deterioro por el exceso del valor contable del activo sobre su importe recuperable, entendido éste como el valor razonable del activo menos los

berreskuragarria aktiboaren arrazoizko balioari salmentaren kosteak edo erabileraren balioa, bietan handiena, kenduz ateratzen dena delarik. Balioa jaisteaaren ondoriozko galerak ebaluatzeko, aktiboak mailarik beherenean biltzen dira, bereizita identifika-tzeko moduko eskudiruaren joan-etorriak dituenez gero (eskudirua sortzen duten unitateak). Finantzazkoak ez diren eta balioa galdu duten aktiboak balantzea egiten den egun bakoitzean berrikusten dira, galdutakoa berreskuratu den ikusteko.

costes de venta o el valor en uso, el mayor de los dos. A efectos de evaluar las pérdidas por deterioro del valor, los activos se agrupan al nivel más bajo para el que hay flujos de efectivo identificables por separado (unidades generadoras de efectivo). Los activos no financieros que hubieran sufrido una pérdida por deterioro se someten a revisiones a cada fecha de balance por si se hubieran producido reversiones de la pérdida.

b) "Eskudirurik sortzen ez duten aktibo" gisa hartuko dira Sozietateari etekin ekonomikoen ordez fluxu ekonomiko sozialak edo erabilgarritasun publikokoak dakarzkion jarduera bateko aktiboak. Eskudirurik sortzen ez duen aktiboan hondatzezko galera kontabilizatuko da kontabilitateko balioak zenbateko berreskuragarria gainditzen badu, zehazten den egunean. Zenbateko hori arrazoizko balioari salmenta-kosteak eta erabilerako balioa kenduz ateratzen da. Agerikotasun hoberik ezean, eskudirurik sortzen ez duen aktibo baten erabilerako balioa merkatutako birjartzeko bere kosteari erreferentzia eginez zehaztuko da.

b) Serán considerados como "Activos no generadores de flujos de efectivo" aquellos activos dedicados a una actividad que no genera para la Sociedad un rendimiento económico, sino flujos económicos sociales o de utilidad pública. Se contabilizará una pérdida por deterioro en un activo no generador de flujos de efectivo si su valor contable supera a su importe recuperable en la fecha de determinación del mismo, entendiendo por éste el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y su valor en uso. Salvo mejor evidencia, el mencionado valor en uso de un activo no generador de efectivo se determinará por referencia a su coste de reposición depreciado.

Aktibo horien hondatzezko galera aitortu beharko balitz, kontabilitateko balioa proportzio horretan murriztuko da honako hauen artean balio handienaren mugaraino: arrazoizko balioa ken salmenta-kosteak, merkatutako birjartzeko kostea eta zero.

En caso de tener que reconocer una pérdida por deterioro de dichos activos, reducirá proporcionalmente el valor contable de los mismos hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su coste de reposición depreciado y cero.

Eskudiru-fluxurik sortzen ez duten aktiboen hondatzeen

Las correcciones valorativas por deterioro de los activos no

ondoriozko balioespen-zuzenketak, baita itzultzea ere eragin duten arrazoiak desagertu balira, gastu edo sarrera gisa jasoko dira, hurrenez hurrez, Galeren eta Irabazien Kontuan. Hondatzearen lehengoratzearen muga lehengoratzearen egunean, baliorik galdu ez balu, aitortuta legokeen aktiboaren kontabilitateko balioa litzateke.

Hondatzearen ondoriozko balioespen-zuzenketa edo lehengoratzea aitortu eta gero, aurreko urtaldietako amortizazioak doitzen dira, kontabilitate-balio berria kontuan hartuta.

2019an Sozietateak galerak izan ditu ibilgetu materialaren baxengatik, 60 milako euro (2018ko urtaldian 14 milako euro) (18f Oharra).

generadores de flujos de efectivo, así como su reversión cuando las causas que la motivaron hubieran dejado de existir, se reconocerán como un gasto o un ingreso, respectivamente, en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias. La reversión del deterioro tendrá como límite el valor contable del activo que estaría reconocido en la fecha de reversión si no hubiese registrado el deterioro de valor.

Una vez reconocida la corrección valorativa por deterioro o su reversión, se ajustan las amortizaciones de los ejercicios siguientes considerando el nuevo valor contable.

En el ejercicio 2019 la Sociedad ha registrado pérdidas por bajas del inmovilizado material por importe de 60 miles de euros (14 miles de euros en el ejercicio 2018) (Nota 18 f).

3.4 Finantzazko aktiboak

a) Kobratzeko maileguak eta partidak

Kobratzeko maileguak eta partidak eratorri gabeko finantzazko aktiboak dira, kobrantza finko edo zehazgarriekin, merkatu aktibo batean kotizatzen ez dutenak. Aktibo arruntetan sartzen dira, aktibo ez-arrunt gisa sailkatzen diren balantzearen egunetik 12 hilabete baino geroagoko muga egunak dituztenak ezik. Maileguak eta kobratzeko partidak "Merkataritzako zordunak eta kobratzeko beste kontu batzuk" ataletan sartzen dira balantzean.

Finantzazko aktibo horiei hasieran zentzuz dagokien balioa esleitzen zaie, zuzenean egotzi dakizkien transakzio kosteak

3.4 Activos financieros

a) Préstamos y partidas a cobrar

Los préstamos y partidas a cobrar son activos financieros no derivados con cobros fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo. Se incluyen en activos corrientes, excepto para vencimientos superiores a 12 meses desde la fecha del balance que se clasifican como activos no corrientes. Los préstamos y partidas a cobrar se incluyen en "Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar" en el balance.

Estos activos financieros se valoran inicialmente por su valor razonable, incluidos los costes de transacción que les sean

barne, eta ondoren koste amortizatura balioztatzen dira, izatezko interes tasaren arabera, hots, bitartekoaren liburuetan balioa muga egunera arte zenbatetsitako eskudiruaren joan-etorri guztiekin berdintzen duen eguneratze tasaren arabera. Alabaina, muga eguna urtebeteko epearen barruan duten merkataritzako eragiketetarako kredituak, hasierako aitorpenean zein gerora, balio nominalarekin jasotzen dira, betiere joan-etorriak ez eguneratzeak ondore handirik ekartzen ez badu.

directamente imputables, y posteriormente a coste amortizado reconociendo los intereses devengados en función de su tipo de interés efectivo, entendido como el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la totalidad de sus flujos de efectivo estimados hasta su vencimiento. No obstante lo anterior, los créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año se valoran, tanto en el momento de reconocimiento inicial como posteriormente, por su valor nominal siempre que el efecto de no actualizar los flujos no sea significativo.

Ekitaldia ixtean gutxienez, balio galerak eskatzen dituen balioztapen zuzenketak egiten dira, zordun diren zenbateko guztiak kobratuko ez direla objektiboki agerikoa bada.

Al menos al cierre del ejercicio, se efectúan las correcciones valorativas necesarias por deterioro de valor si existe evidencia objetiva de que no se cobrarán todos los importes que se adeudan.

Balioa jaistearen ondoriozko galeraren zenbatekoa aktiboaren liburuetako balioaren eta gerora zenbatetsitako eskudiruaren joan-etorrien oraingo balioaren arteko diferentzia da, hasierako aitorpenaren unean izatezko interes tasaren pean deskontatuta. Balioaren zuzenketak, baita, izatekotan, lehengoratzea ere, irabazien eta galeren kontuan jasotzen dira.

El importe de la pérdida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo en el momento de reconocimiento inicial. Las correcciones de valor, así como en su caso su reversión, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

b) Muga egunera arte eutsitako inbertsioak

Muga egunera arte eutsitako finantzazko aktiboak kobrantza finko edo zehazgarriak eta mugaegun finkoa duen zorrak adierazten dituzten balioak dira, merkatu aktiboan negoziatzen direnak eta Sozietatearen zuzendaritzak mugaegunera arte eutsi

b) Inversiones mantenidas hasta el vencimiento

Los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento son valores representativos de deuda con cobros fijos o determinables y vencimiento fijo, que se negocian en un mercado activo y que la Dirección de la Sociedad tiene la intención efectiva y la

nahi eta eutsi ahal dienak. Sozietateak muga datara arte eutsitako finantzazko aktiboen kopuru bat, garrantzitsua, salduko balu, kategoria osoa salgai gisa birsailkatuko litzateke. Finantzazko aktibo horiek aktibo ez-arruntetan sartzen dira, balantzearen datatik aurrera 12 hilabete baino gutxiagoko mugaeguna dutenak ezik, horiek aktibo arruntak dira eta.

Inbertsio irizpide horiek berdinak dira maileguetan eta kobratzeko partidetan.

c) Negoziatzeko eutsitako finantzazko aktiboak eta beste arrazoizko balioko finantzazko beste aktibo batzuk aldaketekin galera eta irabazien kontuan.

Arrazoizko balioko finantzazko aktiboak aldaketekin galera eta irabazien kontuan esatean epe laburrera saltzeko erosten diren negoziatzeko eutsitako aktibo guztiak edo epe laburrera mozkinak ateratzeko identifikatu eta batera kudeatzen diren bitartekoen zorroan sartuta dauden aktiboak adierazten dira, baita Sozietateak hasierako aitorpenean informazio garrantzitsua denez kategoria horretan sartzeko izendatzen dituenak ere. Eratorriak ere negoziatzeko eutsitako gisa sailkatzen dira, betiere finantzazko bermeko kontratua ez bada edo estaldurarako bitarteko izendatu ez badira.

Finantzazko aktibo horiek arrazoizko balioaren arabera

capacidad de mantener hasta su vencimiento. Si la Sociedad vendiese un importe que no fuese insignificante de los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento, la categoría completa se reclasificaría como disponible para la venta. Estos activos financieros se incluyen en activos no corrientes, excepto aquellos con vencimiento inferior a 12 meses a partir de la fecha del balance que se clasifican como activos corrientes.

Los criterios de valoración de estas inversiones son los mismos que para los préstamos y partidas a cobrar.

c) Activos financieros mantenidos para negociar y otros activos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Tienen la consideración de activos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias todos aquellos activos mantenidos para negociar que se adquieren con el propósito de venderse en el corto plazo o forman parte de una cartera de instrumentos identificados y gestionados conjuntamente para obtener ganancias a corto plazo, así como los activos financieros que designa la Sociedad en el momento del reconocimiento inicial para su inclusión en esta categoría por resultar una información más relevante. Los derivados también se clasifican como mantenidos para negociar siempre que no sean un contrato de garantía financiera ni se hayan designado como instrumentos de cobertura.

Estos activos financieros se valoran, tanto en el momento inicial

balioztatzen dira, bai hasierako unean bai gerorako balioztapenetan ere, eta balio horretan izaten diren aldaketak urtaldiaren galera eta irabazien kontura egotziko dira. Erosketari zuzenean egozteko moduko transakzio kosteak urtaldiko galera eta irabazien kontuan jasotzen dira.

Finantzazko aktiboak balantzetik kentzen dira aktiboaren jabetzari datxezkion arrisku eta mozkin guztiak funtsean eskualdatzen direnean.

3.5 Izakinak

Izakinak euren kostean edo euren balio garbi egingarrian balioztatzen dira. Izakien balio garbi egingarria kostea baino txikiagoa denean, balioztapenen zuzenketa egokiak egingo dira, eta galera eta irabazien kontuan gastu gisa jasoko dira. Balioa zuzentzea eragiten duten inguramenduak desagertuko badira, zuzenketaren zenbatekoa lehengoratzen da eta galeren eta irabazien konturako sarrera gisa jasotzen da. Kostea batez besteko koste haztatuak zehaztuko du.

3.6. Eskudirua eta pareko beste aktibo likido batzuk.

Eskudiruan eta pareko beste aktibo likido batzuetan kutxako eskudirua eta kreditu-erakundeetan agerian dauden banku-gordailuak sartzen dira, baita epe laburreko likidezia handiko beste inbertsio batzuk ere, betiere eskudiru bihur badaitezke, balio-aldaketa nabarmendik izateko arriskurik ez badute eta enpresaren altxortegiaren kudeaketa arrunteko politikaren baitan badaude. Ondore horietarako eskuratzen diren unetik hiru hil baino epe laburragoko muga-data duten inbertsioak sartzen dira.

como en valoraciones posteriores, por su valor razonable, imputando los cambios que se produzcan en dicho valor en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio. Los costes de transacción directamente atribuibles a la adquisición se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio.

Los activos financieros se dan de baja en el balance cuando se traspasan sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo.

3.5 Existencias

Las existencias se valoran a su coste de adquisición. Cuando el valor neto realizable de las existencias sea inferior a su coste, se efectuarán las oportunas correcciones valorativas, reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias. Si las circunstancias que causan la corrección de valor dejan de existir, el importe de la correción es objeto de reversión y se reconoce como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias. El coste se determina por el coste medio ponderado.

3.6 Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

El efectivo y otros activos líquidos equivalentes incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito, así como también otras inversiones a corto plazo de alta liquidez siempre que sean convertibles en efectivo, para las que no existe un riesgo significativo de cambios de valor y formen parte de la política de gestión normal de la tesorería de la empresa. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de tres meses desde la fecha de adquisición.

3.7 Ondare garbia

Sozietatearen kapitala akzio arruntek ordezkatzen dute.

3.8 Finantzazko pasiboak

Ordaintzeko zordunketak eta partidak

Kategoria honetan merkataritzako eragiketen eta merkataritzakoak ez diren eragiketen ondoriozko zordunketak sartzen dira. Inoren baliabide horiek pasibo arrunt gisa sailkatzen dira, Sozietateak likidazioa balantzearen egunetik gutxienez 12 hilabete geroratzeko baldintzarik gabeko eskubidea badu ezik.

Zor horiek arrazoizko balioan aitortzen dira hasieran, zuzenean egozteko moduko transakzio kosteek dituta, eta ondoren izatezko interes tasaren metodoaren arabera amortizatutako kosteari adituz erregistratzen dira. Izatezko interesa bitartekoaren libu-ruetan balioa pasiboaren mugaegunera arte aurreikusten diren gerorako ordainketetan espero den korron-tearekin berdintzen duen eguneratze tasa da.

Alabaina, mugaeguna urtebete baino lehenago duten eta kontratuzko interes tasarik ez duten merkataritzako eragiketen ondoriozko zordunketak hasierako unean eta gerora ere balioztatzen dira, balio nominalean, eskudiruaren joan-etorriak ez eguneratzeak ondore nabarmenik ez dakarrenean.

Dauden zorrak berriro negoziatzen direnean, finantzazko pasiboa ez dela asko aldatu jotzen da mailegu-emaile berria hasierako mailegua eman zuen berbera denean eta eskudiruaren joan-etorrien oraingo balioaren, komisio garbiak barne, metodo berarekin kalkulatutako jatorrizko pasibotik ordaintzeko geratzen den eskudiruaren

3.7 Patrimonio neto

El capital social está representado por acciones ordinarias.

3.8 Pasivos financieros

Débitos y partidas a pagar

Esta categoría incluye débitos por operaciones comerciales y débitos por operaciones no comerciales. Estos recursos ajenos se clasifican como pasivos corrientes, a menos que la Sociedad tenga un derecho incondicional a diferir su liquidación durante al menos 12 meses después de la fecha del balance.

Estas deudas se reconocen inicialmente a su valor razonable ajustado por los costes de transacción directamente imputables, registrándose posteriormente por su coste amortizado según el método del tipo de interés efectivo. Dicho interés efectivo es el tipo de actualización que iguala el valor en libros del instrumento con la corriente esperada de pagos futuros previstos hasta el vencimiento del pasivo.

No obstante, lo anterior, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tienen un tipo de interés contractual se valoran, tanto en el momento inicial como posteriormente, por su valor nominal cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

En el caso de producirse renegociación de deudas existentes, se considera que no existen modificaciones sustanciales del pasivo financiero cuando el prestamista del nuevo préstamo es el mismo que el que otorgó el préstamo inicial y el valor actual de los flujos de efectivo, incluyendo las comisiones netas, no difiere

joan-etorrien oraingo balioaren arteko aldea % 10 baino handiagoa ez bada.

en más de un 10% del valor actual de los flujos de efectivo pendientes de pagar del pasivo original calculado bajo ese mismo método.

3.9 Jasotako diru laguntzak

Diru laguntza bat ez da itzulgarria diru laguntza emateko akordio banakatua badago, emateko ezarritako baldintza guztiak bete badira eta kobratuko den zalantza arrazoizkorik ez badago.

Monetazko diru laguntzak onartutako zenbatekoaren arrazoizko balioan balioztatzen dira, eta monetazkoak ez direnak jasotako ondasunaren arrazoizko balioan; bi balio horiek aitortzen diren unekoak dira.

Berariazko gastuekin loturik dauden diru laguntza ez-itzulgarriak gastuak sortzen dituen urtaldiko galera eta irabazien kontuan jasotzen dira, eta ustiapeneko defizita konpentsatzeko onartutakoak ematen diren urtaldian, etorkizuneko urtaldietako ustiapen defizita konpentsatzera xedatzen ez badira, halakoetan urtaldi horietara egozten dira eta.

3.9 Subvenciones recibidas

Una subvención se considera no reintegrable cuando existe un acuerdo individualizado de concesión de la subvención, se han cumplido todas las condiciones establecidas para su concesión y no existen dudas razonables de que se cobrará.

Las subvenciones de carácter monetario se valoran por el valor razonable del importe concedido y las subvenciones no monetarias por el valor razonable del bien recibido, referidos ambos valores al momento de su reconocimiento.

Las subvenciones no reintegrables relacionadas con gastos específicos se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias en el mismo ejercicio en que se devengan los correspondientes gastos y las concedidas para compensar déficit de explotación en el ejercicio en que se conceden, salvo cuando se destinan a compensar déficit de explotación de ejercicios futuros, en cuyo caso se imputan en dichos ejercicios.

3.10 Zerga arruntak eta geroratuak

Mozkinen gaineko zergak eragindako gastua (sarrera) kontzeptu horrek urtaldian sortzen duen eta zerga arruntaren zein zerga geroratuaren ondoriozko gastua (sarrera) hartzen duen zenbatekoa da.

Zerga arruntek zein geroratuek eragindako gastua (sarrera) galeren eta irabazien kontuan erregistratzen da. Alabaina, ondare garbian zuzenean erregistratzen diren partidekin loturik dagoen zerga ondorea ondare garbian

3.10 Impuestos corrientes y diferidos

El gasto (ingreso) por impuesto sobre beneficios es el importe que, por este concepto, se devenga en el ejercicio y que comprende tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como por impuesto diferido.

Tanto el gasto (ingreso) por impuesto corriente como diferido se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias. No obstante, se reconoce en el patrimonio neto el efecto impositivo

jasotzen da.

Zerga arruntaren ondoriozko aktiboak eta pasiboak zerga agintaritzei ordaintzea edo haiengandik berreskuratzea espero diren kopuruetan balioztatzen dira, indarrean edo onartuta bai baina urtaldia ixten den egunean argitaratu gabe dagoen araudiaren arabera.

Geroratutako zergak pasiboaren metodoaren arabera kalkulatzen dira, aktiboen eta pasiboen zerga oinarrien eta liburuetako balioen artean sortzen diren denborazko aldeen gainean. Baina zerga geroratuak ez dira jasotzen, transakzioaren unean kontabilitateko emaitzari eta zergaren oinarriari eragiten ez dioten negozioen konbinazioaz bestelako transakzio bateko aktibo edo pasibo baten hasierako aitorpenetik sortuz gero. Zerga geroratua balantzearen egunean onartuta edo onartzear dauden eta zerga geroratuaren ondoriozko aktiboa gauzatzen denean edo zerga geroratuaren ondoriozko pasiboa likidatzen denean aplikatzea espero diren araudia eta zerga tasak aplikatuz zehazten da.

Zerga geroratuen ondoriozko aktiboak denborazko aldeak konpentsatu ahal izateko gerorako zerga irabaziak edukitzeko aukera izango den heinean aitortzen dira.

Administrazio Publikoekin dauden zorren eta hartzekoen saldoak, korronteak zein ez, emandako subentzio, Gizarte-segurantzako organismoekiko kreditu edo zor edo zerga-pasibo eta aktiboen ondorioz, kobratzeko eskubiderik edo ordaintzeko beharrik ez dakarten arren, ez datoz kontratu-harreman batetik, lege-errekerimendu batean edo Administrazio Publikoen sustapen-jardueretatik baizik. Hartara, ez

relacionado con partidas que se registran directamente en el patrimonio neto.

Los activos y pasivos por impuesto corriente se valoran por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, de acuerdo con la normativa vigente o aprobada y pendiente de publicación en la fecha de cierre del ejercicio.

Los impuestos diferidos se calculan, de acuerdo con el método del pasivo, sobre las diferencias temporarias que surgen entre las bases fiscales de los activos y pasivos y sus valores en libros. Sin embargo, si los impuestos diferidos surgen del reconocimiento inicial de un activo o un pasivo en una transacción distinta de una combinación de negocios que en el momento de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible del impuesto no se reconocen. El impuesto diferido se determina aplicando la normativa y los tipos impositivos aprobados o a punto de aprobarse en la fecha del balance y que se espera aplicar cuando el correspondiente activo por impuesto diferido se realice o el pasivo por impuesto diferido se liquide.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen en la medida en que resulte probable que se vaya a disponer de ganancias fiscales futuras con las que poder compensar las diferencias temporarias.

Los saldos deudores y acreedores con las Administraciones Públicas procedentes de derechos y obligaciones para la Sociedad derivados de subvenciones concedidas, créditos o débitos con Organismos de la Seguridad Social o activos y pasivos fiscales, tanto corrientes como no corrientes, si bien suponen un derecho de cobro o una obligación de pago, no derivan una relación contractual, sino que

dira finantzazko aktibo edo pasibotzat hartzen.

Sozietateen gaineko Zerga, 2019ko urtaldirako, Sozietateen gaineko Zergari buruzko abenduaren 5eko 11/2013 Foru Arauaren arabera kalkulatu da.

3.11 Prestazioak langileei

a) Konpromisoak pentsioengatik eta halako beste eginbehar batzuen-gatik

Sozietateak iraupen saria eskaintzen du eta langile guztien eskubidea da; enpresan gutxienez 30 urte betetzen duenari ordainduko litzaioke iraupen saria.

Prestazio horietatik espero diren kosteak langileen lan bizitzan zehar sortzen dira, eta Sozietateak hornidura bat jasotzen du langileei sozietateko antzinatasuna doitu eta gero legokiekeen soldata gordina kontuan hartzen duen formula baten bidez, deskontu tasak aplikatuz. Saria langileak eskatzen duenean, erretiroa hartzen duenean edo hiltzen denean emango da.

Sari hori kanpotik hartutako zein Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos S.A.tik (ET/FV) etorritako langileei aplika dakieke. Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos S.A.tik etorritako langileek Sozietate honetara aldatu direnean segitu dute lehen zituzten eskubide guztiekin, besteak beste, antzinatasuna kontuan har dakien lansarietako kontzeptu hauen guztien ondoreetarako.

tienen su origen en un requerimiento legal o en actividades de fomento por parte de las Administraciones Públicas, por lo que no se consideran activos o pasivos financieros.

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades para el ejercicio 2019 se ha realizado según la Norma Foral, 11/2013, de 5 de diciembre, del Impuesto sobre Sociedades.

3.11 Prestaciones a los empleados

a) Compromisos por pensiones y otras obligaciones similares

La Sociedad ofrece un premio de permanencia, que corresponde al premio a que tiene derecho todo el personal, por la permanencia en la empresa, por un período de tiempo no inferior a 30 años.

Los costes esperados de esta prestación se devengan durante la vida laboral de los empleados, reconociendo la Sociedad una provisión en base a una fórmula que tiene en cuenta el salario bruto atribuible a los empleados después de ajustar la antigüedad de los empleados en la Sociedad, aplicando tasas de descuento. El premio se cobrará, a solicitud del trabajador o trabajadora, o en su jubilación o fallecimiento.

Este premio es aplicable tanto al personal de nueva incorporación como al procedente de Eusko Trenbideak –Ferrocarriles Vascos, S.A. (ET/FV). El personal procedente de la Sociedad Pública Eusko Trenbideak-Ferrocarriles Vascos, S.A. (ET/FV) ha seguido manteniendo todos sus derechos al ser traspasado a la Sociedad, entre los que se encuentra la antigüedad a efectos de

este concepto retributivo.

b) Kargu gabetzeen kalte ordainak

Sozietateak erretiratzeko adina bete aurretik kontratua azkentzea edo langileak prestazio horien truke lanpostua uztea onartzen duenean ordaintzen dira kargu gabetzeek eragindako kalte ordainak. Sozietateak prestazio horiek aitortzen ditu langileak plan formal xehatuaren bidez kargu gabetzeko edo uko boluntariora bultzatzeko eskaintza baten ondorioz kalte ordainak emateko konpromisoa modu frogagarrian hartu duenean. Balantzearen egunetik hasi eta hurrengo hamabi hilabeteen barruan ordainduko ez diren prestazioak oraingo balioan deskontatzen dira.

b) Indemnizaciones por cese

Las indemnizaciones por cese se pagan a los empleados como consecuencia de la decisión de la Sociedad de rescindir su contrato de trabajo antes de la edad normal de jubilación o cuando el empleado acepta renunciar voluntariamente a cambio de esas prestaciones. La Sociedad reconoce estas prestaciones cuando se ha comprometido de forma demostrable a cesar en su empleo a los trabajadores de acuerdo con un plan formal detallado sin posibilidad de retirada o a proporcionar indemnizaciones por cese como consecuencia de una oferta para animar a una renuncia voluntaria. Las prestaciones que no se van a pagar en los doce meses siguientes a la fecha del balance se descuentan a su valor actual.

3.12 Hornidura eta pasibo kontin-genteak

Urteko kontuek hornidura hauek guztiak jasotzen dituzte: bete behar izateko aukera bete behar ez izatekoa baino handiagoa denean, eta zenbat aterako den zentzuzko kalkulua egin badaiteke. Hornidura hori ardura edo betebeharra sortzen denean egiten da, zer-nolako betebeharra den arabera dagokion emaitzen kontuaren epigrafera kargatuta.

Hornidurak Sozietateak iraganeko gertakariak tarteko orain eginbehar bat, legezkoa zein inplizitua, duenean, eginbehar hori likidatzeko baliabideak atera behar izatea gerta litekeenean, eta zenbatekoa modu fidagarrian zenbatestea dagoenean aitortzen dira.

3.12 Provisiones y pasivos contingentes

Las cuentas anuales recogen todas las provisiones con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario y que se pueda realizar una estimación razonable del importe de las mismas. Su dotación se efectúa al nacimiento de la responsabilidad o de la obligación con cargo al epígrafe de la cuenta de resultados que corresponda según la naturaleza de la obligación.

Las provisiones se reconocen cuando la Sociedad tiene una obligación presente, ya sea legal o implícita, como resultado de sucesos pasados, es probable que vaya a ser necesaria una salida de recursos para liquidar la obligación y el importe se puede estimar de forma fiable.

Hornidurak eginbeharra likidatzeko diruaren denborazko balioaren oraingo merkatuaren ebaluazioak eta eginbeharraren berariazko arriskuak islatuko dituen zergen aurreko tasa erabiliz beharrezkoak izatea espero diren gastuen oraingo balioan balioztatzen dira. Hornidura eguneratzeko doitzeak finantzazko gastu gisa jasotzen dira sortu ahala.

Las provisiones se valoran por el valor actual de los desembolsos que se espera que serán necesarios para liquidar la obligación usando un tipo antes de impuestos que refleje las evaluaciones del mercado actual del valor temporal del dinero y los riesgos específicos de la obligación. Los ajustes en la provisión con motivo de su actualización se reconocen como un gasto financiero conforme se van devengando.

Mugaeguna urtebete edo gutxiagora duten eta finantzazko ondore esanguratsurik ez duten hornidurak ez dira deskontatzen.

Las provisiones con vencimiento inferior o igual a un año, con un efecto financiero no significativo no se descuentan.

Hornidura likidatzeko gastatu behar den dirua hirugarren batek itzultzea espero denean, itzultze hori aktibo independente gisa aitortzen da, betiere jasoko dela ia segurua bada.

Cuando se espera que parte del desembolso necesario para liquidar la provisión sea reembolsado por un tercero, el reembolso se reconoce como un activo independiente, siempre que sea prácticamente segura su recepción.

Iraganeko gertakarien ondorioz sor litezkeen eginbeharrak, berriz, pasibo kontingente gisa aitortzen dira, gauzatzea Sozietatearen boronda-tearekin zerikusirik ez duten gertakari bat edo gehiago gertatzeak ala ez baldintzatuko duenez gero. Pasibo kontingente horiek ez dira kontabilitatean erregistratzen, eta xeheki ageri dira memorian (21. oharra).

Por su parte, se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurra o no uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad. Dichos pasivos contingentes no son objeto de registro contable presentándose detalle de los mismos en la memoria (Nota 21).

3.13 Sarrerak aitortzea

Sarrerak jasoko den kontra-prestazioaren arrazoizko balioan erregistratzen dira eta Sozietatearen ohiko jardueretan entregatutako ondasunen eta emandako zerbitzuen truke kobratuko diren zenbatekoak adierazten dituzte, itzulketak, merkatzeak, deskontuak eta balio erantsiaren gaineko zergak kenduta.

3.13 Reconocimiento de ingresos

Los ingresos se registran por el valor razonable de la contraprestación a recibir y representan los importes a cobrar por los bienes entregados y los servicios prestados en el curso ordinario de las actividades de la Sociedad, menos devoluciones, rebajas, descuentos y el impuesto sobre el valor añadido.

Sozietateak sarrerak aitortzen ditu zenbatekoa fidagarritasunez balioztatu ahal direnean, etorkizuneko mozkin ekonomikoak Sozietatera etortzea litekeenean eta jarduera bakoitzerako berariazko baldintzak betetzen direnean, ondoren zehaztuko den modura. Ez da uste sarreren balioztapen fidagarririk egin daitekeenik harik eta salmentarekin loturiko kontingentzia guztiak ebatzi arte. Sozietateak emaitza historikoetan oinarritzen ditu estimazioak, bezero mota, transakzio mota eta akordio bakoitzaren zehaztasunak kontuan hartuta.

a) Beste sarrera batzuk

Sozietateak diru sarrerak izaten ditu zerbitzuak emateagatik. Sarrera horiek sinatutako kontratuetan hitzartutako tarifetan jasotzen dira.

b) Sarrerak interesengatik

Sarrerak interesengatik izatezko interes tasaren metodoaren bidez aitortzen dira.

3.14 Errentamendu operatiboak

Errentatzaileak titularitatearen ondoriozko arriskuen eta mozkinen zati garrantzitsu bat dueneko erren-tamenduak errentamendu operatibo gisa sailkatzen dira. Errentamendu operatibo gisa ordaindutakoak (errentatzailearengatik jasotako edozein pizgarriren garbiak) sortzen diren urtaldiko galera eta irabazien kontuan kargatzen dira, errentamendu aldian zeharreko oinarri linealean.

La Sociedad reconoce los ingresos cuando el importe de los mismos se puede valorar con fiabilidad, es probable que los beneficios económicos futuros vayan a fluir a la Sociedad y se cumplen las condiciones específicas para cada una de las actividades tal y como se detalla a continuación. No se considera que se puede valorar el importe de los ingresos con fiabilidad hasta que no se han resuelto todas las contingencias relacionadas con la venta. La Sociedad basa sus estimaciones en resultados históricos, teniendo en cuenta el tipo de cliente, el tipo de transacción y los términos concretos de cada acuerdo.

a) Otros ingresos

La Sociedad recibe ingresos por publicidad y otros ingresos por prestación de servicios. Estos ingresos se reconocen a las tarifas estipuladas en los contratos firmados.

b) Ingresos por intereses

Los ingresos por intereses se reconocen usando el método del tipo de interés efectivo.

3.14 Arrendamientos operativos

Los arrendamientos en los que el arrendador conserva una parte importante de los riesgos y beneficios derivados de la titularidad se clasifican como arrendamientos operativos. Los pagos en concepto de arrendamiento operativo (netos de cualquier incentivo recibido del arrendador) se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se devengan sobre una base lineal durante el período de arrendamiento.

3.15 Ingurumen-izaerako ondare-elementuak

Ingurumen-izaerako aktibotzat hartzen dira sozietatearen jardueran modu iraunkorrean erabiltzen diren ondasunak, helburu behinena ingurumen-inpaktua minimizatzea eta ingurumena babestu eta hobetzea, besteak beste, etorkizuneko kutsadura murriztu edo ezabatzea helburu dutenak.

Sozietateak eragiketak egiten ditu helburu nagusi honekin: bere jarduerek ingurumenean eragin lezaketen kaltea prebenitzea, gutxitzea edo konpontzea. Sozietatearen jarduera kontuan hartuta eta indarreko legediaren arabera, isurien eta emisioen kutsadura-mailaren kontrola egiten da, baita hondakinak ateratzeko politika egokia ere. Zeregin horietan gastatzen dena galera eta irabazkien kontura kargatzen dira egiten diren neurrian.

Egindako ebaluazioak dioenez, Sozietateak ez du inola ere ingurumen-izaerako erantzukizunik, gasturik, aktiborik, honidurarik eta arriskurik ondareari, finantza-egoerari, emaitzei eta eskudiruaren fluxuei adituz esanguratsua izan litekeekinekin.

3.16 Transakzioak lotutako aldeen artean

Oro har, taldeko enpresen arteko eragiketak hasierako unean kontabilizatzen dira arrazoizko balioan. Adostutako prezioa eta arrazoizko balioa berdinak ez badira, diferentzia eragiketaren errealitate ekonomikoari adituz erregistratzen da. Ondorengo balioespena dagokien arauetan aurreikusten den bezala egiten da. Sozietatearen Administratzaileen iritziz, horrek ez du

3.15 Elementos patrimoniales de naturaleza medioambiental

Se consideran activos de naturaleza medioambiental los bienes que son utilizados de forma duradera en la actividad de la Sociedad, cuya finalidad principal es la minimización del impacto medioambiental y la protección y mejora del medioambiente, incluyendo la reducción o eliminación de la contaminación futura.

La Sociedad realiza operaciones cuyo propósito principal es prevenir, reducir o reparar el daño que como resultado de sus actividades pueda producir sobre el medio ambiente. Dada la actividad de la Sociedad y de acuerdo con la legislación vigente, se mantiene un control sobre el grado de contaminación de vertidos y emisiones, así como una adecuada política de retirada de residuos. Los gastos incurridos para estos fines, poco significativos, se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias a medida en que se incurren.

La evaluación realizada indica que en todo caso la Sociedad no tiene responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera, los resultados y los flujos de efectivo de la misma.

3.16 Transacciones entre partes vinculadas

Con carácter general, las operaciones entre empresas del grupo se contabilizan en el momento inicial por su valor razonable. En su caso, si el precio acordado difiere de su valor razonable, la diferencia se registra atendiendo a la realidad económica de la operación. La valoración posterior se realiza conforme con lo previsto en las correspondientes normas. Los

arrisku esanguratsurik sortzen, etorkizunean pasibo nabarmenik ekar lezakeekin.

2019ko urtaldiko kontuak prestatzean akziodun bakarra taldeko enpresa gisa hartu da.

4. Finantzazko arriskua kudeatzea

4.1 Finantzazko arriskuaren faktoreak

Sozietateak, oro har, finantzazko alorreko hainbat arriskuren eraginpean daude: merkatu-arriskua (edozein truke tasako arriskua eta prezioen arriskua barne), kreditu-arriskua eta likidezia-arriskua. Sozietatearen arrisku globala kudeatzeko programa finantzazko merkatuen zalantzan zentratzen da, eta saiatzen da finantzazko errentagarritasunean izan litzakeen ondore kaltegarriak minimizatzen.

Arrisku horiek Metro Bilbao S.A.n nola kudeatzen diren adituz, hauxe dugu:

a) Merkatuaren arriskua

(i) Kanbioaren tasaren arriskua

Ez dago kanbioaren tasaren arriskurik eragiketa guztiak eurotan egiten direlako.

(ii) Prezioaren arriskua

Ez dago lehengaiaren prezioaren arriskurik, osagaien erosketak handiak ez direlako, ez eta kapitalaren tituluen prezioaren arriskurik ere, Sozietateak galera eta

Administradores de la Sociedad consideran que no existen riesgos significativos por este aspecto de los que puedan derivarse pasivos de consideración en el futuro.

En la preparación de las cuentas anuales del ejercicio 2019 se han considerado como empresas del grupo su accionista único.

4. Gestión del riesgo financiero

4.1 Factores de riesgo financiero

Las Sociedades en general están expuestas a diversos tipos de riesgos en el ámbito financiero: riesgo de mercado (incluyendo riesgo de tipo de cambio, riesgo del tipo de interés y riesgo de precios), riesgo de crédito y riesgo de liquidez. El programa de gestión del riesgo global de la Sociedad se centra en la incertidumbre de los mercados financieros y trata de minimizar los efectos potenciales adversos sobre su rentabilidad financiera.

En lo que se refiere a la gestión de los distintos tipos de riesgo en la Sociedad Metro Bilbao, S. A. nos encontramos que:

a) Riesgo de mercado

(i) Riesgo de tipo de cambio

No existe riesgo de tipo de cambio porque todas las operaciones se realizan en Euros.

(ii) Riesgo de precio

No existe riesgo de precio de la materia prima dado que las compras de componentes no son significativas, ni riesgo de precio de títulos de capital dado que la

irabazien kontuan salgai jartzeko modura edo arrazoizko balioan aldaketekin sailkatzen den inbertsiorik ez duelako.

Sociedad no mantiene inversiones que se clasifiquen como disponibles para la venta o a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias.

(iii) Eskudiruaren joan-etorrien interes tasaren eta arrazoizko balioaren arriskua

Sozietateak ez du epe luzerako zorrik erabiltzen eta, beraz, ez dago halako interes tasen arriskupean.

(iii) Riesgo de tipo de interés de los flujos de efectivo y del valor razonable

La Sociedad no utiliza deuda a largo plazo, por tanto no está expuesta a riesgo de tipo de interés.

b) Kredituaren arriskua

Kredituaren arriskua ez da erabakigarria konpainiaren jarduera normalean, bidaiatxartel edo abonuak saltzen diren unean kobratzen direnez gero. Alabaina, kredituaren arriskua zordunengandik kobratzeko kontuetatik sortzen da, kobratzeko dauden kontuak, hitzartutako transakzioak, publizitatetik datozenak, bereziki, barne. Kredituaren kontrolak bezeroaren kreditu kalitatea ebaluatzen du, finantzazko posizioa, iraganeko esperientzia eta beste faktore batzuk kontuan hartuta. Zuzendaritzak ez du espero kobratzeko aipatutako kontu horietakorik ez betetzeagatik galerarik izango denik.

b) Riesgo de crédito

El riesgo de crédito no es un aspecto determinante en la actividad normal de la compañía, dado que el cobro de billetes o de abonos de transporte coincide con el momento de la venta. No obstante, el riesgo de crédito, surge de las cuentas a cobrar de deudores, incluyendo cuentas a cobrar pendientes y transacciones comprometidas, procedentes de publicidad, fundamentalmente. El control de crédito evalúa la calidad crediticia del cliente, teniendo en cuenta su posición financiera, la experiencia pasada y otros factores. La dirección no espera que se produzcan pérdidas por incumplimiento de ninguna de las cuentas a cobrar indicadas.

c) Likideziaren arriskua

Likideziaren kudeaketa zuhurrak nahikoa eskudiru eta balio negoziagarri izatea eskatzen du, finantzatzea eskura izatea, hitzartutako kredituen erraztasunen nahikoa zenbatekorekin, eta merkatuko posizioak likidatzeko ahalmena izatea. Zuzendaritzak Sozietatearen likideziaren erreserbaren aurreikuspenen jarraipena egiten du (kredituaren

c) Riesgo de liquidez

Una gestión prudente del riesgo de liquidez implica el mantenimiento de efectivo y valores negociables suficientes, la disponibilidad de financiación mediante un importe suficiente de facilidades de crédito comprometidas y tener capacidad para liquidar posiciones de mercado. La dirección realiza un seguimiento de las previsiones de la reserva de

erabilgarritasunak eta eskudirua eta eskudiruaren parekoak hartzen ditu) espero diren eskudiruen joan-etorrietan oinarrituz. Azpiko negozioak dinamikoak direnez, Sozietateak ondo kudeatzen ditu dabilen aktiboa eta altxortegiko eta pareko aktibo likidoetako posizioak. Sozietateak, altxortegi beharrak dituenean, akziodun bakarra duen Bizkaiko Garraio Partzuergoaren kapital gehitzeetatik datozkion funtsekin finantzatzen da. Sistema horrekin estalita geratzen da likideziaren arriskua. Sozietateak ez du epe luzerako finantzazko pasiborik.

liquidez de la Sociedad (que comprende las disponibilidades de crédito y el efectivo y equivalentes al efectivo) en función de los flujos de efectivo esperados. Dado el carácter dinámico de los negocios subyacentes la Sociedad realiza una adecuada gestión del circulante y de las posiciones en tesorería y activos líquidos equivalentes. La Sociedad, cuando tiene necesidades de tesorería se financia con fondos procedentes de ampliaciones de capital del accionista único, el Consorcio de Transportes de Bizkaia. Con este sistema queda cubierto el riesgo de liquidez. La Sociedad no tiene pasivos financieros a largo plazo.

4.2 Arrazoizko balioa estimatzea

Merkatu aktiboetan merkaturatzen diren finantzazko bitartekoen arrazoizko balioa (adibidez, negoziatzeko mantendutako tituluak eta salgai jar litezkeenak) balantzearen eguneko merkatuko prezioetan oinarritzen da. Finantzazko aktiboetarako erabiltzen den merkatuko kotizazioaren prezioa erosketaren prezio arrunta da.

Onartzen da merkataritzako eragiketetako kreditu eta zordunketen liburuetako balioa arrazoizko baliora hurbiltzen dela. Finantzazko pasiboen arrazoizko balioa, finantzazko informazioa aurkeztera begira, sozietateak antzeko finantzazko bitartekotarako erabilgarri izan dezakeen merkatuko interes tasa arruntari etorkizuneko kontratuzko joan-etorriak kenduta estimatzen da.

4.2 Estimación del valor razonable

El valor razonable de los instrumentos financieros que se comercializan en mercados activos (tales como los títulos mantenidos para negociar y los disponibles para la venta) se basa en los precios de mercado a la fecha del balance. El precio de cotización de mercado que se utiliza para los activos financieros es el precio corriente comprador.

Se asume que el valor en libros de los créditos y débitos por operaciones comerciales se aproxima a su valor razonable. El valor razonable de los pasivos financieros a efectos de la presentación de información financiera se estima descontando los flujos contractuales futuros de efectivo al tipo de interés corriente del mercado del que puede disponer la Sociedad para instrumentos financieros similares.

5. Ibilgetu ukiezina

Hona hemen "Ibilgetu ukiezina" atalean sartzen diren partiden xehetasuna eta mugimendua:

5. Inmovilizado intangible

El detalle y movimiento de las partidas incluidas en "Inmovilizado intangible" es el siguiente:

		Milako eurotan/Miles de euros		
2019		**Emakida, patente eta lizentziak** Concesiones, patentes y licencias	**Aplikazio Informatikoak** Aplicaciones informáticas	**Guztira** Total
Kostua/Coste				
Hasierako saldoa Saldo inicial		79	8.102	8.181
– **Gehiketak**/Adiciones	-		124	124
Amaierako saldoa Saldo final		79	8.226	8.305
Hasierako saldoa Saldo inicial		(79)	(7.593)	(7.672)
– **Zuzkidura**/Dotación	-		(228)	(228)
Amaierako saldoa Saldo final		(79)	(7.821)	(7.900)
Balio garbia/Valor neto	=		405	405
Hasieran Inicial	=		509	509
Azkenean Final	=		405	405

2018		Milako eurotan/Miles de euros **Emakida, patente eta lizentziak** Concesiones, patentes y licencias	**Aplikazio Informatikoak** Aplicaciones informáticas	**Guztira** Total
Kostua/Coste				
Hasierako saldoa Saldo inicial		79	7.745	7.824
– **Gehiketak**/Adiciones	-		377	377
– **Erretiroak**/Retiros	-		(20)	(20)
Amaierako saldoa Saldo final		79	8.102	8.181
Hasierako saldoa Saldo inicial		(79)	(7.443)	(7.522)
– **Zuzkidura**/Dotación	-		(170)	(170)
– **Erretiroak**/Retiros	-		20	20
Amaierako saldoa Saldo final		(79)	(7.593)	(7.672)
Balio garbia/Valor neto	=		509	509
Hasieran Inicial	=		302	302
Azkenean Final	=		509	509

a) Erabat amortizatutako ibilgetu ukiezina

2019ko abenduaren 31n bada oraindik erabiltzen ari den ibilgetu ukiezinik, erabat amortizatuta, kontabilitateko kostea 7.540 milako euro duena (2018an 7.466 milako euro).

b) Bermeen eta titularitatearen murrizketen mende dauden aktiboak

2019ko eta 2018ko abenduaren 31n ez dago titularitatearen murrizketen mende edo

a) Inmovilizado intangible totalmente amortizado

Al 31 de diciembre de 2019 existe inmovilizado intangible, todavía en uso, y totalmente amortizado con un coste contable de 7.540 miles de euros (7.466 miles de euros en 2018).

b) Activos afectos a garantías y restricciones a la titularidad

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 no existen activos intangibles significativos sujetos a

pasiboen berme gisa pignoratutako aktibo ukiezinik.

c) Aseguruak

Sozietateak hainbat aseguru poliza ditu kontratatuta ibilgetu ukiezinaren ondasunak mende hartzen dituzten arriskuak estaltzeko. Poliza horien estaldurari nahikoa irizten zaio.

restricciones de titularidad o pignorados como garantías de pasivos.

c) Seguros

La Sociedad tiene contratadas varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a que están sujetos los bienes del inmovilizado intangible. La cobertura de estas pólizas se considera suficiente.

6. Ibilgetu materiala

Hona hemen ibilgetu materialean sartutako partiden xehetasuna eta mugimendua:

6. Inmovilizado material

El detalle y movimiento de las partidas incluidas en Inmovilizado material es el siguiente:

	Milako eurotan/Miles de euros				
2019	**Eraikuntzak** / Construcciones	**Instalazio teknikoak eta makineria** / Instalaciones técnicas y maquinaria	**Tresneria eta altzariak** / Utillaje y mobiliario	**Gainerako Ibilgetua** / Otro inmovilizado	**Guztira** / Total
Kostua/Coste					
Hasierako saldoa					
Saldo inicial	9.215	37.214	1.633	9.810	57.872
– **Gehiketak**					
Adiciones	30	1.437	35	539	2.041
– **Erretiroak**					
Retiros	-	(98)	-	(266)	(364)
Amaierako saldoa					
Saldo final	9.245	38.553	1.668	10.083	59.549
Amortizazioak/Amortizaciones					
Hasierako saldoa					
Saldo inicial	(4.237)	(29.493)	(1.528)	(6.636)	(41.894)
– **Zuzkidura**					
Dotación	(244)	(1.091)	(22)	(467)	(1.824)
– **Erretiroak**					
Retiros	-	95	-	209	304
Amaierako saldoa					
Saldo final	(4.481)	(30.489)	(1.550)	(6.894)	(43.414)
Hasieran					
Inicial	4.978	7.721	105	3.174	15.978
Azkenean					
Final	4.764	8.064	118	3.189	16.135

2018	Milako eurotan/Miles de euros **Eraikuntzak /** Construcciones	**Instalazio teknikoak eta makineria /** Instalaciones técnicas y maquinaria	**Tresneria eta altzariak /** Utillaje y mobiliario	**Gainerako Ibilgetua /** Otro inmovilizado	**Guztira /** Total
Kostua/Coste					
Hasierako saldoa					
Saldo inicial	8.972	35.472	1.622	9.676	55.742
– **Gehiketak**					
Adiciones	243	1.837	11	357	2.448
– **Erretiroak**					
Retiros	-	(95)	-	(223)	(318)
Amaierako saldoa					
Saldo final	9.215	37.214	1.633	9.810	57.872
Amortizazioak/Amortizaciones					
Hasierako saldoa					
Saldo inicial	(4.000)	(28.560)	(1.495)	(6.415)	(40.470)
– **Zuzkidura**					
Dotación	(237)	(1.019)	(33)	(439)	(1.728)
– **Erretiroak**					
Retiros	-	86	-	218	304
Amaierako saldoa					
Saldo final	(4.237)	(29.493)	(1.528)	(6.636)	(41.894)
Hasieran					
Inicial	4.972	6.912	127	3.261	15.272
Azkenean					
Final	4.978	7.721	105	3.174	15.978

a) Urtaldiko gehitzeak

Urtaldiko gehitzeak, batez ere, Sozietatearen azpiegiturak hobetzea ekarri duten instalazio teknikoei eta makineriari dagozkie.

a) Adiciones del ejercicio

Las adiciones del ejercicio se corresponden, principalmente, con instalaciones técnicas y maquinaria que han supuesto una mejora de las infraestructuras de la Sociedad.

b) Jaitsierek eragindako galerak

2019ko eta 2018ko urtaldietan ez da jaso edo lehengoratu jaitsierak eragindako balioztapenen zuzenketarik banakatutako inolako ibilgetu materialetarako.

b) Pérdidas por deterioro

Durante los ejercicios 2019 y 2018 no se han reconocido ni revertido correcciones valorativas por deterioro significativas para ningún inmovilizado material individual.

c) Beste ibilgetuak

Beste ibilgetuak atalaren barruan sartzen den kostea ondokoei dagokie:

c) Otro inmovilizado

El coste incluido dentro del epígrafe "Otro inmovilizado" corresponde a:

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	2018
Informatika prozesuetarako ekipamenduak Equipos para procesos informáticos	881	882
Garraiorako elementuak Elementos de transporte	7.557	7.321
Beste ibilgetu materialik (geltokien ekipamenduak) Otro inmovilizado material (equipamientos de estaciones)	1.645	1.607
Guztira / Total	10.083	9.810

d) Erabat amortizatutako ondasunak

2019ko abenduaren 31n 31.227 milako euroko jatorrizko kosteko ibilgetu materiala dago, erabat amortizatuta jada (2018an 30.604 milako euro).

d) Bienes totalmente amortizados

Al 31 de diciembre de 2019 existe inmovilizado material con un coste original de 31.227 miles de euros que se encuentra totalmente amortizado (30.604 miles de euros en 2018), según el siguiente detalle:

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	2018
Eraikuntzak / Construcciones	723	723
Instalazio teknikoak eta makineria / Instalaciones técnicas y maquinaria	24.546	24.251
Tresneria eta altzariak / Utillaje y mobiliario	1.454	1.403
Gainerako Ibilgetua / Otro inmovilizado	4.504	4.227
Guztira / Total	**31.227**	**30.604**

e) Errentamendu operatibo peko ondasunak

2019ko urtaldiko galeren eta irabazien kontuan alokairu operatiboen gastuak sartu dira; gehienak ibilgailuak alokatzeari dagozkio, 82 milako euro (2018an 81 milako euro).

e) Bienes bajo arrendamiento operativo

En la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2019 se han incluido gastos por arrendamiento operativo correspondientes en su mayor parte al alquiler de vehículos por importe de 82 miles de euros (81 miles de euros en 2018).

f) Aseguruak

Sozietatearen politika da, Bizkaiko Garraio Partzuerogarekin batera, ibilgetu materialaren elementuei eragin liezaieketen balizko arriskuak estaltzeko behar diren

f) Seguros

Es política de la Sociedad contratar, junto con el Consorcio de Transportes de Bizkaia, todas las pólizas de seguros que se estimen necesarias para dar cobertura a los posibles

aseguru poliza guztiak kontratatzea.

riesgos que pudieran afectar a los elementos de inmovilizado material.

7. Finantzazko bitartekoen analisia

7. Análisis de instrumentos financieros

7.1 Analisia kategoriaka

"Finantzazko bitartekoak" erregistratu eta balioesteko arauan ezarritako finantzazko bitartekoen kategoria bakoitzeko liburuetan balio hau ageri zen 2019ko eta 2018ko abenduaren 31n:

7.1 Análisis por categorías

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 el valor en libros de cada una de las categorías de instrumentos financieros establecidas en la norma de registro y valoración de "Instrumentos financieros", es el siguiente:

Milako eurotan/Miles de euros		
	Finantzazko aktiboak epe luzera/ Activos financieros a largo plazo	
	2019	**2018**
	Kredituak, Eratorriak, Besterik / Créditos, Derivados y Otros	
Kobratzeko maileguak eta partidak (9. oharra)/ Préstamos y partidas a cobrar (Nota 9)	398	445
Besterik (Fidantzak)/ Otros (Fianzas)	3	3
	401	448

	Milako eurotan/Miles de euros			
	Finantzazko aktiboak epe luzera/ Activos financieros a corto plazo			
	2019		2018	
	Zorraren balio adierazgarriak / Valores representativos de deuda	**Kredituak, Eratorriak, Besterik** / Créditos, Derivados y Otros (*)	**Zorraren balio adierazgarriak** / Valores representativos de deuda	**Kredituak, Eratorriak, Besterik** / Créditos, Derivados y Otros (*)
Besterik (Fidantzak) / Otros (Fianzas)	-	1	-	1
Mugaegunera arte eutsitako inbertsioak(8.oharra)/ Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (Nota 8)	4.000	-	12.000	-
Kobratzeko maileguak eta partidak (9. oharra) / Préstamos y partidas a cobrar (Nota 9)	-	1.055	-	1.396
	4.000	1.056	12.000	1.397

(*) Ez dira administrazio publikoekiko saldoak sartu, finantza-bitartekotzat hartzen ez direnez gero.

(*) No se incluyen los saldos con administraciones públicas dado que no tienen la consideración de instrumentos financieros.

7.2 Analisia mugaegunen arabera

Hona hemen 2019ko eta 2018ko abenduaren 31n mugaegun zehaztu edo zehazgarria duten finantzazko bitartekoen zenbatekoak muga-urteen arabera sailkatuta:

7.2 Análisis por vencimientos

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 los importes de los instrumentos financieros con un vencimiento determinado o determinable clasificados por año de vencimiento son los siguientes:

2019

	Milako eurotan/Miles de euros						
	Finantzazko aktiboak / Activos financieros						
	Epe laburran/Corto plazo	Epe luzea/ Largo plazo					
	2020	2021	2022	2023	Ondoko urteak/ Posteriores	Guztira/ Total	Guztira Total
– **Kobratzeko maileguak eta partidak / Langileei emandako kredituak / (9. oharra) /** Préstamos y partidas a cobrar (Nota 9)	1.055	192	110	45	51	398	1.453
– **Mugaegunera arte eutsitako inbertsioak (8. oharra)** / Inversiones mantenidas hasta el vencimiento(Nota 8)	4.000	-	-	-	-	-	4.000
– **Besterik (Fidantzak)** / Otros (Fianzas)	1	-	-	-	3	3	4
	5.056	192	110	45	54	401	5.457

2018

	Milako eurotan/Miles de euros						
	Finantzazko aktiboak / Activos financieros						
	Epe laburran/Corto plazo	Epe luzea/ Largo plazo					
	2019	2020	2021	2022	Ondoko urteak/ Posteriores	Guztira/ Total	Guztira Total
– **Kobratzeko maileguak eta partidak / Langileei emandako kredituak / (9. oharra) /** Préstamos y partidas a cobrar (Nota 9)	1.396	196	143	74	32	445	1.841
– **Mugaegunera arte eutsitako inbertsioak (8. oharra)** / Inversiones mantenidas hasta el vencimiento(Nota 8)	12.000	-	-	-	-	-	12.000
– **Besterik (Fidantzak)** / Otros (Fianzas)	1	-	-	-	3	3	4
	13.397	196	143	74	35	448	13.845

7.3 Finantzazko aktiboen kredituzko kalitatea

Funtsean finantza-erakundeetako gordailuetako gordailuek eta hainbat hartzekodunekin, eta administrazio publikoekin eta langileentzako kredituekin kobratzekoak diren kontuek osatuta dauden finantzazko aktiboek ez dute hondamenezko galerarik jasan, kredituzko kalitate handikotzat eta hondatzeko inolako arrisku gabekotzat jotako kontuei dagozkienez gero.

Iraungitzeko dauden finantzazko aktiboetako bat ere ez da berriro negoziatu urtaldian.

7.3 Calidad crediticia de los activos financieros

Los activos financieros que fundamentalmente están constituidos por depósitos en instituciones financieras y por cuentas a cobrar con deudores diversos y créditos al personal, no han sufrido pérdidas por deterioro, dado que corresponden a cuentas que se consideran de alta calidad crediticia y sin riesgo de deterioro alguno.

Ninguno de los activos financieros pendientes de vencimiento ha sido objeto de renegociación durante el ejercicio.

8. Mugaegunera arte eutsitako inbertsioak

2019ko eta 2018ko abenduaren 31n kontzeptu eta zenbateko hauek jaso dira epigrafe honetan:

8. Inversiones mantenidas hasta el vencimiento

Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018 incluía los siguientes conceptos:

	2019	2018
Zorraren eta gordailuen balio adierazgarriak Valores representativos de deuda y depósitos	4.000	12.000
	4.000	12.000

2019ko eta 2018ko abenduaren 31n epigrafe honetako saldoan finantza-erakundeetako epe finkoetako inbertsioak sartzen dira.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 el saldo de este epígrafe incluye inversiones en imposiciones a plazo fijo en entidades financieras.

Hona hemen mugaegunera arte eutsitako finantzazko aktiboen mugimendua laburbilduta:

El movimiento de los activos financieros mantenidos hasta su vencimiento se resume a continuación:

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Hasierako saldoa / Saldo inicial	12.000	13.001
Altak / Altas	-	12.000
Baxak / Bajas	(8.000)	(13.001)
Amaierako saldoa / Saldo final	4.000	12.000

Sozietateak ez du inolako finantzazko aktiborik birsailkatu amortizatutako kostean arrazoizko balioaren ordez urtaldian.

La Sociedad no ha reclasificado ningún activo financiero a coste amortizado en vez de a su valor razonable durante el ejercicio.

2019ko urtaldian muga-egunera heldu arte eutsitako finantza-aktiboek ekarritako irabaziak 1 milako eurokoak izan dira (8 milako euro 2018an).

Durante el ejercicio 2019 las ganancias producidas por activos financieros mantenidos hasta su vencimiento ascienden a 1 miles de euros (8 miles de euros en 2018).

9. Kobratzeko maileguak eta partidak

Epigrafe honetan honako kontzeptu eta zenbateko hauek ageri dira:

9. Préstamos y partidas a cobrar

Este epígrafe incluye los siguientes conceptos e importes:

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Epe luzera kobratzeko maileguak eta partidak/ Préstamos y partidas a cobrar a largo plazo:		
– **Langileei emandako maileguak (7.1 oharra)/** Préstamos concedidos al personal (Nota 7.1)	398	445
	398	**445**
Epe laburrera kobratzeko maileguak eta partidak/Préstamos y partidas a cobrar a corto plazo:		
– **Emandako maileguak eta beste saldo batzuk langileekin/** Préstamos concedidos y otros saldos con personal	254	237
— **Bezeroak, taldeko enpresak eta kidetuak (24. oharra)/** Clientes, empresas del grupo y asociadas (Nota 24)	9	-
– **Kobratzeko kontuak hainbat zordun tarteko/** Cuentas a cobrar a deudores varios	792	1.159
Kobratzeko kontuak Administrazio Publikoekin/Cuentas a cobrar con Administraciones Públicas	1.003	1.078
	2.058	**2.474**
	2.456	**2.919**

Bezeroei kobratzeko kontuek, sei hilabete baino antzinatasun laburragoa dutenek baliorik galdu ez dutela jotzen da. 2019ko eta 2018ko abenduaren 31n ez zegoen epe-muga gainditutako konturik kobratzeko.

Se considera que las cuentas a cobrar a clientes vencidas con antigüedad inferior a seis meses no han sufrido ningún deterioro de valor. A 31 de diciembre de 2019 y 2018, no había cuentas a cobrar vencidas.

Kobratzeko maileguen eta partiden kontabilitateko balioak eurotan emanda daude.

Los valores contables de los préstamos y partidas a cobrar están denominados en Euros.

"Kobratzeko mailegu eta partidak" atalean sartutako gainerako kontuek ez dute inolako balio galerarik jasan.

El resto de las cuentas incluidas en "Préstamos y partidas a cobrar" no han sufrido deterioro del valor.

Kredituaren arriskuaren esposiziorik handiena informazioa aurkezteko egunean arestian esandako kobratzeko kontuen kategoria bakoitzaren arrazoizko balioa da. Sozietateak ez du inolako bermerik aseguru gisa.

La exposición máxima al riesgo de crédito a la fecha de presentación de la información es el valor razonable de cada una de las categorías de cuentas a cobrar indicadas anteriormente. La Sociedad no mantiene ninguna garantía como seguro.

a) Langileei emandako maileguak

Langileei epe luzerako emandako maileguen mugimendua honela laburbilduko genuke:

a) Préstamos concedidos a personal

El movimiento de los préstamos concedidos al personal a largo plazo, se resume a continuación:

2019ko urtaldia / Ejercicio 2019	**Milako eurotan**/Miles de euros				
	Hasierako saldoa / Saldo inicial	**Gehiketak** / Adiciones	**Erretiroak** / Retiros	**Epe laburrerako Intsuldaketak** / Traspasos a corto plazo	**Amaierako saldoa** / Saldo final
Langileei emandako maileguak/ Préstamos concedidos a personal	445	263	(40)	(270)	398
Guztira/Total	445	263	(40)	(270)	398

2018ko urtaldia / Ejercicio 2018	**Milako eurotan**/Miles de euros				
	Hasierako saldoa / Saldo inicial	**Gehiketak** / Adiciones	**Erretiroak** / Retiros	**Epe laburrerako Intsuldaketak** / Traspasos a corto plazo	**Amaierako saldoa** / Saldo final
Langileei emandako maileguak/ Préstamos concedidos a personal	578	161	(51)	(243)	445
Guztira/Total	578	161	(51)	(243)	445

Langileentzako maileguak zazpi eta lau urterako ematen dira eta hileko nominatik kenduz kobratzen da. Maileguek % 2,5ko eta % 1,5ko interesa sortzen dute.

Los préstamos al personal se conceden a un plazo de siete y cuatro años y su reembolso se realiza mediante descuento de la nómina mensual. Estos préstamos devengan un interés anual del 2,5% y 1,5%, respectivamente.

Langileentzako eratorritako kredituen epe laburreko zatia, 254 milako eurokoa 2019ko abenduaren 31n (237 milako euro 2018an), egoeraen balantzearen aktibo arrunteko "Langileria" epigrafean erakusten da.

La parte a corto plazo de los créditos derivados del personal, por importe de 254 miles de euros al 31 de diciembre de 2019 (237 miles de euros en 2018), se muestra en el epígrafe de "Personal" del activo corriente del balance.

Langileei emandako maileguen epe luzerako mugaegunak 7.2 oharrean azaldu dira.

Los vencimientos a largo plazo de los préstamos concedidos al personal, han sido descritos en la Nota 7.2.

b) Beste kreditu batzuk Administrazio Publikoekin

Beste Kreditu batzuk Administrazio Publikoekin epigrafean sartutako saldoa Sozietateak urtaldiari buruz aurkeztutako BEZaren likidaziotik ateratzen dena da, funtsean.

Jarraian, administrazio publikoen zordunen zein hartzekodunen epigrafeetan sartutako saldoa xeheki jasota dago.

b) Otros créditos con las Administraciones Públicas

El saldo incluido dentro del epígrafe de Otros créditos con las Administraciones Públicas es, fundamentalmente, el que resulta de la liquidación de IVA presentada por la Sociedad, correspondiente al ejercicio.

A continuación, se desglosa el saldo incluido dentro de los epígrafes de Administraciones Públicas, tanto deudores como acreedores.

Milako eurotan/Miles de euros				
	2019		**2018**	
	Zordunak Deudores	**Hartzekodunak (15. oharra)** Acreedores (Nota 15)	**Zordunak** Deudores	**Hartzekodunak (15. oharra)** Acreedores (Nota 15)
Foru Ogasuna, PFEZ dela eta / Hacienda Foral por IRPF	-	980	-	860
Foru Ogasuna, BEZ dela eta / Hacienda Foral por IVA	901	-	977	-
Foru Ogasuna, KEK dela eta / Hacienda Foral por IRC	102	-	101	-
Gizarte Segurantzako erakundeak / Organismos de la Seguridad Social	-	1.327	-	1.119
Guztira/Total	**1.003**	**2.307**	**1.078**	**1.979**

c) Hainbat zordun

2019ko eta 2018ko abenduaren 31n, batez ere, hartzekodunek txarteletako eta geltokietako publizitatearen-gatik kobratu beharreko zenbatekoa jasotzen du, baita bilketak egiten dituzten erakundeengandik kobratu beharrekoa ere.

c) Deudores varios

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 recoge, principalmente, el importe a cobrar por deudores por la publicidad en billetes y estaciones, así como el importe a cobrar de las entidades que realizan las recaudaciones.

10. Izakinak

Izakinak aldagaiak eta beste zuzkidura batzuk dira, oso-osorik.

10. Existencias

Las existencias corresponden en su totalidad a repuestos y otros aprovisionamientos.

Hona hemen izakinak hondatzearen ondoriozko balio-zuzenketen mugimenduak:

Los movimientos de las correcciones valorativas por deterioro sobre las existencias son los siguientes:

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Hasierako saldoa / Saldo inicial	1.460	1.392
Zuzkidurak / Dotaciones	-	68
Amaierako saldoa / Saldo final	**1.460**	**1.460**

a) Aseguruak

Sozietateak hainbat aseguru poliza kontratatuta ditu izakinak dituzten arriskuak estaltzeko. Poliza horien estaldura nahikoa dela uste da.

a) Seguros

La Sociedad tiene contratadas varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a que están sujetas las existencias. La cobertura de estas pólizas se considera suficiente.

11. Eskudirua eta pareko beste aktibo likido batzuk

Epigrafe honetan honako kontzeptu eta zenbateko hauek sartzen dira:

11. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

Este epígrafe incluye los siguientes conceptos e importes:

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Finantza-erakundeak		
Entidades financieras	16.050	3.969
Txarteldegietako diru bilketa		
Caja máquinas expendedoras	661	688
Bilketa		
Caja	2	3
Atzerriko moneta bilketa		
Caja moneda extranjera	2	2
Guztira/Total	16.715	4.662

Finantza erakundeetako kontuek 2019 eta 2018 urteetan batez beste UTBko % 0,03 inguruko interesa sortu dute.

Las cuentas en entidades financieras han devengado un interés medio, a lo largo de los años 2019 y 2018 de un 0,03% T.A.E., aproximadamente.

Ez dago murrizketarik saldoak erabiltzeko orduan.

No existen restricciones a la disponibilidad de los saldos.

12. Kapitala eta jaulkitze saria

a) Kapitala

2019ko abenduaren 31n eskrituretan dagoen kapitala 37.248 akzio arrunt dira, (2018 – 34.348 akzio arrunt) 1.000na euroko balio nominalekoak, guztiak mota berekoak, erabat harpidetu eta jarritakoak.

Ez da murrizpenik akzio horiek libreki eskualdatzeko.

2019ko eta 2018ko abenduaren 31n Sozietatearen kapitalean % 10ean edo gehiagotan parte hartzen duena hau da:

Sozietatea / Sociedad	**Akzio kopurua** Número de acciones		**Partizipazioen ehunekoa** Porcentaje de participaciones
	2019	**2018**	
Bizkaiko Garraio Partzuergoa/ Consorcio de Transportes de Bizkaia	37.248	34.348	100%
	37.248	34.348	100%

2019ko apirilatzaren 9an Sozietateko Akziodun Bakarrak kapitala gehitzea erabaki du, 2.900 milako euro, 2.900 akzio arrunt jaulkiz, 11.600 milako euroko jaulkipen-sariarekin, 2019ko abenduaren 2an eskritura publikoan jasoz. Gehitze horretan azkioen balio nominalaren % 25 ordaintzen da, jaulkipen-sari osoarekin, harpidetzen den egunean, eta gainerako % 75a Sozietatearen diru-beharren arabera eta, edozelan ere, 2020ko ekainaren 30 baino

12. Capital y prima de emisión

a) Capital

Al 31 de diciembre de 2019 el capital escriturado se compone de 37.248 acciones ordinarias (2018 – 34.348 acciones ordinarias) de 1.000 euros de valor nominal cada una, todas ellas de la misma clase, totalmente suscritas y desembolsadas.

No existen restricciones para la libre transmisibilidad de las mismas.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 la participación en el capital social de la Sociedad en un porcentaje igual o superior al 10% es el siguiente:

Con fecha 9 de abril de 2019 el Accionista Único de la Sociedad ha acordado una ampliación de capital por importe de 2.900 miles de euros, mediante la emisión de 2.900 acciones ordinarias y con una prima de emisión de 11.600 miles de euros, llevándose a cabo la escritura pública el 2 de diciembre de 2019. Esta ampliación se desembolsa en un 25% del valor nominal de las acciones más la totalidad de la prima de emisión a la fecha de su suscripción y el 75%

lehen jarri behar da. Horrela, 2019ko abenduaren 31n akzioen balioaren gehitzearen % 25 jarrita dago, baita jaulkipen-sariaren % 100 ere, eta akzioen balioaren % 75 ordaintzeko dago, 2.175 milako euro. Jartzeko dagoen zenbateko hori, 2019ko abenduaren 31n, "Eskatu gabeko kapitala" atalean sartu da.

2018ko maiatzaren 2an Sozietateko Akziodun Bakarrak kapitala gehitzea erabaki du, 2.600 milako euro, 2.600 akzio arrunt jaulkiz, 10.400 milako euroko jaulkipen-sariarekin, eta eskritura publikoan 2018ko abenduaren 17an jaso da. Gehitze horretan azkioen balio nominalaren % 25 ordaintzen da, jaulkipen-sari osoarekin, harpidetzen den egunean, eta gainerako % 75a Sozietatearen diru-beharren arabera eta, edozelan ere, 2019ko ekainaren 26a baino lehen jarri behar da. Horrela, 2018ko abenduaren 31n akzioen balioaren gehitzearen % 25 jarrita dago, baita jaulkipen-sariaren % 100 ere, eta akzioen balioaren % 75 ordaintzeko dago, 1.950 milako euro. Jartzeko dagoen zenbateko hori, 2018ko abenduaren 31n, "Eskatu gabeko kapitala" atalean sartu da.

b) Akzioen jaulkitze saria

Erreserba hori nahi bezala erabiltzeko dago.

restante del valor nominal según las necesidades de tesorería de la Sociedad y, en cualquier caso, antes del 30 de junio de 2020. De esta forma, al 31 de diciembre de 2019 se encuentra desembolsado el 25% de la ampliación del valor de las acciones y el 100% de la prima de emisión, quedando pendiente de desembolso el 75% del valor de las acciones, 2.175 miles de euros. Este importe pendiente de desembolso se incluye en el capítulo "Capital no exigido" al 31 de diciembre de 2019.

Con fecha 2 de mayo de 2018 el Accionista Único de la Sociedad acordó una ampliación de capital por importe de 2.600 miles de euros, mediante la emisión de 2.600 acciones ordinarias y con una prima de emisión de 10.400 miles de euros, llevándose a cabo la escritura pública el 17 de diciembre de 2018. Esta ampliación se desembolsó en un 25% del valor nominal de las acciones más la totalidad de la prima de emisión a la fecha de su suscripción y el 75% restante del valor nominal el 26 de junio de 2019. De esta forma, al 31 de diciembre de 2018 se encontraba desembolsado el 25% de la ampliación del valor de las acciones y el 100% de la prima de emisión, quedando pendiente de desembolso el 75% del valor de las acciones, 1.950 miles de euros. Este importe pendiente de desembolso se incluye en el capítulo "Capital no exigido" al 31 de diciembre de 2018.

b) Prima de emisión de acciones

Esta reserva es de libre disposición.

13. Aurreko urtaldietako erreserbak eta emaitzak

Erabat erabilgarri dauden erreserbak dira. Alabaina, Kapitaleko Sozietateen Legeak aurreikusten dituen guztiak ase eta gero, dibidenduak urtaldiko mozkinen edo erreserba erabat erabilgarrien kargura banatuko badira, ondare garbiaren balioak berez edo banaketaren ondorioz sozietatearen kapitala baino txikiagoa izan behar du.

Sozietate Anonimoen Legearen 225 artikuluak dio edozelan ere urtaldiko mozkinaren 100eko 10 legezko erreserba bat eratzera xedatuko dela, gutxienez sozietatearen kapitalaren 100eko 20ra heltzeraino.

13. Reservas y resultados de ejercicios anteriores

Se trata de reservas de libre disposición. No obstante, una vez cubiertas las atenciones previstas por la Ley de Sociedades de Capital, sólo podrían repartirse dividendos con cargo al beneficio del ejercicio o reservas de libre disposición si el valor del patrimonio neto no es, o a consecuencia del reparto, no resulta ser inferior al capital social.

El artículo 225 de la Ley de Sociedades de Capital establece que, en todo caso, una cifra igual al 10 por 100 del beneficio del ejercicio se destinará a constituir una Reserva Legal hasta que alcance, al menos, el 20 por 100 del capital social.

14. Urtaldiaren emaitza

a) Emaitza aplikatzeko proposamena

2019ko abenduaren 31n amaitutako urtaldiaren emaitza aplikatzeko proposamena, Akziodun Bakarrari aurkeztuko zaiona, urtaldiko galera, 11.934 milako euro, aurreko urtaldietako emaitza negatiboetara intsuldatzea da.

14. Resultado del ejercicio

a) Propuesta de aplicación del resultado

La propuesta de aplicación del resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, a presentar al Accionista Único es traspasar la pérdida del ejercicio, por un importe de 11.934 miles de euros, a Resultados negativos de ejercicios anteriores.

15. Ordaintzeko zorrak eta partidak eta aldizkatzeak

15. Débitos y partidas a pagar y periodificaciones

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Epe laburreta ordaintzeko zorrak eta partidak/ Débitos y partidas a pagar a corto plazo:		
– **Loturiko aldeei ordaintzeko kontuak (24. oharra)** / Cuentas a pagar a partes vinculadas (Nota 24)	754	652
– **Ibilgetuaren hartzekodunak eta fidantzak** / Acreedores de inmovilizado y fianzas	1.633	2.144
– **Hornitzaileak eta hartzekodunak zerbitzuen prestazioa tarteko** / Proveedores y acreedores por prestación de servicios	10.493	9.420
– **Beste zor batzuk administrazio publikoekin (9.b oharra)/** Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 9.b)	2.307	1.979
– **Langileria (ordaintzeko dauden lansariak)/** Personal (remuneraciones pendientes de pago)	1.731	1.450
	16.918	15.645
Epe laburrera aldizkatzeak / Periodificaciones a corto plazo	1.510	1.492
	18.428	**17.137**

Interes tasen gorabeherek sozietateak ordaindu behar dituen zor eta partidetan izan lezaketen eragina ez da bat ere garrantzitsua, mugaegunak epe laburrekoak direnez gero.

La exposición de los débitos y partidas a pagar de la Sociedad a variaciones en los tipos de interés no es significativa dado que todos los vencimientos son en el corto plazo.

Epe laburreko zorren kontabilitateko balioa arrazoizko baliora hurbiltzen da, deskontuak eragin handirik ez duenez gero.

El valor contable de las deudas a corto plazo se aproxima a su valor razonable, dado que el efecto del descuento no es significativo.

Sozietatearen zorren kontabilitateko balioa eurotan emanda dago.

El valor contable de las deudas de la Sociedad está denominado en euros.

Epe laburreko aldizkatzeen epigrafean dakarren saldoa, 2019ko eta 2018ko abenduaren 31n, urtebeteko bidaiaabonuen aurretiazko ordainketei dagokie, oso-osorik.

El saldo incluido en el epígrafe de Periodificaciones a corto plazo, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, corresponde íntegramente a ingresos anticipados por títulos de viaje de duración anual.

Hornitzaileei ordaintzeko epeari dagokion informazioa hurrengoa da:

La información relativa al periodo medio de pago a proveedores es la siguiente:

(Egunak / Días)	2019	2018
Hornitzaileei ordaintzeko batez besteko epea		
Periodo medio de pago a proveedores	42	42
Ordaindutako eragiketen ratioa		
Ratio de operaciones pagadas	47	46
Ordaintzeko geratzen diren eragiketen ratioa		
Ratio de operaciones pendientes de pago	21	18

(Milako eurotan / Miles de euros)		
Ordaindutakoa guztira		
Total pagos realizados	43.636	43.590
Ordaintzeko guztira		
Total pagos pendientes	9.353	8.246

16. Eginbeharrak langileentzako epe luzerako prestazioak tarteko

Hona hemen langileentzako epe luzerako prestazioak tarteko dauden eginbeharrengatik balantzean aitortzen diren zenbatekoak, eta galera eta irabazien kontuko karguak, Sozietateak langileekin konpromiso ezberdinetarako hartutakoak, xeheki:

16. Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal

El detalle de los importes reconocidos en el balance por obligaciones por prestaciones al personal a largo plazo, así como los correspondientes cargos en la cuenta de pérdidas y ganancias, para los diferentes tipos de compromisos que la Sociedad ha contraído con sus empleados es el siguiente:

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Eginbeharrak balantzean / Obligaciones en balance para:		
– **Iraupen saria** / Premio de permanencia	1.260	1.188
	1.260	1.188

Kontuaren saldoa Sozietateak urtaldiaren amaieran 3.11. oharrean deskribatutako iraupen saritik datorren langileekiko konpromisoari loturik sortutako pasiboaren estimazioari dagokio.

El saldo de esta cuenta corresponde a la estimación de la Sociedad del pasivo devengado al cierre del ejercicio en relación con el compromiso con el personal, derivado del premio de permanencia, que se describe en la Nota 3.11.

Hipotesi nagusia langileen kosteen epe luzerako igoera da, hitzarmenean talde profesional bakoitzerako jasotako soldata igoeraren arabera, ondoren tasari dagozkion zenbatekoak kentzeko.

La principal hipótesis es el incremento a largo plazo en los costes de personal de acuerdo al incremento salarial recogido en convenio para cada grupo profesional, para posteriormente, descontar

los importes a la tasa correspondiente.

Eginbeharraren mugimendua hauxe izan da:

El movimiento de la obligación ha sido el siguiente:

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Hasierako saldoa / Saldo inicial	1.188	1.137
Zuzkidurak / Dotaciones	106	70
Aplikazioak / Aplicaciones	(34)	(19)
Amaierako saldoa / Saldo final	1.260	1.188

17. Beste hornidura batzuk

Sozietateak bere instalazioetan gertatutako ezbeharretan litezkeen erantzukizunei aurre egiteko hornidurak dira, batez ere. Administratzaileen iritziz, lege aholkularitzaren ostean, ez da espero auzi horien emaitzak 2019ko abenduaren 31n hornitutako zenbatekoak baino nabarmen handiagoak izango direnik. 2019ko eta 2018ko urtaldietako balantzean aitortutako horniduretan mugimendu hauek egon dira:

17. Otras provisiones

Corresponden, fundamentalmente, a provisiones para hacer frente a las posibles responsabilidades de la Sociedad en accidentes ocurridos en sus instalaciones. En opinión de los administradores, después del correspondiente asesoramiento legal, no se espera que el resultado de estos litigios suponga pérdidas significativas superiores a los importes provisionados al 31 de diciembre de 2019. Los movimientos en el ejercicio 2019 y 2018 habidos en las provisiones reconocidas en el balance han sido los siguientes:

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Hasierako saldoa / Saldo inicial	27	75
Zuzkidurak / Dotaciones	21	18
Aplikazioak / Aplicaciones	(15)	(66)
Amaierako saldoa / Saldo final	33	27

18. Sarrerak eta gastuak

a) Atzerriko monetan egindako transakzioak

18. Ingresos y gastos

a) Transacciones efectuadas en moneda extranjera

Ez da transakziorik egin atzerriko monetan.

No se han producido transacciones en moneda extranjera.

b) Negozioen kopuruaren zenbateko garbia

b) Importe neto de la cifra de negocios

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Bidaiatxartelak (Metro Bilbaoren txartelak)		
Títulos de viaje (Títulos de Metro Bilbao)	2.619	2.597
Barik (Bizkaiko Garraio Partzuergoaren txartelak)		
Barik (Títulos del Consorcio de Transportes de Bizkaia)	62.406	60.231
Bestelakoak		
Otros	120	113
Guztira/Total	65.145	62.941

2017ko martxoaren 8an indarrean jarri zen tarifa-sistema berria, non metroan erabil daitezkeen txartel guztiak, Urtekoa26 izan ezik, Bizkaiko Garraio Partzuergoarenak diren.

A partir del 8 de marzo de 2017 entró en vigor el nuevo sistema tarifario por el cual todos los títulos para viajar en metro, a excepción del Anual-26, son propiedad del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

c) Salgaiak, lehengaiak eta bestelako gai kontsumigarriak kontsumitzea

c) Consumo de mercaderías, materias primas y otras materias consumibles

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Lehengaien eta beste kontsumo gai batzuen kontsumoa/ Consumo de materias primas y otras materias consumibles:		
Erosketak / Compras:		
– **Erosketa nazionalak** / Compras nacionales	2.199	2.192
– **EB barrruko erosketak/** Adquisiciones intracomunitarias	6	6
Izakinen aldaketa / Variación de existencias	(68)	(243)
	2.137	1.955

d) Langileria gastuak

d) Gastos de personal

	Milako eurotan/Miles de euros	
	2019	**2018**
Soldatak, lansariak eta kalte-ordainak / Sueldos, salarios e indemnizaciones	29.204	27.734
Langileen zamak / Cargas sociales:		
– **Gizarte Segurantza** / Seguridad Social	10.054	9.065
– **Langileen beste zama batzuk** / Otros gastos sociales	947	922
	11.001	9.987
	40.205	37.721

"Beste langile-zama batzuk" lerroan iraupen-sariarengatik zuzkitutako zenbatekoa, 106 milako euro (2018an 70 milako euro), sartzen da (16 oharra).

La línea de "Otras cargas sociales" incluye el importe dotado en el presente ejercicio por el premio de permanencia que asciende a 106 miles de euros (70 miles de euros en 2018) (Nota 16).

Hona hemen urtaldian batez beste izan diren langileen kopurua, kategoriaka:

El número medio de empleados en el curso del ejercicio distribuido por categorías es el siguiente:

	2019	**2018**
Zuzendari gorenak / Altos directivos	6	6
Teknikariak / Técnicos/as	104	100
Administrariak / Administrativos/as	20	18
Lan-araubidekoak / Laborales	637	621
Guztira / Total	767	745

Hau da urtaldian zehar lantalde osoko langileetatik % 33etik gorako ezgaitasuna dutenen kopurua, batez beste, kategoriaka banatuta:

El número medio de empleados con discapacidad superior al 33% del total empleados en el ejercicio, distribuido por categorías es el siguiente:

	2019	**2018**
Administrariak/Administrativos/as	2	2
Lan-araubidekoak / Laborales	7	7
Guztira / Total	9	9

Era berean, Sozietateko langileak, sexuka, honelaxe banatuta zeuden urtaldiaren amaieran:

Asimismo, la distribución por sexos al cierre del ejercicio del personal de la Sociedad es la siguiente:

2019	**Gizonak** Hombres	**Emakumeak** Mujeres	**Guztira** Total
Zuzendari gorenak/ Alta Dirección	5	1	6
Teknikariak / Técnicos/as	80	25	105
Administrariak/Administrativos/as	7	14	21
Lan-araubidekoak / Laborales	443	206	649
Guztira / Total	535	246	781

2018	**Gizonak** Hombres	**Emakumeak** Mujeres	**Guztira** Total
Zuzendari gorenak/ Alta Dirección	5	1	6
Teknikariak / Técnicos/as	82	21	103
Administrariak/Administrativos/as	6	12	18
Lan-araubidekoak / Laborales	430	192	622
Guztira / Total	523	226	749

e) Kanpoko zerbitzuak

e) Servicios exteriores

	Milako eurotan/Miles de euros **2019**	**2018**
Errentamentu eta kanonak/ Arrendamientos y Cánones	82	81
Konponketak eta zaintza / Reparaciones y Conservación	19.751	18.801
Zerbitzu profesional independenteak/Servicios Profesionales Independientes	345	401
Aseguru-sariak/Primas de Seguros	381	381
Banku-zerbitzuak eta halakoak/Servicios bancarios y similares	201	190
Publizitatea, propaganda eta harreman publikoak/ Publicidad, Propaganda y Relaciones Públicas	862	817
Hornidurak/Suministros	6.836	8.018
Beste zerbitzuak/Otros Servicios	6.051	5.991
Guztira/Total	**34.509**	**34.680**

f) Ibilgetua besterentzeen ondoriozko emaitza

f) Resultado por enajenaciones de inmovilizado

	2019	2018
Ibilgetu materiala (6. oharra) / Inmovilizado material (Nota 6)	(60)	(14)
	(60)	(14)

g) Beste emaitza batzuk

2019ko abenduaren 31n 92 milako euroko sarrerak eta 22 milako euroko gastuak erregistratu ziren epigrafe honetan.

2018ko abenduaren 31n 75 milako euroko sarrerak erregistratu ziren epigrafe honetan.

g) Otros resultados

A 31 de diciembre de 2019 se registran en este epígrafe ingresos por importe de 92 miles de euros y gastos por importe de 22 miles de euros.

A 31 de diciembre de 2018 se registraron en este epígrafe ingresos por importe de 75 miles de euros.

19. Mozkinen gaineko zerga eta zerga egoera

Urtaldiko sarrera eta gastuen zenbateko garbia eta mozkinen gaineko zergaren zerga oinarria berdinkatzean hauxe irteten da:

19. Impuesto sobre beneficios y situación fiscal

La conciliación entre el importe neto de ingresos y gastos del ejercicio y la base imponible del impuesto sobre beneficios es la siguiente:

2019

Urtaldiko sarrera eta gastuen saldoa / Saldo ingresos y gastos del ejercicio	**Milako eurotan**/Miles de euros **Galera eta irabazien kontua /** Cuenta de pérdidas y ganancias		
	Gehitzeak Aumentos	**Gutxitzeak** Disminuciones	**Garbia** Neto
Zergen aurreko emaitza kontablea (galerak) / Resultado contable antes de impuestos (pérdida)	-	-	(11.934)
Diferentzia iragankorrak/ Diferencias temporales			
– **Urtaldian sortutako /** Con origen en el ejercicio	-	-	-
Erantzukizunen hornidurarako zuzkidura/ Dotación provisión de responsabilidades	21	-	21
Iraupen sariaren aldaketa/ Variación premio permanencia	72	-	72
– **Aureko urtaldietan sortutakoak/** Con origen en ejercicios anteriores	-	(15)	(15)
Aurretiko zerga oinarria / Base imponible previa	-	-	(11.856)
Zerga oinarri negatiboen konpentsazioa/ Compensación de bases imponibles negativas			-
Zerga oinarri negatiboa (Emaitza fiskala)/ Base imponible negativa (Resultado fiscal)			(11.856)

2018

Urtaldiko sarrera eta gastuen saldoa / Saldo ingresos y gastos del ejercicio	**Milako eurotan**/Miles de euros **Galera eta irabazien kontua /** Cuenta de pérdidas y ganancias		
	Gehitzeak Aumentos	**Gutxitzeak** Disminuciones	**Garbia** Neto
Zergen aurreko emaitza kontablea (galerak) / Resultado contable antes de impuestos (pérdida)	-	-	(11.511)
Diferentzia iragankorrak/ Diferencias temporales			
– **Urtaldian sortutako /** Con origen en el ejercicio	-	-	-
Erantzukizunen hornidurarako zuzkidura/ Dotación provisión de responsabilidades	18	-	18
Iraupen sariaren aldaketa/ Variación premio permanencia	51	-	51
– **Aureko urtaldietan sortutakoak/** Con origen en ejercicios anteriores	-	(66)	(66)
Aurretiko zerga oinarria / Base imponible previa	-	-	(11.508)
Zerga oinarri negatiboen konpentsazioa/ Compensación de bases imponibles negativas			-
Zerga oinarri negatiboa (Emaitza fiskala)/ Base imponible negativa (Resultado fiscal)			(11.508)

Sozietateak zerga-galerak izan ditu, eta gutxi gorabehera 216 milioi euro

La Sociedad ha incurrido en pérdidas fiscales, de las cuales queda

geratzen dira konpentsatzeko 2019ko abenduaren 31n (204 milioi euro 2018ko abenduaren 31n).

pendiente de compensar un importe aproximado de 216 millones de euros al 31 de diciembre de 2019 (204 millones de euros al 31 de diciembre de 2018).

Sozietateak, 2019an sortutakoak kontuan hartuta, aplikatzeko dauden kenkari hauek ditu:

La Sociedad, considerando las originadas en 2019, dispone de las siguientes deducciones pendientes de aplicación:

	2019	2018
Lanpostuak sortzea		
Creación de empleo	2.709	2.709
Aktibo finko berriak		
Activos fijos nuevos	8.948	8.731

Sozietatearen Administratzaileek, ateratako emaitza negatiboak eta etorkizuneko itxaropenak kontuan hartuta, uste dute ezin izango direla zerga-oinarriak eta kenkariak berreskuratu eta, ondorioz, ez dituzte aktibatu.

Los Administradores de la Sociedad, teniendo en cuenta los resultados negativos obtenidos y las expectativas futuras, consideran que tanto las bases imponibles como las deducciones no podrán ser recuperadas y, en consecuencia, no han procedido a su activación.

Sozietateak zerga agintariek ikuskatu gabe ditu, zerga legediak dioenaren arabera, aplikagarriak zaizkion zergetarako oraindik preskribatu gabe dauden urtaldi guztiak.

La Sociedad tiene pendientes de inspección por las autoridades fiscales todos los ejercicios que, en base a lo establecido por la legislación fiscal, no se encuentren prescritos para los impuestos que le son aplicables.

Besteak beste, indarreko zerga legediaren balizko interpretazioen ondorioz, gerta liteke ikuskaritza batetik pasibo gehigarriak sortzea. Edozelan ere, administratzaileek uste dute pasibo horiek, sortuko balira, ez luketela eragin handirik izango urteko kontuetan.

Como consecuencia, entre otras, de las diferentes posibles interpretaciones de la legislación fiscal vigente, podrían surgir pasivos adicionales como consecuencia de una inspección. En todo caso, los administradores consideran que dichos pasivos, caso de producirse, no afectarán significativamente a las cuentas anuales.

20. Finantzetako emaitza

a) Finantzetako sarrerak eta gastuak

	2019	2018
Finantzetako sarrerak / Ingresos financieros:		
– **Gordailuen interesak**/ Intereses de depósitos	1	8
– **Kontu korronte eta bestelakoen interesak**		
- Otros	16	18
	17	26

20. Resultado financiero

a) Ingresos y gastos financieros

21. Kontingentziak

Sozietateak pasibo kontingenteak ditu negozioan sortutako auziengatik, nondik ez baitu aurreikusten jada hornituta daudenetatik asko urrunduko diren pasiborik sortuko denik (17. oharra).

21. Contingencias

La Sociedad tiene pasivos contingentes por litigios surgidos en el curso normal del negocio de los que no se prevé que surjan pasivos significativos distintos de aquellos que ya están provisionados (Nota 17).

22. Konpromisoak

a) Salerosketa konpromisoak

Balantzearen egunean, Sozietateak ez du konpromiso irmorik.

b) Konpromisoak errentamendu operatiboarengatik

Sozietateak ibilgetuko hainbat elementu errentatzen ditu (enpresarako ibilgailuak), errentamendu operatiboko kontratuen bidez. Kontratuok 5 urte irauten dute.

22. Compromisos

a) Compromisos de compraventa

A la fecha del balance, la Sociedad no tiene compromisos en firme.

b) Compromisos por arrendamiento operativo

La Sociedad alquila varios elementos de inmovilizado (vehículos de empresa) bajo contratos de arrendamiento operativo. Estos contratos tienen una duración de 5 años.

23. Lansariak Administrazio Kontseiluari eta Zuzendariei

a) Lansariak Administrazio Kontseiluko kideei

Administrazio-kontseiluko kideak, administratzaile gisa, ez dute inolako lansaririk jaso 2019 eta 2018 urtaldietan.

23. Retribución al Consejo de Administración y alta dirección

a) Retribución a los miembros del Consejo de Administración

Los miembros del Consejo de Administración en su condición de Administradores, no han

percibido remuneración alguna durante los ejercicios 2019 y 2018.

2019ko urtaldian administratzaileen eta zuzendari gorenen erantzukizun zibilaren aseguruen sariak ordaindu dira, 11 mila euro (11 mila euro 2018an).

Durante el ejercicio 2019 se han satisfecho primas de seguros de responsabilidad civil de los Administradores y alta dirección por importe de 11 miles de euros (11 miles de euros en 2018).

b) Lansariak eta maileguak zuzendariei

b) Retribución y préstamos al personal de alta dirección

2019ko urtaldian zuzendaritza gorenari, guztira ordaindutako lansariak, Kapital-sozietateen Legearen 260 artikuluan bederatzigarren adierazpenean jasotako kontzeptu guztiengatik, 557 milako euro dira (538 mila euro dira 2018an).

La remuneración total pagada en el ejercicio 2019 al personal de alta dirección por todos los conceptos recogidos en el artículo 260, indicación novena, de la Ley de Sociedades de Capital, asciende a un importe de 557 miles de euros (538 miles de euros en 2018).

2019ko abenduaren 31n Sozietateak zuzendariei 3 milako euroko maileguak emanak dizkie (5 mila euro dira 2018an).

A 31 de diciembre de 2019 la Sociedad tiene concedidos préstamos al personal de alta dirección por importe de 3 miles de euros (5 miles de euros en 2018).

c) Interes-gatazkako egoerak

c) Situaciones de conflicto de interés.

Kapital-sozietateen legearen 229 artikuluarekin loturik, Administratzaileek jakinarazi dute ez dutelako Sozietatearen interesarekin talka egiten duen inolako interes-gatazkarik.

En relación con el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, los Administradores han comunicado que no tienen situaciones de conflicto con el interés de la Sociedad.

24. Beste eragiketa batzuk loturiko aldeekin

Taldeko enpresekiko zorren egoeraren balantzearen epigrafean 2019ko eta 2018ko abenduaren 31n Sozietatearen Akziodun Bakarrarekin, Bizkaiko Garraio Partzuergoarekin, Barik txartelekin bidaiarien garraio-eragiketengatik eta aparkalekuak

24. Otras operaciones con partes vinculadas

El epígrafe del balance de situación de Deudas con empresas del grupo, recoge al 31 de diciembre de 2019 y 2018 los importes a liquidar con el único accionista de la Sociedad, el Consorcio de Transportes de Bizkaia, por operaciones de transporte de

erabiltzeagatik izandako beste dirusarrera batzuk likidatu beharreko zenbatekoak jasotzen dira.

2019an kontzeptu horrengatik emandako zerbitzuen zenbateko osoa 62.543 milako euro izan dira (18.b oharra) (60.344 milako euro 2018an). Zerbitzu horiek loturarik gabeko hirugarrenei aplikagarriak zaizkien indarreko prezioen zerrendetan oinarrituz saltzen dira.

viajeros con títulos Barik y otros ingresos correspondientes a la utilización del parking.

El importe total de los servicios prestados por estos conceptos en el ejercicio 2019 asciende a 62.543 miles de euros (Nota 18.b) (60.344 miles de euros en 2018). Dichos servicios, se venden sobre la base de las listas de precios vigentes aplicables a terceros no vinculados.

25. Ingurumenari buruzko informazioa

Ingurumen jardueratzat hartzen da ingurumen inpaktua ahalik eta txikien izatera eta ingurumena babestu eta hobetzera xedatutako edozein eragiketa.

Sozietateak honako inbertsio hauek erantsi ditu ibilgetura 2019 eta 2018 urtaldietan % 10 eta % 3 arteko amortizazioa aplikatuko zaie.

25. Información sobre medioambiente

Se considera actividad medioambiental cualquier operación cuyo propósito principal sea la minimización del impacto medioambiental y la protección y mejora del medioambiente.

La Sociedad ha incorporado a su inmovilizado, en los ejercicios 2019 y 2018, las siguientes inversiones, a las cuales se les aplicará una amortización de entre el 10% y 3%.

	2019	2018
Eskailera automatikoetako argiztapena hobetzea/ Mejora del alumbrado en escaleras mecánicas	100	75
Bibrazioen aurkako manta prototipo berria Prototipo nueva manta anti-vibraciones	15	-
Argitapen-teknologia aldatzea bulegoetan Cambio de tecnología de iluminación en el edificio de oficinas	3	-
AdBlue euskarria jartzea Sopelako gasolio hornitegian Instalación de dispensador de AdBlue en surtidor de gasóleo de Sopela	4	-
Bero-punpa jartzea instalazioen tailerrean Instalación de bomba de calor en el taller de instalaciones	15	-
Zarata gutxitzea:trenbidea berriztatzea Reducción de ruido: Renovación de vía	348	-
Guztira / Total	**485**	**75**

Konpainiak ingurumen gastu hauek izan ditu urtaldian:

Los gastos medioambientales incurridos en el ejercicio por la compañía han sido los siguientes:

	2019	2018
Hondakin arriskutsuen kudeaketa, manipulazioa eta eramatea / Gestión, tratamiento, manipulación y retirada de residuos peligrosos	5	5
Mantentze lanak trazetan / Labores de mantenimiento en la traza	559	872
Gastuak arriskutsuak ez diren hondakinak kudeatu, tratatu, manipulatu eta erretiratzen / Gastos en gestión, tratamiento, manipulación y retirada de residuos no peligrosos	12	9
Iraunkortasun Aholkularitza eta Txostena / Consultoría y Memoria de Sostenibilidad	22	13
Egiaztapenak / Certificaciones	6	12
Analitikak / Analíticas	4	2
Guztira / Total	**608**	**913**

Sozietateak ez du inolako hornidurarik ingurumen-arriskuetarako.

La Sociedad no tiene provisión alguna para riesgos medioambientales.

Sozietateak ez du ingurumen kontuetan etorkizunerako inolako inbertsiotarako konpromisorik.

La Sociedad no tiene ningún compromiso de inversión futura de naturaleza medioambiental.

Konpainiak ez du ingurumeneko inolako erantzukizunik, ez eta jasotzeko

La compañía no tiene ninguna responsabilidad de naturaleza

konpentsaziorik ere.

Ez da ingurumenari loturiko inolako diru laguntzarik jaso, ez eta ingurumen jardueretatik etorritako inolako diru sarrerarik ere.

Sozietatean ingurumenari loturiko izan litezkeen kontingentziak, kalte ordainak eta bestelako arriskuak ondo estalita daude harpidetuta dituen erantzukizun zibileko aseguruen polizekin.

26. Kontuen ikuskatzaileen zerbitzu-sariak

Kontuak ikuskatzearen eta egiaztapeneko beste zerbitzu batzuen ondorioz urtaldian sortutako zerbitzu-sariak 12,5 mila eurokoak izan dira (12,5 mila euro 2018an).

27. Urtaldia itxi osteko gertakari garrantzitsuak

COVID-19 koronabirusak eragindako izurriteak Bizkaian izango duen eraginaren ondorioz, 2020ko ekitaldian, gastuen gehikuntzak eta diru-sarreren murrizketak izango dira, oraindik kuantifikatu ezin ditugunak.

medioambiental, ni compensación alguna a recibir.

No se ha recibido ninguna subvención de naturaleza medioambiental, ni ingreso alguno derivado de actividades medioambientales.

Las posibles contingencias, indemnizaciones y otros riesgos de carácter medioambiental en las que pudiera incurrir la Sociedad están adecuadamente cubiertas con las pólizas de seguro de responsabilidad civil que tiene suscritas.

26. Honorarios de auditores de cuentas

Los honorarios devengados durante el ejercicio por los servicios de auditoría de cuentas ascendieron a 12,5 miles de euros (12,5 miles de euros en 2018).

27. Hechos relevantes posteriores al cierre del ejercicio

La afección a Bizkaia de la epidemia producida por el coronavirus COVID-19 provocará, a lo largo del ejercicio 2020, incrementos de gastos y disminuciones de ingresos que todavía no podemos cuantificar.

metro bilbao

2019ko Urtaldiko Kudeaketa-Txostena

Informe de Gestión del Ejercicio 2019

Negozioen bilakaera

2019 Metro Bilbao bezeroei zerbitzua ematen hasi zenetik 25 urte betetzera heltzeko bidaian abiatu den urtea izateagatik bereizi da. Alde horretatik, enpresa heldu baten urtaldia izan da. Sarea finkatua duen enpresa gara, geltoki bakarra falta zaigu irekitzeko, Ibarbengoa, behin erantsita duen aparkalekua inauguratzen denean, eta Kabiezesen azpiestazioa eta tren-gordetegiak egitea (oraindik proiektuan daude).

2019 urtea, 91,57 milioi bidaia balioztatuta, egindako bidaien kopuruaren erregistrorik handienaren urtea da, aurreko urtean, 2018an baino 1.651.191 balioztapen gehiagorekin. Lehenengoz gainditu da 90 milioi bidaiaren muga, nasai gainera. 2018an baino %1,84 gehiago izan dira.

Metroan erregistratutako erabateko errekorraz gain, 2019an Gabon Gaueko jardunaldiaren errekor partziala ere gainditu zen, 23.486 bidaiarekin, baita lanegun bateko batezbestekoa ere, historian estreinako 300.000 balioztapenetik gora izan baitzen, zehazki 300.048.

Zazpikaleak/Casco Viejo geltokia erabili zen gehien, 7,211 milioi balioztapenekin, eta metropoliko trenaren erreferentziazko geltoki bihurtu da. Ondoren geratu dira Moyua, 6,401 milioirekin, Indautxu, 6,279 milioirekin, Santimami/San

Evolución de los negocios

El ejercicio 2019 se ha caracterizado por ser el año en el que Metro Bilbao ha comenzado a recorrer el viaje hacia el 25 aniversario de la puesta en funcionamiento del servicio a su clientela. Ha sido, en este sentido, un ejercicio de una empresa madura, con una red consolidada de la que únicamente resta por abrir al público la estación de Ibarbengoa, una vez se inaugure el parking que lleva anexo, y la realización de la subestación y cocheras de Kabiezes (aún en proyecto).

El ejercicio 2019, con 91,57 millones de viajes validados, representa el máximo registro histórico en cuanto a cifra de viajes realizados, superando en 1.651.191 las validaciones del anterior, alcanzado precisamente el año precedente, 2018. Por primera vez se han superado los 90 millones de viajes y se ha logrado, además, de manera holgada. El incremento frente a 2018 se situa en un 1,84% más que el referido ejercicio.

Además del record absoluto de validaciones registradas en metro, el pasado año se batieron también el récord parcial de la jornada de Nochebuena con 23.486 viajes, así como el promedio de día laborable que ha superado, por primera vez en la historia, las 300.000 validaciones, concretamente 300.048.

La estación más utilizada fue Zazpikaleak/Casco Viejo, que registró 7,211 millones de validaciones y se ha convertido en la estación de referencia del metropolitano. Le siguen: Moyua, con 6,401 millones, Indautxu, con 6,279 millones,

Mamés, 6,215 milioirekin eta Abando, 6,202 milioirekin.

Termino erlatibotan, MBren merkatu-kuota Bizkaiko garraio publikoan % 52,3a izan da, L3 funtzionatzen hasteak herritarrek eskura dituzten garraio-moduen erabilpena doitzea eragin baitu.

Iaz egindako bidaien % 40,69 2 Linean egin dira; linea horretako datuak % 2,24 hazi ziren, enborrean % 30,34 bidaia balioztatuz aurreko urtean baino % 0,47 egin ziren bitartean. 1 Linean, bestalde, bidaien % 25,13 bildu zen eta % 2,70 hazi zen.

Creditrans izan da, berriro, ordaintzeko gehien erabili zen modua, bidaien % 52,48 (+ % 1,95) horrela ordaindu baitziren; atzetik epe-txartelak % 24,29 (+ % 3,96) eta Gizatrans % 13,52 (+ % 1,67), urtekoa % 5,23 (- % 0,78) eta joanaldia (- % 1,5) izan dira.

Konpainiak 2019an berez izan dituen diru-sarrerei buruz, 2018an baino 2.156.844 euro gehiago izan dira, guztira % 3,32 igota. Estaldura-indizea % 87,16 izan da, Aurrekontuan aurreikusitakoa baino ia zazpi puntu gorago (% 80,19) eta iaz baino apur bat gehiago (% 87,07), arrazoietako bat eragiketa arrunt batzuek, besteak beste, egitekoak ziren zenbait proiektu ez egiteak, Gastuen Aurrekontua - % 4,93 desbideratzea ere eragin dutela izan bada.

Santimami/San Mamés con 6,215 millones y Abando con 6,202 millones de validaciones.

En términos relativos la cuota de mercado de MB con respecto al transporte público de Bizkaia se sitúa en el 52,3%, una vez los reajustes de uso por parte de la ciudadanía que la L3 ha traído consigo con respecto a los distintos modos de transporte pueden darse por asentados.

Un 40,69% de los viajes efectuados durante el pasado año corresponden a la Línea 2, que incrementó sus datos un 2,24%, mientras que el 30,34% se validaron en el tronco común, un 0,47% más que el año anterior. Por su parte, la Línea 1 concentró el 25,13% de los viajes y experimentó un aumento del 2,70%.

De nuevo, Creditrans fue el modo de pago más utilizado, con el 52,48% de los viajes (+1,95%), seguido de los títulos temporales con un 24,29% (+3,96%), del Gizatrans con el 13,52% (+1,67%), el anual con el 5,23% (-0,78%) y el ocasional con el 2,34% (-1,05%).

Con respecto a los ingresos propios obtenidos por la compañía en 2019, se han incrementado en 2.156.844 euros con respecto al 2018, lo que supone un 3,32% más y el Índice de Cobertura se ha situado en un 87,16%, casi siete puntos superior al contemplado en el Presupuesto (80,19%) y ligeramente superior al del pasado año (87,07%), si bien ello ha sido debido también a la desviación en un -4,93% en la ejecución del Presupuesto de Gastos por operaciones corrientes en la que se

incluyen varias inejecuciones de proyectos que estaban previstos acometer.

Hornitzaileei ordaintzeko batez besteko epea 42 egunekoa izan da urtaldian.

El periodo medio de pago a proveedores durante el ejercicio ha sido de 42 días.

Metro Bilbaoren 46 trenek 204.624 zirkulazio egin dituzte eta guztira 4.911.249 kilometro egin dituzte 2019an (- %0,73). 95 zerbitzu berezi eman dira, ohiko zerbitzuaz gain (2018an baino 3 gehiago), eta 120 gaueko zerbitzu (aurreko urtean baino 2 gehiago), horietako 38 goizaldeko ordu biak arte eta gainerako 82ak 24 orduz etengabe.

Las 46 unidades de tren de Metro Bilbao han realizado 204.624 circulaciones y recorrido un total de 4.911.249 kilómetros en 2019 (un -0,73%). Se han prestado 95 servicios especiales además del servicio regular (3 más que en 2018) y 120 jornadas con servicio nocturno (2 más que el pasado ejercicio), 38 de ellas hasta las dos de la madrugada y las restantes 82 con servicio ininterrumpido durante 24 horas.

Zerbitzuen Kartak dioena betetzeari dagokionez, baita bezeroek hautemandako kalitateari dagokionez, emaitza goraipagarriak jaso dira 2019an.

En lo que al cumplimiento de la Carta de Servicios hace referencia, así como a la Calidad percibida por la clientela, el año 2019 ha cosechado unos resultados excelentes.

Horrela, konpainiak bezeroen aurrean hartutako konpromiso zorrotzek, aipatutako Karta horretan argitaratuta dituenak, bete dira oro har. Nabarmendu behar dira, alde horretatik, tren-zerbitzuaren fidagarritasuna, % 99,87 izan dena, baita puntualtasuna ere, % 97,57koa izan baita. Gauza bera esan daiteke eskailera mekanikoen eta igogailuen hileko prestasunaz, % 99,30 izan baita.

Así, los exigentes compromisos asumidos por la compañía ante la clientela cuyo contenido está publicado en la mencionada Carta, se han cumplido en su totalidad. Cabe destacar, en este sentido, que la fiabilidad del servicio de trenes se sitúa en un 99,87%, así como su puntualidad, que ha sido del 97,57%. Igualmente puede afirmarse con respecto a la disponibilidad mensual de ascensores y escaleras mecánicas, que han superado el 99,30%.

Bezeroek gure zerbitzuari zer deritzoten jakin guran kalitatea neurtzeko egiten ditugun inkestetan jasotako Kalifikazio Orokorra izan litezkeen 10etik 8,35 puntukoa izan da. Horrela, Metro Bilbaok bere balioespen-mailarik gorena lortu du.

En las encuestas de medición de la calidad, que realizamos para conocer cuál es la opinión que tiene la clientela sobre nuestro servicio, hemos obtenido un resultado, en Calificación Global, de 8,35 puntos sobre 10 posibles, lo que sitúa a Metro

Aipagarria da galdetutako pertsonen % 98 ase (% 16) edo oso ase (% 82) azaltzen direla Metro Bilbaok emandako zerbitzuarekin. Ondoen hartzen diren ezaugarriak geltokien eta trenen garbitasuna, puntualtasuna, lastertasuna, bezeroen arreta, irisgarritasuna, Barik euskarria, geltokietako seinaleak, bidaiaren erosotasuna eta txarteldegiak dira, guztietan 8tik gorako nota atera baita. Agerian utzi nahi dugu metroa erabiltzeaz harro dauden pertsonak % 96ra heldu direla, metroaren historiako kopururik handienera, alegia.

Bilbao en sus máximas cotas de valoración. Es reseñable que el 98% de las personas encuestadas se muestran satisfechas (16%) o muy satisfechas (82%) del servicio prestado por Metro Bilbao. Los aspectos mejor valorados son la limpieza de las estaciones y de los trenes, la puntualidad, la rapidez, la atención a clientes, la accesibilidad, la tarjeta Barik, la señalización en estaciones, la comodidad en el viaje y las máquinas de ticketing, superando todos ellos el ocho de nota. Destacar que el orgullo con el que las personas usuarias de metro se reconocen como tales alcanza el 96% máxima histórica en la vida de metro.

Metro Bilbaok energiaren eta ingurumenaren alorretan duen kudeaketari dagokionez, Metro Bilbaok segitu du urrats sendoak egiten eredu iraunkor aurreratuaren alde hartutako konpromisoaren bidean. Enpresak orain arte Ingurumena Kudeatzeko zuen Sistemak ISO 14001 ziurtagiria, EMAS arautegia eta Berotegi-efektuko gasen egiaztapena (Karbono-aztarna) ISO 14064 arabera oinarri hartzen zituen eta, azarotik aurrera, hori guztia osatzen duen Energia Kudeatzeko AENORen ISO 50001 ziurtagiria ere lortu du.

Con relación a la gestión medioambiental y energética, Metro Bilbao ha continuado dando decididos pasos en su compromiso por un modelo sostenible avanzado. Hemos renovado las certificaciones sobre las que pivota nuestro Sistema de Gestión Medioambiental implantado: la certificación ISO 14001, Reglamento EMAS y la verificación de Gases de Efecto Invernadero (Huella de Carbono) según ISO 14064. Lo mismo cabe decir del Certificado AENOR de Gestión de la Energía ISO 50001 que viene a complementar todo lo anterior.

Alde horretatik, goi tentsioko energiaren kontsumo garbia 71.760,44 MWh izan da, 2018an baino % 3,12 gutxiago, alegia. Gertakaria Metro Bilbaon efizientzia energetikoarekin loturik hartzen ari diren neurriekin du zerikusia: geltokietan (aurrezteko gailuak jarri ditu Bizkaiko Garraio Partzuergoak eskailera mekanikoetan, argiteria aldatu da geltokietan, eskailera

En materia energética, el consumo de energía neta en alta tensión ha sido de 71.760,44 MWh, lo que supone una reducción del 3,12% respecto al de 2018. Esto es consecuencia directa de las medidas que Metro Bilbao viene implementando relacionadas con la eficiencia energética, tanto en estaciones (instalación de economizadores en escaleras mecánicas, por parte del

mekanikoetan, bulego nagusietako eraikinean eta igogailuen barruan, LED sistemara joz, presentzia-kontrola gaueko argiketan, ekipamendu eraginkorragoak), trenetan (gidatzeko modu eraginkorra ezartzea) eta azpiestazio elektrikoetan energia berreskuratzeko gelaxka itzulgarriak.

Kontsumitutako energiaren % 66,23 trenen trakzioan eta % 33,76 geltokietan erabili delarik, 2019an trenen balaztaketatik energia gutxiago berreskuratu da Ripako eta Lutxanako berreskuratzeko sistemetan izandako matxurengatik. Hala ere, gelaxka itzulgarrien sistemek guztira berreskuratutako energia 1.992,42 MWh izan dira (% 2,72) eta, ondorioz, faktura elektrikoa 184.000 euro inguru merkeago atera da.

Berotegi-efektuko gasen emisioei dagokienez, Metro Bilbaok sortutakoak 18.689,74 tona izan dira, eta saihestu da 92.231 CO2 tona isurtzea, ibilgailu pribatuetan egin ez diren 70 milioitik gora bidaien ondorioz (behin-behineko datuak).

Urtero bezala, gure langileen prestakuntza etengabea alderdi garrantzitsua izan da gure jardueran. 2019an 147 ikastaldi antolatu dira, non guztira 3.657 langilek parte hartu duten 326

Consorcio de Transportes de Bizkaia, sustitución de la iluminación en estaciones, escaleras mecánicas, edificio de oficinas centrales y en el interior de ascensores evolucionando a LED, control de presencia en el alumbrado nocturno, renovación de equipos más eficientes) como en trenes (implementación de la conducción eficiente) y celdas reversibles de recuperación energética en subestaciones eléctricas.

Con un reparto del 66,23% de la energía consumida en tracción de trenes y el 33,76% en estaciones, en 2019 ha habido una menor recuperación de la energía procedente del frenado de los trenes por las averías registradas en los sistemas de recuperación de Ripa y Lutxana dado que, tras su avería, no han vuelto a funcionar hasta diciembre del año pasado. Pese a ello, la energía total recuperada por los sistemas de celdas reversibles ha ascendido a 1.992,42 MWh (2,72%), lo que ha supuesto un abaratamiento de la factura eléctrica del entorno de 184.000 euros.

Con relación a las emisiones de Gases de Efecto Invernadero, las producidas por Metro Bilbao han ascendido a 18.689,74 toneladas de CO2 y se ha evitado la emisión de un total de 92.231 toneladas de CO2, derivadas de los más de 70 millones de desplazamientos en vehículo privado evitados (datos provisionales).

Con relación a la plantilla de Metro Bilbao, como todos los años, la formación continua de nuestro personal sigue siendo un aspecto importante en nuestra actividad. En el año 2019 se han organizado 147

taldetan banatuta; denera 42.725 ordu inbertitu dira horretan, pertsona bakoitzeko 55,70 ordu. Hala ere, proiektatuta genuen prestakuntza-plan osoaren % 85 bete dugu, eta 10etik 7,58 izan da asetasun-maila.

acciones formativas, en las que han participado un total de 3.657 de personas de la plantilla en 326 grupos, con un total de 42.725 horas invertidas, lo que supone 55,70 horas de formación por persona. Hemos alcanzado un grado de cumplimiento del 85% del total del Plan de formación proyectado, y el índice de satisfacción alcanzado ha sido de 7,58 sobre 10.

Emakume eta gizonen arteko berdintasunaren alorrean, bere IV. berdintasun-planetik ateratzen den ekintza-planean jasota dauden jarduerak egin dituen aldi berean, 2019an diagnostikoa berritu eta V. Berdintasun-plana prestatu du Metro Bilbaok 2019-2002rako. V. Berdintasun-planaren helburua erakundearen kultura aldatzen sakontzen eta genero-ikuspegia enpresaren jarduera garatzen eta hedatzen den esparru bakoitzean eta guztietan txertatzen saiatzea da: hautaketan eta sustapenean, soldata-politikan, prestakuntzan, lan-baldintzetan eta enpleguan, laneko osasunean, lanaldiaren antolakuntzan, kontziliazioan, berdintasunarekin konpromisoa duen erakunde-kultura bermatzeko politika eta kudeaketa-tresnarik egokienak eskura jarriz.

En materia de Igualdad entre mujeres y hombres, Metro Bilbao, al tiempo que ha venido ejecutando las últimas actuaciones que traen causa de su IV Plan de Igualdad, a lo largo del 2019 se ha llevado a cabo el diagnóstico, así como la elaboración del V Plan de Igualdad, para su vigencia en el periodo 2019-2022. El objetivo del V Plan para la Igualdad pretende continuar incidiendo en la transformación propia cultura organizativa y profundizar en la integración de la perspectiva de género en todos y cada uno de los ámbitos en los que se desarrolla la actividad de la empresa: desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, facilitando las políticas e instrumentos de gestión más adecuados para garantizar un cultura organizativa comprometida con la Igualdad.

Gainera, hainbat gune espezializatutan ere parte hartu dugu, eta bat egin dugu oroitzapenezko eta kontzientzia pizteko kanpainetan (M8, A25...), gure ikuspegiarekin eta gure ekintza bereziekin. Aipagarria da Euskotren eta ETSrekin batera antolatzen dugun Berdintasunari buruzko

Además, hemos participado en diversos Foros especializados y nos hemos sumado a campañas conmemorativas y concienciadoras (8M, 25N...), aportando nuestra visión y contribución con acciones específicas. A destacar el III Certamen de Relatos por la Igualdad en ambos idiomas oficiales y por edades que

Idazlanen III. Lehiaketa bi hizkuntza ofizialetan eta bi adin-kategoriatan.

Edozelan ere, Metro Bilbaon emakumeen eta gizonen artean dagoen soldata-arrakalaren arrazoiak honako hauek izan litezke, batez ere: emakumeak beranduago sartu direla tradizioz gizonezkoen esparru izan den eremura eta horrek, adibidez, antzinatasunean eragiten duela, eta Buruen eta Zuzendarien artean ere emakume gutxiago dagoela eta, ondorioz, soldata-arrakala % 8,44 dela. Bestela esanda, emakumeen batez besteko lansarietan emakumeen ratioa % 91,56 da gizonen aldean (39.356,97 vs 42.986,36 euro). Kopuru hori zuzenduz joan beharko litzateke epe laburrean, izaten ari diren beste gertakari batzuekin koherentea izateko: hala nola, emakumeen presentzia handiagoa enpresan, edo gizonek hartutako kontziliazio-neurriak eta lanaldi-murrizketak gehitzea (% 5,08 gehiago 2017-2019 artean).

Hizkuntzen kudeaketari dagokionez, Metro Bilbaok egoeraren diagnostikoa berritu eta hurrengo hiru urteetarako (2020-2022) lan-programa prestatu du, dena bere Hizkuntzak Kudeatzeko II. Plana izango denaren esparruan. Planaren helburua eta erreferentzia nagusia hizkuntza-kudeaketa enpresaren estrategian eta esparru eta prozesu guztietan txertatzea da, euskararen presentzia eta erabilera handituz joateko, bezeroekiko zerbitzu-hizkuntza eta enpresa barruko lan-hizkuntza ere izan dadin.

realizamos conjuntamente con Euskotren y ETS.

En todo caso, la brecha salarial entre mujeres y hombres existente en Metro Bilbao, derivada fundamentalmente de la incorporación más tardía de las primeras a un sector tradicionalmente masculinizado, con lo que ello implica en conceptos como antigüedad y menor presencia en puestos de Jefaturas y Dirección, se cifra en un 8,44%, o dicho de otro modo, refleja un ratio del 91,56% de la remuneración media de mujeres frente a hombres (39.356,97 vs 42.986,36 euros). Esta cifra debería corregirse a medio plazo en coherencia con otras realidades que se vienen produciendo, como una creciente presencia de mujeres en la empresa o el incremento constante y sostenido de las solictudes de medidas de conciliación, reducciones de jornada fundamentalmente, por parte de hombres en la empresa (un incremento de 5,08% en el periodo 2017-2019).

Con relación al capítulo de gestión lingüística, Metro Bilbao ha diseñado el diagnóstico de situación y el programa de trabajo para los próximos tres años (2020-2022), todo ello enmarcado en lo que va a ser su II Plan de Gestión Lingüística. El objetivo y referencia principal del Plan es integrar la gestión lingüística en la estrategia y todos los ámbitos y procesos de la empresa para avanzar en la normalización de su presencia y uso, no ya sólo como lengua de servicio y atención a la clientela sino como lengua de trabajo interno en la empresa.

2017ko azaroan Erakundeak Arauak Betetzeari buruz ezarritako sistemari dagokionez (Corporate Compliance), antolakuntza, kudeaketa, informazioa eta prestakuntza alorretako jardueramultzo modura ulertzen baita, bereziki enpresa barruan deliturik egitea saihesteko eta, egiten bada, aurkitzeko, 2019an prestakuntzasaioak eman zaizkie langile guztiei, eta batez ere ardura goreneko postuetan ari diren pertsonei. Enpresako kolektibo guztietara eta ia-ia langile guztiengana heldu garela esan daiteke, langile berriengana ere bai. 2019an ez da gertakari aipagarririk, ez eta kontu nabarmenik izan Arau-betetze horren alorrean.

En materia de Corporate Compliance, el sistema implantado en noviembre de 2017 y entendido como un conjunto de actuaciones de organización, gestión, información y formación destinado, principalmente, a prevenir, o en su caso detectar, la comisión de delitos dentro de la empresa, se ha consolidado absolutamente a lo largo de 2019. Así, se han realizado sesiones formativas a la práctica totalidad de la plantilla, con especial incidencia a los puestos de máxima responsabilidad, habiendose llegado a todos los colectivos de Metro y a casi todo el conjunto de miembros de la empresa, incluídas las nuevas incorporaciones de personal. Durante 2019 no ha habido ninguna incidencia relevante ni aspecto a destacar en materia de Corporate Compliance.

Beste gai batzuetara igaroz, Metro Bilbaok ekintza nabariak burutu ditu aurten. Batetik, trenen irisgarritasuna hobetzeko beste urrats bat egin da: bagoietako ateen ondoko eserleku eraisgarriak kendu dira gurpildun aulkidunak edo orgatxoak daramatzaten pertsonen bidea eta mugitzea errazteko. Bestetik, Metro Bilbaok Gorakide aipamena jaso du ezgaitasun intelektuala duten pertsonekin duen konpromisoarengatik. Horrez gain, urte amaieran, Kontratazio-baldintza orokor berriak onartu ziren, orain arte indarrean zeuden 2010ekoak eguneratu eta modernizatuz. Urte amaieran, halaber, enpresa 25. urtemugaren ospakizunekin hasi zen, 2020ko azaroaren 11ra arte ospakizun iraunkorra izateko asmoz. Azkenik, Metro Bilbaok 2019rako hitzarmen kolektiboa sinatu du sindikatugehiengoarekin, enpresa-

En otro orden de cosas, durante este año, Metro Bilbao ha llevado a cabo diversas acciones destacables. De un lado, la compañía ha dado un nuevo paso en la mejora de la accesibilidad de las unidades de tren mediante la retirada de los asientos abatibles que se situan junto a las puertas de sus coches para facilitar el acceso y la movilidad de personas con sillas de ruedas o portando carritos. De otro, Metro Bilbao ha recibido el distintivo Gorakide por su compromiso con las personas con discapacidad intelectual. Además de ello, a finales de año, se aprobaron las nuevas Condiciones de Generales de Contratación actualizando y modernizando las hasta ahora vigentes que databan ya de 2010. También a finales de año, la empresa dio comienzo a la celebración de los actos del 25 aniversario en lo que pertende ser una conmemoración sostenida en el tiempo hasta el

batzordean ordezkatuta dauden sei sindikatuetatik bostekin.

Era berean, Metro Bilbaok bere instalazioetako ateak ireki dizkie, bisita gidatuen bidez, 3.012 pertsonei 153 taldetan; besteak beste, eskola-umeak, lanbide-heziketakoak, heziketa berezikoak eta gizarteratzekoak, adinekoen elkarteetakoak eta emakumeen elkarteetakoak etorri dira. % 58k euskaraz jaso dute azalpena eta % 42k gaztelaniaz. Martxan jarri zirenetik, 85.500 pertsona izan dira gure instalazioak ikusten bisita antolatuetan.

Halaber, nazioarteko hamar bisita etorri zaizkigu (Txile, Danimarka, Austria, Ingalaterra, Brasil, Hego Korea, Suedia, India, besteak beste) eta hainbat topaketa izan ditugu penintsulako trenbide-erakundeekin. Horren ondorioz, bost proiektutan aholkularitza teknikoa eman diegu beste trenbide-enpresa batzuei eta euskal ingeniaritzei nazioarteko proiektuetan:

- Aurretiazko diseinua eta informazio publikoko prozesua Dublineko Metrolink-erako.
- Mallorcako metroa ustiatzeko oraingo modeloaren diagnostikoa.
- Guadalajarako tren arinaren 3. Línearen operazioa eta mantentze-lanak ikuskatzea.
- Xehetasun-ingeniaritza 2 fasea EPIC proiektua (begizta bikoitza

próximo 11 de noviembre de 2020. Finalmente, Metro Bilbao ha firmado, con una mayoría sindical compuesta por cinco de seis sindicatos presentes en la empresa, un Convenio Colectivo con efectos para el ejercicio 2019.

Asimismo, Metro Bilbao ha abierto las puertas de sus instalaciones mediante visitas guiadas a 3.012 personas distribuidas en 153 grupos de colectivos escolares, formación profesional, educación especial e inserción social, así como asociaciones de mayores y de mujeres. El 58% de las visitas han recibido las explicaciones en euskera y el 42% en castellano. Desde su puesta en marcha han sido ya más de 85.500 personas las que han pasado por nuestras instalaciones en visitas organizadas.

Del mismo modo, hemos tenido diez visitas de ámbito internacional (Chile, Dinamarca, Austria, Inglaterra, Brasil, Corea del Sur Suecia, India, entre otras) y mantenido diversos encuentros con entidades ferroviarias peninsulares. Fruto de ello ,hemos trabajado en 5 proyectos de asesoramiento técnico a otras empresas ferroviarias y a ingenierías vascas en proyectos internacionales:

- Diseño Preliminar y Proceso de Información Pública y Licitación para el Metrolink en Dublín.
- Diagnóstico del modelo actual de Explotación del Metro de Mallorca.
- Auditoría de Operación y Mantenimiento de la Línea 3 del Tren Ligero de Guadalajara.
- Ingeniería de detalle Fase 2 Proyecto EPIC (doble bucle y

eta buru anitza) Madrilgo Metro Ligeroan.
- Project Management LRT Haifa-Nazareth (Israel).

Azkenik, 2019an hainbat inbertsio-proiektu izan ditugu, aipagarrienak hauek:

- Areeta-Lamiako 1 trenbidea eta eta Gobela-Aiboa zatietako trenbide-plataforma berriztatzea.
- Zibersegurtasuna: Metro Bilbaoko geltoki-sarearen segmentazio eta segurtatze informatikoa egitea.
- Hobekuntzak Indautxu, Sarriko eta Moyua geltokietako eskailera mekanikoetan.
- Eskailera mekanikoak eta korridore ibiltariak UNE EN 115-2 araura egokitzea.
- Trenbide-itxitura berriak egitea Sopela-Plentzia y Erandio-Lamiako zatietan.
- Sistema informatiko berria erostea Ordenagailuz Lagundutako Mantentze-lanen Kudeaketarako.
- Ebakuazio-seinaleak tunelean Moyua-San Ignazio eta Bolueta-Basarrate zatietan, Sarriko eta Ansio geltokietako larrialdi-irteeretan.
- Arrotzak hautemateko sistemak Bolueta, Lutxana, Lamiako eta Larrabasterrako azpiestazioetan.
- Zazpikaleak/Casco Viejo eta Abando geltokietako TBZI sistema berriztatzea.

cabecera múltiple) en Metro Ligero de Madrid.
- Project Management LRT Haifa-Nazareth (Israel).

Finalmente, es pertinente reseñar que en 2019 hemos realizado diversos proyectos de inversión, siendo los más destacados:

- Renovación de la plataforma de vía en los tramos Areeta-Lamiako vía1 y en el tramo Gobela-Aiboa.
- Ciberseguridad: Realización de la Segmentación y Securización informática de la red de estaciones de Metro Bilbao.
- Mejoras en el alumbrado de escaleras mecánicas de Indautxu y Sarriko Y Moyua.
- Adecuación de las escaleras mecánicas y pasillos rodantes a la norma UNE EN 115-2.
- Ejecución de nuevos cierres de vía en los tramos de Sopela-Plentzia y Erandio-Lamiako.
- Adquisición de un nuevo sistema informático para la Gestión del Mantenimiento Asistida por Ordenador.
- Señalización de evacuación en túnel en el tramo Moyua-San Ignazio y Bolueta-Basarrate, en las salidas de emergencia de Sarriko y Ansio.
- Sistemas de detección de intrusión en subestaciones de Bolueta, Lutxana, Lamiako y Larrabasterra.
- Renovación del sistema CCTV en las estaciones de Casco Viejo y Abando.

Urtaldia itxi osteko gertakari garrantzitsuak

COVID-19 koronabirusak eragindako izurriteak Bizkaian izango duen eraginaren ondorioz, 2020ko ekitaldian, gastuen gehikuntzak eta diru-sarreren murrizketak izango dira, oraindik kuantifikatu ezin ditugunak.

Hechos relevantes posteriores al cierre del ejercicio

La afección a Bizkaia de la epidemia producida por el coronavirus COVID-19 provocará, a lo largo del ejercicio 2020, incrementos de gastos y disminuciones de ingresos que todavía no podemos cuantificar.

Aurreikuspenak

Azpimarragarria da Ibarbengoa geltokia, eta disuasio-aparkalekua, 2020an hasiko direla funtzionatzen. Nasa bidaiariek erabiltzeko irekiko da urpeko aparkalekuaren obrak amaitzen direnean; 304 leku izango ditu, zazpi mugimendu murritzeko pertsonentzat.

Perspectivas

Cabe destacar que la estación de Ibarbengoa, así como su parking disuasorio, se pondrán en funcionamiento a lo largo de 2020. El andén se empezará a utilizar una vez que terminen las obras del parking subterráneo, el cual dispondrá de 304 plazas, siete de ellas para personas con movilidad reducida.

Ikerkuntza eta Garapen alorretako jarduerak

2019an ez da jarduerarik egin Ikerkuntzan eta Garapenean.

Actividades en materia de Investigación y Desarrollo

Durante el ejercicio 2019 no se han realizado actividades en materia de Investigación y Desarrollo.

Ordaintzeko epea, batez beste

Hornitzaileei batez beste 42 eguneko epean ordaindu zaie.

Periodo medio de pago

El periodo medio de pago a proveedores durante el ejercicio ha sido de 42 días.

Gure akzioen erosketa

Metro Bilbao S.A. ez da bere akzioetako baten jabe ere, eta urtaldi honetan ez du akziorik erosi eta saldu.

Adquisiciones de acciones propias

Metro Bilbao S. A. no es titular de ninguna acción propia, ni ha realizado durante el ejercicio ninguna adquisición ni enajenación de las mismas.

Finantzei buruzkoa ez den informazioaren egoera

Finantzazkoa ez den informazioaren eta dibertsitateari buruzko informazioaren gaineko abenduaren 28ko 11/2018 Legean ezarritakoa betetzeko, Metro Bilbao SAk 2019ko urtaldiari buruzko "Finantzazkoa ez den informazioaren egoera" txostena prestatu du, eta txosten honen parte denez, Merkataritzakodearen 44. artikuluaren arabera, eranskin modura gehitu da

Estado de Información No Financiera

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad, Metro Bilbao, S.A. ha elaborado el "Estado de Información No Financiera" relativo al ejercicio 2019, que forma parte, según lo establecido en el artículo 44 del Código de Comercio, del presente informe y que se anexa como documento separado.

metro bilbao

Urteko Kontuen Formulazioa eta Kudeaketaren Txostena

Formulación de las Cuentas Anuales e Informe de Gestión

Urteko kontuen formulazioa eta kudeaketaren txostena

Bilbon, 2020ko martxoaren 27an, gaur bertan izandako Administrazioaren Kontseiluaren batzarrean hartutako erabakiaren arabera, zeinen bidez aho batez 2019ko Urteko Kontuen for-mulazioa eta Baltzuaren Kudeaketaren Txostena onartu baitira, Metro Bilbao, S.A.ren Administratzaileek Baltzuaren 2019ko urtaldiko Kontuak izenpetu dituzte, non, dena batuta, Balantzea, Irabazi eta Galeren Kontua, Memoria eta Kudeaketaren Txostena sartzen diren. Eta ados daudela erakusteko, Diligentzia hau izenpetu dute kontseilukide guztiek, eta Kontseiluko Buruak eta Idazkariak, gainera, baita Urteko Kontuak eta Kudeaketaren Txostena osatzen duten orrialde guztiak ere sinatu dituzte.

Formulación de las cuentas anuales e informe de gestión

En Bilbao, a 27 de marzo de 2020, y conforme al Acuerdo del Consejo de Administración adoptado en reunión celebrada en esta misma fecha, por el que se aprueba por unanimidad la formulación de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2019, los Administradores de Metro Bilbao, S. A. firman las Cuentas Anuales de la Sociedad del ejercicio 2019, que comprenden, como una unidad, el Balance, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y la Memoria y el Informe de Gestión, firmando en señal de conformidad esta Diligencia, y el Presidente y la Secretaria del Consejo, además, en todos los folios constitutivos de las mencionadas Cuentas Anuales e Informe de Gestión.

Sinatzaileak /Firmantes

D. Unai Rementeria Maiz Jn.
(Lehendakaria / *Presidente)*

D. Antonio Aiz Salazar Jn.
***(Lehendakariordea** / Vicepresidente)*

Dª Amaia Agirre Muñoa And.
***(Kontseilukidea** / Vocal)*

D. Juan María Aburto Rike Jn.
***(Kontseilukidea** / Vocal)*

D. Alberto Alberdi Larizgoitia Jn.
***(Kontseilukidea** / Vocal)*

DªJanire Bijuesca Bedialauneta And.
***(Kontseilukidea** / Vocal)*

D. Miguel Ángel Gómez Viar Jn.
***(Kontseilukidea** / Vocal)*

D. Mikel Gurutzeaga Zubillaga Jn.
***(Kontseilukidea** / Vocal)*

D. Asier Iragorri Basaguren Jn.
***(Kontseilukidea** / Vocal)*

Dª Maria Aranzazu Leturiondo Aranzamendi And.
***(Kontseilukidea** / Vocal)*

metro bilbao

Informazio ez-finantzarioaren egoera

Estado de Información no Financiera

2019ko ekitaldia

Ejercicio 2019

Informazio ez-finantzarioaren egoera

Informazio ez-finantzarioaren egoera hau egiteko, 2018ko abenduaren 13an Diputatuen Kongresuan onartu zen Informazio ez-finantzarioari eta aniztasunari buruzko 2018ko abenduaren 28ko 11/2018 Legean ezarritako baldintzak bete dira; lege horren bidez aldatzen dira (informazio ez-finantzarioari eta aniztasunari dagokionez) Merkataritza Kodea, Kapital Sozietateei buruzko legearen testu bategina —uztailaren 2ko 1/2010 Legegintzako Errege Dekretua onartzen duena—, eta 22/2015 Legea, uztailaren 20koa, Kontu Auditoretzari buruzkoa (azaroaren 24ko 18/2017 Errege Dekretu-legetik datorrena).

Testua osatzeko garaian, *Global Reporting Initiative*-ren Jasangarritasun Memoriak egiteko Gidan (GRI estandarrak) ezarritakoa hartu da kontuan. Gida hori Iraunkortasun - txostena egiteko erreferentzia gisa erabiltzen da. Txosten horrek, ekitaldi honetan, informazio ez-finantzarioaren egoeran adierazitakoa osatzen eta zehazten du.

Beraz, informazio ez-finantzarioaren egoeraren bidez negozioaren beraren jarduerak gauzatzeko konpainiarentzat garrantzitsuak diren ingurumen-gaiak, sozialak, langileei buruzkoak eta giza eskubideei buruzkoak jakinarazi nahi ditu Metro Bilbaok.

Txosten hau egiteko eta edukiak hautatzeko garaian, materialtasun-azterketako emaitzak hartu dira kontuan.

Estado de información no financiera

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI), que de la misma manera sirve de referencia para la elaboración de la Memoria de sostenibilidad y que en este ejercicio complementa y detalla lo indicado en este estado de información no financiera.

En este contexto, a través del estado de información no financiera Metro Bilbao tiene el objetivo de informar sobre cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo.

1. Informazio orokorra

1.1. Negozio-ereduaren deskribapena

1.1.1. Erakundearen izena, forma juridikoa eta egoitzaren kokapena

Metro Bilbao SA sozietate bat da (egoitza soziala: Nafarroa kalea, 2 – 48001 Bilbo,

1. Información general

1.1. Descripción del modelo de negocio

1.1.1 Nombre de la organización, forma jurídica y ubicación de la sede

Metro Bilbao S.A. con domicilio social en: C/Navarra, 2 – 48001 Bilbao, Bizkaia, es una

Bizkaia), 1993ko otsailaren 18an eskritura publiko bidez osatua, Bilboko Trenbide Metropolitarra (BTM) kudeatzeko, eta zeinaren titularra eta bazkide bakarra Bizkaiko Garraio Partzuergoa baita.

1995eko azaroan hasi zen bezeroei zerbitzua ematen, eta 2019ko abenduaren 31n, BTMren 1 linea (Etxebarri-Plentzia) eta 2 linea (Basauri-Kabiezes) kudeatzen ditu.

sociedad, constituida mediante escritura pública el 18 de febrero de 1993, para la gestión del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao (FMB), de la que es titular su socio único, el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

Su servicio a la clientela se inició en noviembre de 1995 y, a 31 de diciembre de 2019, opera la Línea 1 (Etxebarri-Plentzia) y la Línea 2 (Basauri-Kabiezes) del FMB.

1.1.2 Jarduerak, markak eta zerbitzuak eta operazioen kokapena

1.1.2. Actividades, marcas y servicios y ubicación de las operaciones

Metro Bilbaok zerbitzu hauek eskaintzen ditu:

Los servicios ofrecidos por Metro Bilbao son los siguientes:

Pertsonen garraioa

Bezeroak toki batetik bestera garraiatzeko Metro Bilbaok egunero jartzen duen tren-zerbitzua.

- Metro Bilbaok programatutako zerbitzu guztien % 99 egiteko konpromisoa du. Adierazlea egindako zerbitzuen ehunekoa da: % 99,87.
- Metro Bilbaok egunero eskainitako zerbitzuen % 97,5 puntualak izateko konpromisoa du (5 minutuko atzerapena, gehienez). Adierazlea zerbitzu puntualen ehunekoa da: % 97,57
- Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du bezeroak estazioetara sartzen direnetik bidaiaren amaieran ateratzen diren arte eroso egoteko beharrezkoa den azpiegitura eskaintzeko, eta erosotasunarekiko gogobetetze-maila 7,75ekoa edo handiagoa lortzeko. Adierazlea estazioetako eta trenetako erosotasunari lotutako gogobetetzearen batezbestekoa da: % 7,97.

Transporte de personas

Servicio de trenes que Metro Bilbao dispone diariamente para el desplazamiento de clientes entre diferentes puntos.

- Metro Bilbao se compromete a realizar el 99% del total de servicios programados. Indicador: porcentaje de servicios realizados 99,87%.
- Metro Bilbao se compromete a que el 97,5% de los servicios ofrecidos diariamente sean puntuales (hasta 5 minutos de retraso). Indicador: porcentaje de servicios puntua les 97,57%
- Metro Bilbao se compromete a dotar de la infraestructura necesaria para conseguir que su clientela esté cómoda desde el momento en el que accede a las estaciones hasta la finalización de su trayecto, de manera que se alcance un grado de satisfacción con la comodidad de valor mayor o igual a 7,75. Indicador: media de satisfacción relacionada con la comodidad en estaciones y trenes 7,97%.

Ticketinga

Bidaia-tituluak saltzeko eta baliozkotzeko sistema automatikoa.

Ticketing

Sistema de venta automática y validación de títulos de transporte.

- Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du txartelak saltzeko eta baliogabetzeko makinekiko gogobetetze-maila 7,75etik gorakoa izateko. Adierazlea txartelak saltzeko eta baliogabetzeko makinekiko gogobetetze-maila da: % 7,96.

- Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con las máquinas de venta y cancelación de billetes sea superior a 7,75. Indicador: media de satisfacción relacionada con las máquinas de venta y cancelación de billetes 7,96%

Garbitasuna

Metro Bilbaoko instalazioen eguneroko garbiketa-zerbitzua.

- Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du trenen eta estazioen garbitasunarekiko gogobetetze-maila 8,5etik gorakoa izateko. Adierazlea estazioetako eta trenetako garbitasunari lotutako gogobetetzearen batezbestekoa da: % 8,67.

Limpieza

Servicio diario de limpieza de las instalaciones de Metro Bilbao.

- Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con la limpieza en trenes y estaciones sea superior a 8,5. Indicador: media de satisfacción relacionada con la limpieza en trenes y estaciones 8,67%.

Bezeroei informazioa ematea

Estazioetan eta trenetan dauden informazio-sistemak (kartelak, seinaleak, argibideen pantailak eta abar)

- Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du tren-unitateetako eta estazioetako informazioarekiko gogobetetze-maila 7,5etik gorakoa izateko. Adierazlea estazioetako eta trenetako informazioari lotutako gogobetetzearen batezbestekoa da: % 7,82.

Información a clientes

Sistemas de información disponibles en estaciones y trenes (carteles, señalética, teleindicadores, etc.).

- Metro Bilbao se compromete a conseguir que el grado de satisfacción con la información en unidades-tren y en estaciones sea superior a 7,5. Indicador: media de satisfacción relacionada con la información en unidades y estaciones 7,82%.

Bezeroaren arreta

Estazioetan eta Bezeroaren Arretarako Bulegoetan bezeroei emandako arreta-zerbitzua.

- Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du bezeroek adierazitako kexa, iradokizun eta erreklamazio guztiak jasotzeko eta haiei erantzuteko.

Atención a clientes

Servicio de atención a clientes prestado en estaciones y Oficinas de Atención a Clientes.

- Metro Bilbao se compromete a recoger y a contestar todas las quejas, sugerencias y reclamaciones planteadas por su clientela.

Kanpoko komunikazioa

Metro Bilbaok publikoari eta gizarteari, oro har, zuzenduriko jarduerak hartzen ditu, hala

Comunicación externa

Actividades de Metro Bilbao dirigidas al público y a la sociedad en general como

nola jakinarazpenak egitea hedabideetan, babesletzak, lankidetzak...

comunicaciones en medios, patrocinios, colaboraciones, etc.

Segurtasuna

Trenetako eta estazioetako segurtasun-zerbitzua, pertsonen eta azpiegituren integritatea bermatzeko.

Seguridad

Servicio de seguridad en trenes y estaciones para garantizar la integridad de las personas e infraestructuras.

Mantentze-lanak

Metro Bilbaoko estazioen mantentze-lanen zerbitzua.

Mantenimiento

Servicio de mantenimiento de las diferentes instalaciones de Metro Bilbao.

Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du igogailuen eta eskailera mekanikoen hileko erabilgarritasun-maila, gutxienez, % 98koa izateko. Adierazlea: Hileko erabilgarritasun-maila igogailuetan %99,37 eta eskailera mekanikoetan %99,31.

Metro Bilbao se compromete a que el grado de disponibilidad mensual de ascensores y escaleras mecánicas sea como mínimo del 98%. Indicador: grado de disponibilidad mensual de ascensores 99,37 y escaleras 99,31% .

Hona hemen, **2019an pertsonak garraiatzeko eskainitako zerbitzuak**:

Se detallan a continuación los **servicios de transporte de personas ofertados en 2019**:

Zerbitzu erregularrak

2019an, hainbat zerbitzu erregular ezarri dira (udakoa eta negukoa). Denbora-tarte zehatz batean etengabe eskaintzen diren zerbitzuei deritzegu erregular.

Servicios Regulares

Durante el 2019 se han establecido diferentes servicios regulares (verano e invierno). Por servicios regulares entendemos aquellos que se ofrecen de forma continuada durante un plazo de tiempo definido.

Datak/ Fechas	Zerbitzua /Servicio
Urtarrilaren 10etik ekainaren 30era/ Del 10 de enero al 30 de junio	Negua, 1. Fasea/ Invierno 1ª fase
Uztailaren 1etik 31ra/ Del 1 al 31 de julio	Uda 1, 1. Fasea/ Verano 1, 1ª fase
Abuztuaren 1etik 31ra/ Del 1 al 31 de agosto	Uda 2/ Verano 2
Irailaren 1etik 1ra/ Del 1 al 1 de septiembre	Uda 1, 2. Fasea/ Verano 1, 2ª fase
Irailaren 2tik urtarrilaren 10era/ Del 2 de septiembre al 9 de enero	Negua, 2. Fasea/ Invierno 2ª fase

Neguko zerbitzua

Lehen fasea tarte hauetan egon zen indarrean: urtarrilaren 10etik ekainaren 30era eta irailaren 2tik urtarrilaren 9ra.

Ezaugarri nagusiak:

- Oinarrizko sarea, puntako ordua (07:00 - 9:30): 5' Kabiezes eta Bidezabal, 10' Larrabasterra eta 20' Plentzia.
- Oinarrizko sarea, 1 lautada (9:30 - 15:30): 6' Kabiezes eta Bidezabal, 12'/6' Larrabasterra eta 18' Plentzia.
- Oinarrizko sarea, 2 lautada (15:30-22:00): 6,40' Kabiezes eta Bidezabal, 7'/13' Larrabasterra eta 20' Plentzia.
- Etxebarri – San Ignazio tartean 2'30"-ko maiztasuna puntako orduan, eta 3'/3'20"-ko maiztasuna egunaren gainerakoan.

Udako zerbitzua

Asteburuko gaueko zerbitzua etenik gabe ostiral eta larunbatetan.

- **Uda 1** (uztailaren 1etik 31ra eta irailaren 1etik 1era):
  - Oinarrizko sarea, puntako orduan (7:00 - 16:00), uda 1 zerbitzuan:
    - 6'40" Kabiezes eta Bidezabal, 7'/13' Larrabasterra eta 20' Plentzia.
  - Oinarrizko sarea egunaren gainerakoan, 10' Kabiezes, Bidezabal eta Larrabasterra, eta 20' Plentzian.
- **Uda 2** (abuztua).

10'-ko maiztasuna Kabiezes, Bidezabal eta Larrabasterrara, eta 20'-ko maiztasuna Plentziara egun osoan.

Zerbitzu bereziak

Une jakinetan eskaintzen diren zerbitzuak dira, gizartean sortzen diren garraio-eskaerei

Servicio de invierno

La primera fase estuvo en vigor desde el 10 de enero hasta el 30 de Junio y del 2 de septiembre al 9 de enero.

Principales características:

- Malla base hora punta (7:00-9:30): 5' Kabiezes y Bidezabal, 10' Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Malla base valle1 (9:30-15:30): 6' Kabiezes y Bidezabal, 12'/6' Larrabasterra y 18' Plentzia.
- Malla base valle 2 (15:30-22:00): 6,40' Kabiezes y Bidezabal, 7'/13' Larrabasterra y 20' Plentzia.
- Con una frecuencia de 2'30" en el tramo Etxebarri – San Ignazio en la hora punta y de 3'/3'20" el resto del día.

Servicio de verano

Servicio nocturno de fin de semana ininterrumpido, viernes y sábado.

- **Verano 1** (Del 1 al 31 de julio y del 1 al 1 de septiembre):
  - Malla base en hora punta (7:00-16:00) durante el servicio de verano 1:
    - 6'40" Kabiezes y Bidezabal, 7'/13' Larrabasterra y 20' Plentzia.
  - Malla base resto del día 10' hasta Kabiezes, Bidezabal y Larrabasterra y 20' Plentzia.
- **Verano 2** (agosto)

Frecuencia 10' hasta Kabiezes, Bidezabal y Larrabasterra y frecuencia 20' a Plentzia durante todo el día.

Servicios especiales

Son aquellos que se establecen de forma puntual para dar respuesta a una demanda de

erantzuteko jartzen direnak, eta urtean egun jakin batzuetan gertatzen direnak.

Hauek izan dira mota horretako zerbitzuak:

- Urtarrilaren 1a: Gabon zahar gaua
- Bilboko inauteriak: larunbat gaueko zerbitzua.
- Algorta eta Deustuko inauteriak: larunbat gaueko zerbitzua.
- Leioa, Sopela, Algorta, Plentzia, Areeta, Santurtzi, Larrabasterra eta Basauriko jaiak.
- Aste Nagusia.
- Santo Tomas, abenduaren 21a.
- Abenduaren 25a: Gabon-gaua

Azkenik, aipatu behar da indartu egiten direla bai zerbitzuak, bai bezeroaren arretarako estazioetan dauden langileen kopurua, jende-mugimendu handia eragiten duten ekitaldi bereziak daudenean (futbol-partidak, kontzertuak, jaialdiak, e.a.).

1.1.3. Erakundearen tamaina

Erakundearen tamainari dagokionez, Sozietateak datu hauek ditu :

transporte que surge en la sociedad y que se produce en unas fechas concretas del año.

Este tipo de servicios han sido:

- 1 de enero: Nochevieja.
- Carnavales Bilbao: servicio nocturno del sábado.
- Carnavales Algorta y Deusto: servicio nocturno del sábado.
- Fiestas de Leioa, Sopela, Algorta, Plentzia, Areeta, Santurtzi, Larrabasterra y Basauri.
- Aste Nagusia.
- Santo Tomás, el 21 diciembre.
- 25 de diciembre: Nochebuena

Por último, mencionar el refuerzo, tanto del servicio como de personal de atención a clientes en estaciones, para aquellas ocasiones en las que se producen acontecimientos singulares que originan un aumento de la movilidad como son: partidos de futbol, congresos, conciertos o festivales.

1.1.3. Tamaño de la organización

En relación al tamaño de la organización, la Sociedad presenta los siguientes datos:

	Parametroa/ Parámetro	2019
Garraioa/ Transporte	Kilometroak, guztira / Kilómetros totales	4.911.249
	Eskainitako kilometroak / Kilómetros ofertados	4.778.345
	Garraiatutako pertsona-kopurua, guztira/ Personas transportadas totales	91.570.001
	Batez besteko ibilbidea (km) x garraiatutako pertsona/ Recorrido medio (km) x persona transportada	6,594
	Bidaiari/km (BKM) / Viajeros-as/Km (VKM)	603.847.299
	Eskainitako plazak-km / Plazas-Km Ofertadas	3.069.075.913
	Energia-kontsumo osoa (kWh)/ Consumo energía total (kWh)	72.525.928
Bideak/ Vías	Bide-sarearen luzera osoa (km) / Longitud total de la red viaria (km)	45,1
Material mugikorra/ Material Móvil	Tren-unitateak/ Unidades de tren	46
Baliabideak/ Recursos	Geltoki-kopurua/ Número de estaciones	41
	Mantentze-lanetarako zentroak/ Centros de mantenimiento	2
	Azpiestazio elektrikoak/ Subestaciones eléctricas	12
Eraikuntza eta instalazioak/ Edificación e instalaciones	Betetako lur-azalera (m^2)/ Ocupación de suelo (m2)	276.199
Langileak/ Plantilla	Pertsonak/ Personas	781
Puntualak ez diren trenak/ Trenes no puntuales	> 5 minutu /> 5 minutos	2,43
Sarrerak, guztira / Total Ingresos	Euro/ Euros	86.841.167
Gastuak, guztira / Total gastos	Euro/ Euros	79.240.640

1.1.4. Zerbitzua jasotzen duen merkatua

Bilbo Handian, hau da, Bizkaiko lurralde historikoan bakarrik lan egiten du erakundeak, eta gizarteak eta edozein pertsona-motak eskatzen duenari egokitzen ditu zerbitzuak, egokitutako tarifak eskainiz.

Hauek dira Metro Bilbaoren sarean baliozkoak diren txartel- eta abonu-motak:

Barik txartela
Creditrans barik
Gizatrans barik

Abonuak
Bidai 50
Bidai 70
Bidai Oro

26 urtetik beherakoentzat
Gazte 70
Gazte Oro
Urtekoa26

Joanaldikoa eta bestelakoak
Joanaldikoa
Taldeak

Bidai-txartel guztietan familia ugariaren deskontua aplikatzen da.

1.1.5. Elkarteetako afiliazioak

Metro Bilbao erakunde eta elkarte hauen kide da:

- **Munduko Hitzarmenaren Espainiako Sarea**: Nazio Batuen Munduko Hitzarmenak Espainiako Sarearen bidez funtzionatzen du Espainian, eta, egun, 2.409 erakunde ditu atxikiak: horietatik % 13 enpresa handiak dira, % 71 ETEak eta % 16 beste mota batzuetako erakundeak (hirugarren sektorea, sindikatuak/enpresa-elkarteak eta hezkuntza-erakundeak).

1.1.4 Mercados servidos

La organización únicamente opera en la comarca del Gran Bilbao, en el territorio histórico de Bizkaia y adapta sus servicios según la demanda de la Sociedad y a diferentes tipos de personas ofreciendo tarifas adaptadas a sus necesidades.

Los diferentes tipos de billetes y abonos válidos para la red de Metro Bilbao son los siguientes:

Barik monedero
Creditrans barik
Gizatrans barik

Abonos
Bidai 50
Bidai 70
Bidai Oro

Menores 26 años
Gazte 70
Gazte Oro
Anual26

Ocasional y otros
Ocasional
Grupos

En todos estos títulos se aplica descuento de Familia Numerosa

1.1.5 Afiliación a asociaciones

Metro Bilbao pertenece a las siguientes organizaciones y asociaciones:

- **Red Española del Pacto Mundial**: El Pacto Mundial de Naciones Unidas opera en España a través de la Red Española, que cuenta actualmente con 2.409 entidades adheridas: de las cuales el 13% son grandes empresas, el 71% son PYME y el 16% son otro tipo de entidades (tercer sector, sindicatos / asociaciones empresariales e instituciones educativas).

- Sortu zenetik, Espainiako Sarea da Munduko Hitzarmenaren plataforma nazionaletan sortu zen lehenetako bat, eta sinatzaile gehien dituen Tokiko Sarea. Munduko Hitzarmenaren barruko erakundeen artean kudeaketa-eredurik eta antolamendu-egiturarik aurreratuena du. Gainera, tokiko sare garrantzitsu bat da, erakunde sinatzaileen artean Munduko Hitzarmenaren 10 Printzipioak ezartzea sustatzeko egiten dituen jarduerengatik eta sortu dituen tresnengatik.

- La Red Española, es, desde su creación, una de las primeras plataformas nacionales del Pacto Mundial y la Red Local con mayor número de firmantes. Su modelo de gestión y su estructura organizativa es de los más avanzados del Pacto Mundial, y también es una destacada red local por el tipo de actividades y herramientas creadas para fomentar la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial entre las entidades firmantes.

Horrez gain, Global Compact-en aintzatespenen arabera, funtzionamendurik eredugarriena du, Aurrerapen Txostenekiko konpromiso handiena du, sinatzaileentzako tresna berritzaileenak garatzen ditu.

Además, ha sido reconocida por Global Compact como la Red Local con un funcionamiento más ejemplar y más comprometida con los Informes de Progreso, la Red Local más innovadora en el desarrollo de herramientas para sus firmantes.

- **UITP**: Garraio Publikoaren Nazioarteko Elkartea; garraio publikoaren operadoreen eta agintarien nazioarteko sarea da, eta haien ardura da garraio publikoari eta zerbitzu-industriari dagozkien erabakiak hartzea eta eskaintzak lantzea. 92 herrialdetako 3.400 kideen arteko lankidetza, enpresa-garapena eta ezagutza-trukea sustatzen duen nazioarteko plataforma da. UITP garraio publikoaren eta mugikortasun jasangarriaren munduko defendatzailea da, eta sektoreko berrikuntzen sustatzailea.
- **ATUC**: Hiri Garraio Kolektiboen Enpresa Kudeatzaileen Elkartea (ATUC); estatuko hiri nagusietako garraio kolektiboaren arduradun diren autobus, metro eta trenen enpresa publiko eta pribatuek osatzen duten elkartea. Estatu mailako partaidetza-indizea % 78 baino handiagoa du autobus-bidaiarien kasuan, eta % 100 metro-bidaiarietan eta RENFEko aldirietako sare osoan.

- **UITP**: Asociación Internacional de Transporte Público, es la red internacional de autoridades y los operadores de transporte público, encargados de la toma de decisiones y de la oferta de transporte público y la industria de servicios. Se trata de una plataforma internacional para la cooperación, el desarrollo empresarial y el intercambio de conocimientos entre sus 3.400 miembros de 92 países. UITP es la defensora global del transporte público y la movilidad sostenible, y el promotor de las innovaciones en el sector.
- **ATUC**: La Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos, ATUC, está integrada por las empresas de buses, metros y ferrocarriles, públicas y privadas, responsables del transporte colectivo urbano de las principales ciudades de ámbito estatal, con un índice de participación, en dicho ámbito, superior al 78% de viajerosy viajeras en autobús, del 100% de viajeros y viajeras en metro y de toda la red de Cercanías de RENFE.

- **ALAMYS**: Metro eta Lur Azpiko Trenen Latinoamerikako Elkartea. Sektoreko kezkak eta esperientziak bateratzeko beharrari erantzunez eta nazioarteko

- **ALAMYS**: Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos. Como respuesta a la necesidad de poner en común inquietudes y experiencias del sector y con

beste erakunde batzuen adibideari jarraituz, eta espezifikotasun teknikoengatik edo jatorri geografikoagatik zituzten kidetasunei kasu eginez, 1986ko azaroaren 27an hitzarmen bat sinatu zen, ALAMYS osatzeko. Lehen bilera Caracas-en egin zen, eta parte hartzeko gonbidapena luzatu zitzaien latinoamerikako herrialdeetan eta Iberiar penintsulan bidaiarien garraio masiboa egiten zuten hiriko tren-sistemak zituzten erakundeei eta jarduera horri lotutako jarduerak egiten zituzten enpresei eta erakundeei.

ALAMYS eratzeko dokumentuan argi jasotzen ziren kideen artean teknologia eta esperientziak trukatzeko helburu altruistak, guztien produktibitatea areagotzeko, baliabideak optimizatzeko, azpiegiturak eta kudeaketa-metodoak modernizatzeko... Azken helburua, berriz, erabiltzailearentzat zerbitzuak hobetzea da, hori baita hiri handietan haien bizi-kalitateari eragiten dioten baldintzetako bat.

- **IZAITE, Iraunkortasunaren Aldeko Euskal Enpresen Elkartea**: Metro Bilbao da, 2013az geroztik, elkartearen idazkari teknikoa. Ekimen honen helburua da erantzukizun sozialarekin erlazionatutako jardunbide jasangarriei buruzko esperientziak eta sinergiak partekatzea.

1.1.6. Gobernuaren egitura

1993an sortu zuen Bizkaiko Garraio Partzuergoak Metro Bilbao SA enpresa, Bilboko Trenbide Metropolitarra kudeatzeko helburuarekin. BGP da enpresa horren kapitalaren jabe esklusiboa, eta ondasunen titulartasuna du BTMren bitartez.

los antecedentes y el ejemplo de otras organizaciones internacionales, pero con el objetivo de ir más allá, atendiendo las afinidades que sus miembros tenían tanto por sus especificidades técnicas como por su origen geográfico, el 27 de noviembre de 1986 se firma un acuerdo del que resulta un año después la primera reunión y constitución oficial de ALAMYS en Caracas, con la oferta de participación a organismos de países latinoamericanos y de la Península Ibérica que poseyeran sistemas ferroviarios metropolitanos de transporte masivo de pasajeros y por las empresas y asociaciones que desarrollasen actividades conexas.

El documento de constitución de ALAMYS recogía claramente sus objetivos altruistas de intercambio tecnológico y puesta en común de experiencias entre sus miembros, con el fin de contribuir al aumento de la productividad, la optimización de recursos, la modernización de infraestructuras y de los métodos de gestión,....Su finalidad última, la de la mejora en los servicios al usuario, uno de los mayores factores que condicionan su calidad de vida en las grandes urbes.

- **IZAITE, Asociación de Empresa Vascas por la Sostenibilidad**: Metro Bilbao ocupa desde el año 2013 el puesto de secretaría técnica de la misma, siendo el objeto de esta iniciativa compartir experiencias y sinergias sobre prácticas sostenibles y relacionadas con la responsabilidad social.

1.1.6 Estructura de Gobernanza

El Consorcio de Transportes de Bizkaia creó en el año 1993 la empresa Metro Bilbao, S.A. con el fin de gestionar el Ferrocarril Metropolitano de Bilbao. El CTB es el propietario exclusivo del capital de esta empresa y mantiene la titularidad de los bienes a través del FMB.

Bizkaiko Garraio Partzuergoa

1975eko abenduaren 30ean promulgatu zen Bizkaiko Garraio Partzuergoa (hemendik aurrera, BGP) estatuko lehen garraio partzuergoa sortzea ekarri zuen legea. Lege horrek zehaztu zituen instituzioak zer eskumen zituen:

- Bilboko Trenbide Metropolitarraren lanak finantzatzea, eta proiektuak eta haien superegituren eta ekipamendu orokorraren lanak gauzatzea.
- Bilboko Trenbide Metropolitarra ustiatzea Metro Bilbao SAren bidez, zeina Bizkaiko Garraio Partzuergoarena baita bere osotasunean.
- Bizkaiko garraio-sistemaren funtzionamendua zaintzea, gainerako administrazioarekin beharrezkoak diren neurriak hartuta.
- Ematen zaizkion eta garraioari dagozkion eskumenak gauzatzea, Bizkaiko antolamendu-planaren eta garraio publikoaren koordinazioaren arabera.

Eusko Jaurlaritzak, Bizkaiko Foru Aldundiak, Bilboko Udalak eta Bilboko Tren Metropolitarraren bideak eragiten dien gainerako udalek osatzen dute erakunde hori. Eusko Jaurlaritzak % 50 finantzatzen du, eta gainerako % 50a Bizkaiko Foru Aldundiak.

Partzuergoa askotariko erakundea da beraz, Bizkaiko garraio publikoan parte hartzen duten Administrazioen topagune bat. Bi helburu ditu: Bilboko Tren Metropolitarra garatzea –partzuergoaren ardatza–, eta garraioaren koordinaziora bideratutako ekintzak ezartzea.

Esleitu zaizkion helburuak gauzatzeko, kudeaketa-organo hauek zuzentzen dute Bizkaiko Garraio Partzuergoa:

Consorcio de Transportes de Bizkaia

El 30 de diciembre de 1975 se promulgó la ley que permitió crear el primer Consorcio de Transporte s del Estado: El Consorcio de Transportes de Bizkaia (en adelante, CTB). Dicha ley estableció las siguientes competencias para ser desarrolladas por la institución:

- La financiación de las obras del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao, así como la consecución de los proyectos y obras de superestructura y equipamiento general del mismo.
- La gestión de la explotación del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao a través de Metro Bilbao S.A., que pertenece al Consorcio de Transportes de Bizkaia en su totalidad.
- El cuidado del funcionamiento del sistema de transporte en el área territorial de Bizkaia, adoptando las medidas necesarias con las demás administraciones.
- La ejecución de las competencias que le sean cedidas en materia de transporte en virtud de un plan de ordenación y coordinación del transporte público vizcaíno.

La institución está formada por el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Bizkaia, el Ayuntamiento de Bilbao y demás ayuntamientos a los que afecta el paso del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao y está cofinanciada en un 50% por el Gobierno Vasco y en otro 50% por la Diputación Foral de Bizkaia.

El Consorcio se constituye, por su propia naturaleza, en un ente plural; es un foro de encuentro entre las diferentes Administraciones implicadas en el transporte público de Bizkaia. Su actividad se orienta tanto al desarrollo del Ferrocarril Metropolitano de Bilbao –eje vertebrador del mismo– como a la implementación de actuaciones orientadas hacia la coordinación del transporte.

Para acometer los objetivos que le han sido encomendados, el funcionamiento del Consorcio de Transportes de Bizkaia está regido

- Kontseilu Nagusia.
- Batzorde Betearazlea.
- Zuzendari Kudeatzailea.

Kontseilu Nagusia eta Batzorde Betearazlea dira Partzuergoaren organo kolegiatuak, eta bere gain hartzen dituzte Estatutuetan aurreikusitako hausnarketa-, erabakitze- eta gauzatze-funtzioak.

Zuzendari Kudeatzailea pertsona bakarreko organoa da, Bizkaiko Garraio Partzuergoko zuzendaritza administratiboari eta teknikoari dagokiona, organo kolegiatuetatik igorritako gidalerroen arabera.

Metro Bilbao

Metro Bilbao SA izaera publikoko sozietate anonimo bat da, izan ere, bere bazkide bakarra Bizkaiko Garraio Partzuergoa da.

1993ko otsailaren 18an sortu zuen eskritura publiko bidez Bizkaiko Garraio Partzuergoak Metro Bilbao sozietate berria, Bilbo eta periferiako eremu metropolitarrari garraio jasangarri bat eskaintzeko asmoz.

1995eko azaroaren 11n jarri zen abian Metro Bilbao zerbitzua.

Organo hauen mende dago Metro Bilbaoren administrazioa, kudeaketa eta kontrola:

- Akziodunen Batzar Nagusia
- Metro Bilbaoko Administrazio Kontseilua
- Zuzendari Kudeatzailea.

Garraio Partzuergoa Osatzeko Estatutuetan dago jasota Metro Bilbaok Bizkaiko Garraio Partzuergoarekin duen harreman-protokoloa.

Legeria hau hartu behar da kontuan:

por los siguientes órganos de gestión:

- El Consejo General.
- La Comisión Ejecutiva.
- El Director Gerente.

El Consejo General y la Comisión Ejecutiva constituyen los órganos colegiados del Consorcio y asumen las funciones de deliberación, decisión y ejecución previstas en los Estatutos.

El Director Gerente es el órgano unipersonal al que compete la dirección administrativa y técnica de la actividad del Consorcio de Transportes de Bizkaia, de acuerdo con las directrices emanadas de los órganos colegiados.

Metro Bilbao

Metro Bilbao S.A. es una Sociedad Anónima de carácter público ya que su único socio, es el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

El 18 de febrero de 1993, el Consorcio de Transportes de Bizkaia funda y constituye mediante escritura pública la nueva sociedad Metro Bilbao, que nace con la intención de dotar de un transporte sostenible al área metropolitana de Bilbao y su periferia.

El 11 de noviembre de 1995 se ponía en funcionamiento el servicio de Metro Bilbao.

La administración, gestión y control de Metro Bilbao corresponde a los siguientes Órganos:

- Junta General de accionistas
- Consejo de Administración de Metro Bilbao.
- Director Gerente.

El protocolo de relaciones de Metro Bilbao con el Consorcio de Transportes de Bizkaia queda reflejado en los Estatutos de Constitución del Consorcio de Transportes.

Es de relevancia y debe tenerse en consideración la siguiente legislación:

- 1975eko abenduaren 30eko legea. Bizkaiko Garraio Partzuergoaren sorrera.
- 1976ko ekainaren 18ko Errege Dekretua. Bizkaiko Garraio Partzuergoaren estatutuak.

- Ley 30 de diciembre de 1975. Creación del Consorcio de Transportes de Bizkaia
- Real Decreto 18 de junio de 1976. Estatutos del Consorcio de Transportes de Bizkaia

Hona hemen, Metro Bilbaoren kudeaketa-organoetako parte-hartzaileak eta organigrama:

Administrazio Kontseilua

Kontseilaria eta Presidentea
Unai Rementeria Maiz jauna

Kontseilaria eta presidenteordea
Antonio Aiz Salazar jauna

Kontseilariak:
Amaia Aguirre Muñoa andrea
Juan María Aburto Rike jauna
Alberto Alberdi Larizgoitia jauna
Janire Bijuesca Bedialauneta andrea
Miguel Ángel Cómez Viar jauna
Mikel Guzuraga Zubillaga jauna
Asier Iragorri Basaguren jauna
Maria Aranzazu Leturiondo Aranzamendi andrea

Idazkari ez-kontseilaria
Imanol Bilbao Eizagirre jauna

Zuzendari Kudeatzailea
Eneko Arruebarrena Elizondo

Organigrama

Se presentan a continuación los integrantes de los órganos de gestión y el organigrama de Metro Bilbao:

Consejo de Administración

Consejero y Presidente
D. Unai Rementeria Maiz

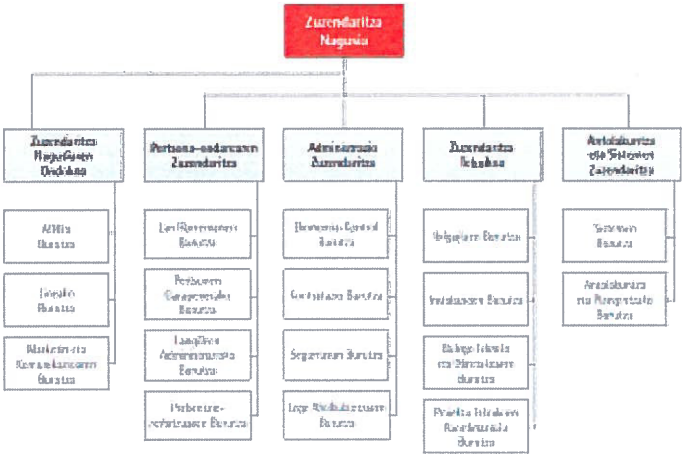
Consejero y Vicepresidente
D. Antonio Aiz Salazar

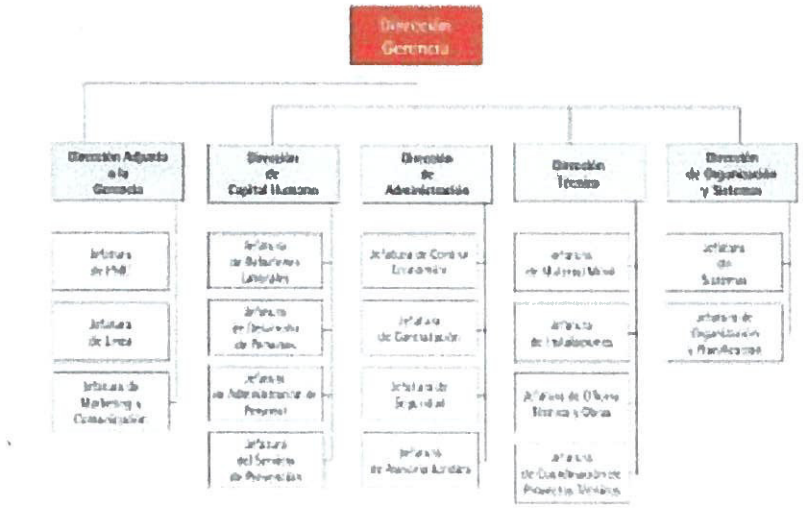
Consejeros/as:
Dña. Amaia Aguirre Muñoa
D. Juan María Aburto Rike
D. Alberto Alberdi Larizgoitia
Dña. Janire Bijuesca Bedialauneta
D. Miguel Ángel Cómez Viar
D. Mikel Guzutzaga Zubillaga
D. Asier Iragorri Basaguren
Dña. Maria Aranzazu Leturiondo Aranzamendi

Secretario no Consejero
D. Imanol Bilbao Eizagirre

Director Gerente
Eneko Arruebarrena Elizondo

Organigrama





Organigraman ikus daitekeenez, Zuzendaritzatik banatzen dira haren mende dauden Zuzendaritza eta Buruzagitzatan ardura ekonomikoak, ingurumenekoak eta sozialak.

Como se puede observar en el organigrama, desde la Dirección se delegan las diferentes responsabilidades económicas, ambientales y sociales en las diferentes Direcciones y Jefaturas dependientes de ella.

1.1.7 Aldaketa esanguratsuak erakundean eta hornidura-katean

2019ko urtaldian ez da aldaketa esanguratsurik izan erakundean eta bere hornidura-katean.

1.1.7. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

Durante el ejercicio 2019 no ha habido cambios significativos en la organización ni en su cadena de suministros.

1.1.8. Negoziazio-kolektiboko akordioak

Egun indarrean dagoen hitzarmena, 2019ko abenduaren 20an sinatu zen eta Bizkaiko Aldizkari Ofizialaren argitaratzeko dago. 2019ko onartu zen eta Metro Bilbaoren lantaldeko kontratupeko langile guztiei aplikatzen zaie.

Hitzarmen Kolektibo horretan Metro Bilbaoren langileen lan-harremanak gidatzen dituzten arauak biltzen dira, zerbitzu publikoko bere bokazioaren baitan, norbanakoen eta kolektiboen beharrak aseko dituzten ereduen eta inguruneen bitartez.

1.1.8. Acuerdos de negociación colectiva

El Convenio actualmente en vigor fue firmado el 20 de diciembre de 2019, estando pendiente su publicación en el boletin Oficial de Bizkaia, fue aprobada para el periodo 2019 y es de aplicación a todo el personal laboral de la plantilla de Metro Bilbao.

Dicho Convenio Colectivo contiene las normas que regulan las relaciones de trabajo del personal de Metro Bilbao dentro de su vocación de servicio público, que se integran dentro de la misión de la empresa a través de la utilización de modelos y entornos que satisfagan las necesidades humanas individuales y colectivas.

1.2. Erakundearen helburuak eta estrategiak

1.2.1. Arduradun nagusiaren adierazpena

Atsegin handiz aurkezten dizuegu 2019ko urtaldiko informazio ez-finantzarioaren egoera.

Metro Bilbaok, garraio publikoaren ustiapenean murgildutako erakundea izaki, maila eman nahi du Bizkaian garraio publikoa garatu eta bateratzeko sortzen diren erronka eta aukeren aurrean.

Horretarako ekintza azpimarragarri askoren artean bereziki aipatu nahi genuke egunetik egunera gure interes taldeak hobeto ezagutzen ditugula. Metro Bilbaok segitzen du eragile estrategiko horien itxaropenak gero eta kontu handiagoz hartzera begira lanean, eta horrek izugarri aberasten digu erabakiak hartzea eta proiektuak martxan jartzea.

Trakzio handiagoa hornitzaileekin, bezeroen eta gizartearen pertzepzioaren ezagutza xehea, eta gure jabe diren erakundeekin etengabe eta sistematikoki lan egitea izan dira kudeaketaren oinarria. Era berean, erakundeko sail ezberdinetako langileek osatutako batzordeen eta lantaldeen bitartez gai izan gara langileen esparruaren kudeaketa arduratsuan aurrera egiten.

Hori guztia lantalde osoaren inplikazioari, konpromisoari eta laguntzari esker lortu dugu. Lerro hauetatik, eskerrik asko Metro Bilbaoko langile guztiei egindako ahaleginarengatik.

Metro Bilbao, eguneroko kudeaketan zehaztuz, garraio iraunkor, ekonomikoki eraginkor eta gizartearekin eta ekonomiarekin arduratsuaren aldeko apustua hezurmamitzen saiatzen da.

1.2. Objetivos y Estrategias de la organización

1.2.1 Declaración del máximo Responsable

Nos complace presentar el estado de información no financiera correspondiente al ejercicio 2019.

Metro Bilbao, como organización involucrada en la explotación del transporte público, desea estar a la altura ante los retos y oportunidades de desarrollo e integración del transporte público que se nos presentan en Bizkaia.

Para ello, entre las muchas acciones que podríamos destacar, queremos hacer especial mención al mejor conocimiento que día a día logramos de nuestros grupos de interés. Metro Bilbao se sigue orientando, más si cabe, a tener en cuenta las expectativas de estos agentes estratégicos, lo cual nos enriquece enormemente en la toma de decisiones y puesta en marcha de proyectos.

Una mayor tracción con proveedores, un exhaustivo conocimiento de la percepción de la clientela y la sociedad, junto a un trabajo continuo y sistemático con las instituciones propietarias han sido la base de la gestión. Asimismo, la creación de comisiones y grupos de trabajo coparticipadas por el personal de diferentes áreas de la organización, nos ha permitido avanzar en la gestión responsable del ámbito del personal.

Todo esto ha sido posible gracias a la implicación, compromiso y colaboración de toda la plantilla. Desde estas líneas, nuestro agradecimiento al esfuerzo realizado por todas las personas que componemos Metro Bilbao.

Metro Bilbao, mediante su concreción en la gestión diaria, trata de integrar su apuesta por un transporte sostenible, eficiente económicamente y responsable social y económicamente.

Dokumentu osoan egiaztatu ahal izango duzuelakoan gaude. Ondo etorri.

Esperamos que podáis comprobarlo a lo largo de todo el documento. Ongi etorri.

Eneko Arruebarrena Elizondo
Zuzendari Nagusia
Director Gerente

1.2.2. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokaera-arauak

Metro Bilbao sortu zenetik saiatu da bere jarduerarekin ekarpena egiten garapen jasangarriari, emaitza ekonomiko positiboak lortzen saiatu da, ingurunea zainduz eta giza eskubideak errespetatuz.

Xedea
Bizkaiko bidaiarien garraio-sistemako muina izateak kalitate maximoa duen zerbitzua ematea ekarri du, hauen bidez:

- Emandako baliabideak modu eraginkor, efiziente eta gardenean kudeatzea.
- Punta-puntako segurtasun-neurriak, pertsonenak nahiz teknologikoak, erabiltzea.
- Erantzukizun sozialarekiko eta garapen jasangarriarekiko konpromisoa.
- Gogobetetako eta haien lana egiteko inplikazioa duten pertsonak

Ikuspegia
Nazioartean garraio publiko metropolitarraren erreferentziako enpresa izatea, zerbitzuaren kalitateagatik, irudiagatik eta ospeagatik, teknologia eta kudeaketa aurreratuan, segurtasunean eta bezeroen eta Metro Bilbaoren pertsonen gogobetetzean oinarrituta, inguruneari ekarpen soziala, ekonomikoa eta ingurumenekoa egiteagatik aintzatetsia izanik.

1.2.2. Valores, principios, estándares y normas de conducta

Metro Bilbao, desde su origen, ha apostado por hacer de su actividad un medio de contribución al desarrollo sostenible, tratando de lograr resultados económicos positivos, cuidando de su entorno y respetando los derechos humanos.

Misión
Ser el eje vertebrador del sistema de transporte de viajeros y viajeras de Bizkaia, proporcionando un servicio de máxima calidad mediante:

- Una gestión eficaz, eficiente y transparente de los recursos encomendados.
- La incorporación de los últimos medios de seguridad, tanto humanos como tecnológicos.
- Un compromiso de responsabilidad social y con el desarrollo sostenible.
- Personas satisfechas e implicadas en el desarrollo de su actividad.

Visión
Ser empresa de referencia en el transporte público metropolitano a nivel internacional, por la calidad de servicio, imagen y prestigio, en base a tecnología y gestión avanzada, seguridad, satisfacción de clientes y personas de Metro Bilbao, desde el reconocimiento de nuestro entorno por la contribución social, económica y medioambiental.

Balioak

- Profesionaltasuna/Erantzukizuna: Zure lanpostuari dagozkion lanak kalitatez eta izpiritu kritikoz egitea, arauak errespetatuz.
- Konpromisoa: Esleitutako egitekoa betetzeko erantzukizun pertsonala, ekarpenak eginez, inplikatuz eta lankideekiko eta gizartearekiko errespetuarekin.
- Kalitatea: Zerbitzuaren eta kudeaketaren bikaintasuna, barneko eta kanpoko bezeroen beharrei ahalik eta gehien doituta.
- Konfiantza: Norberarengan sortzen den gaitasuna, portaera profesional, zintzo eta xumearen bidez lortzen dena, gardentasun osoz.
- Ingurumenarekiko errespetua: Baliabideen erabilera arrazionala egiteko, eta ingurumena kontserbatzeko, gordetzeko eta hobetzeko konpromiso pertsonala izatea, zeina interes-talde guztiei zabalduko baitzaie.

Metro Bilbaoren jarduera arautzen duten printzipio etiko eta sozialak jasota daude, halaber, Gobernu Egokiaren Kodean, Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsuaren Politikan, Kudeaketa Etikoaren eta Sozialki Arduratsuaren Eskuliburuan eta Jokabidearen Kode Etikoan.

Kudeaketa Etikoaren eta Sozialki Arduratsuaren Politika

Metro Bilbaoko zuzendaritzak dokumentu honen bidez jakinarazi nahi ditu bere jarduera arautzen duten printzipio etiko eta sozial orokorrak.

Printzipio horietan oinarrituta, Metro Bilbaok konpromiso hauek hartu ditu:

1. Baliabide publikoak modu eraginkorrean kudeatzea.
2. Zerbitzua emateko eskura dauden baliabideak optimizatzea.
3. Bezeroak Metroko zerbitzuarekin

Valores

- Profesionalidad/Responsabilidad: Desarrollar el cometido de tu trabajo con calidad y espíritu crítico respetando las normas
- Compromiso: Responsabilidad personal para cumplir con el cometido asignado con una actitud de aportación, implicación y respeto hacia nuestros compañeros y la sociedad.
- Calidad: Excelencia en el servicio y la gestión, ajustándose al máximo a las necesidades del cliente interno y externo.
- Confianza: Capacidad de que se crea en uno, mediante un comportamiento profesional, sincero, humilde, con total transparencia.
- Respeto al medio ambiente: Compromiso personal con el uso racional de los recursos, conservación, preservación y mejora del medio ambiente haciéndolo extensible a todos los grupos de interés.

Los principios de carácter ético y social que rigen la actividad de Metro Bilbao se encuentran recogidos, además de en el Código de Buen Gobierno, en su Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable y el Código ético de conducta.

Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable

La Dirección de Metro Bilbao quiere manifestar a través de este documento los principios generales de carácter ético y social que rigen su actividad.

En base a estos principios, Metro Bilbao ha optado por adquirir los siguientes compromisos:

1. Gestionar los recursos públicos de forma eficiente.
2. Optimizar los recursos disponibles para la prestación del servicio
3. Que la clientela esté satisfecha con los

gogobeteta egotea.
4. Metroko langileak gogobeteta egotea.
5. Kalitate eredu batean oinarritutako kudeaketa egitea.
6. Sozialki arduratsua den enpresa gisa aintzatetsia izatea.

Jarduera-printzipio horiekin bat datorren kudeaketa etikoa eta sozialki arduratsua ziurtatzeko, Metro Bilbaok ezinbestekotzat jotzen du hauek betetzea:

Legedia

Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du alderdi sozialei, ingurumenekoei eta lanekoei dagozkien eta indarrean dauden lege-betebeharrak betetzeko —lege horiek gure jarduera eta zerbitzuak modu batera edo bestera erregulatzen dutenean—, bai eta erakundeak bere borondatez aintzat hartzen dituen beste konpromiso eta betebeharrak ere.

Diskriminaziorik eza

Metro Bilbaoren helburua da lanpostu bakoitzerako egokienak diren pertsonak jartzea, trebatzea, sustatzea eta enpresan geratzea, eta, hala, langileen aniztasuna finkatzea lortzen da, ordenamendu juridikoetan debekatzen diren jardunbide diskriminatzaileak edo enpresako langileen oinarrizko eskubideak edo askatasun publikoak urratzen dituzten jardunbideak saihestuz.

Etengabeko hobekuntza

Metro Bilbaok konpromisoa du etengabe hobetzeko, gure zerbitzuaren kalitatea areagotzeko, ingurumen-jarduna hobetzeko eta kutsadura prebenitzeko, eta, orobat, gure langileen gogobetetzea eta segurtasuna hobetzeko. Hori guztiaren helburua da garapen jasangarriago bat eta sozialki arduratsua den jokabidea lortzea.

servicios de Metro
4. Que las personas estén satisfechas por trabajar en Metro.
5. Gestionar en base a un modelo de Calidad.
6. Ser reconocida como una empresa socialmente responsable

Con el fin de asegurar una gestión ética y socialmente responsable de acuerdo a estos principios de actuación, Metro Bilbao considera de obligado cumplimiento lo siguiente:

Legislación

Metro Bilbao se compromete al cumplimiento de los requisitos legales vigentes en materia social, ambiental y laboral, que de una u otra forma regulen nuestra actividad y servicio, así como aquellos otros compromisos y requisitos que la organización suscriba de forma voluntaria.

No discriminación

Siendo el propósito de Metro Bilbao el incorporar, formar, promocionar y mantener en la empresa a las personas más idóneas para los distintos puestos de trabajo, se consigue consolidar la diversidad de la plantilla, evitando prácticas discriminatorias prohibidas en el ordenamiento jurídico, o que vulneren los derechos fundamentales y libertades públicas del personal de la empresa.

Mejora continua

El compromiso de Metro Bilbao con la mejora continua, el incremento de la calidad de nuestro servicio, la mejora del desempeño ambiental y prevención de la contaminación, así como la satisfacción y seguridad de nuestro personal, está dirigido a alcanzar un desarrollo más sostenible y un comportamiento socialmente responsable.

Trebakuntza eta sentsibilizazioa

Metro Bilbaok gure jarduerari lotutako alderdi sozialei, ingurumenekoei eta lanekoei buruzko informazioa eta trebakuntza eskaintzen dizkie langileei, eta motibatu egiten ditu haien lanean erakunde osoaren kontzientziazio soziala eta ingurumenekoa islatu dezaten.

Integritatea

Metro Bilbaok gogor lan egiten du bere jarduerari lotutako ustelkeria-, eroskeria- eta estortsio-egintzak prebenitzeko eta atzemateko, jarduera horiei lotutako arau-hauste guztiak zigortu daitezen, legea oinarritzat hartuta.

Metro Bilbaoko zuzendaritzak konpromisoa hartzen du kudeaketa etikoaren politika honen berri emateko langile guztiei eta erakundearentzat edo erakundearen izenean lan egiten duten enpresa guztiei. Politika hori publikoki jarriko du, gainera, edozeinek irakurri ahal dezan.

Hona hemen Metro Bilbaoko Etika eta Erantzukizun Sozial Korporatiboko Batzordearen funtzioak:

Etika eta Erantzukizun Sozial Korporatiboko Batzordea erakundearen Zuzendaritzaren aholkularitza-organo bat da, eta zuzendaritzak berak izendatzen du zuzendaritzak onartutako Erantzukizun Sozialeko Politikarekin eta Jokabide Kode Etikoarekin erlazionatutako funtzioak betetzeko, eta, ondorioz, Kudeaketa Sistema Etikoa eta Sozialki Arduratsuarekin, zeina Sistema horren eskuliburuan deskribatzen baita.

Hauek dira batzordearen helburuak edo funtzioak:

1. Zuzendaritza Batzordearen eta Compliance Officer langilearen aholkularitza-organoa izatea, araudiak betetzeko politikarekin erlazionatutako protokoloak, neurriak eta abar gauzatzeko garaian.
2. Kudeaketa Sistema Etikoa eta Sozialki

Formación y sensibilización

Metro Bilbao informa y forma a su personal sobre los aspectos ambientales, sociales y laborales ligados a nuestra actividad, y los motiva para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje la concienciación social y ambiental de toda la organización.

Integridad

Metro Bilbao se afana en prevenir y detectar actos de corrupción, soborno y extorsión ligados a su actividad, de modo que se penalicen, en base a la aplicación de la ley, todas aquellas infracciones ligadas a dichas actuaciones.

La Dirección de Metro Bilbao se compromete a comunicar la presente política de gestión ética a todo su personal, y a todas las empresas que trabajen para o en nombre de la organización. Así mismo facilitará el acceso público a la misma.

A continuación, se presentan las funciones del Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa de Metro Bilbao:

El Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa es el órgano de carácter consultivo de la Dirección de la entidad nombrado por esta misma para cumplir con diferentes funciones relacionadas con la Política de Responsabilidad Social y el Código Ético de conducta, aprobados por la Dirección, y en consecuencia, con el Sistema de Gestión Ética Socialmente Responsable descrito en el Manual de dicho Sistema.

Sus fines o funciones son los siguientes:

1. Servir de órgano consultivo del Comité de Dirección y de la persona Compliance Officer para la adopción de determinados protocolos, medidas, etc. relacionados con la política de cumplimiento normativo.
2. Asegurar que el Sistema de Gestión Ética y

Arduratsua erreferentziazko SGE 21 araudiaren arabera ezartzen eta mantentzen dela ziurtatzea.

3. SGE 21 Araudia eta Jokabide Kode Etikoa ez betetzearekin erlazionatutako gatazkak eta salaketak ebazteko garaian, arazoak Zuzendaritzarekin batera aztertzea, eta irtenbideak proposatzea.
4. Bezeroek eta/edo enpresako langileek egindako eta etikarekin eta erantzukizun sozialarekin zerikusia duten kexa eta iradokizunak jasotzea, aztertzea eta haiekin erlazionatutako ekintzak abian jartzea, ez badira Compliance arloko intzidentziatzat hartzen.
5. Erantzukizun Sozial Korporatiboko batzordeekin eta gainerako alderdiekin harremana eta komunikazioa izatea, etika eta erantzukizun sozialeko gaiei dagokienez.
6. Erantzukizun Sozial Korporatiboari buruz egin beharreko ekintzak identifikatzea eta proposatzea, batzordeen edo lan-taldeen jarduera-eremuetatik kanpo geratzen badira.
7. Diskriminazio-jokaeren inguruan jasotako salaketak kudeatzea. Bereziki kontuan hartuko dira langileen duintasunaren kontra doazen jokabideak, genero, arraza, erlijio, sexu-orientazio, desgaitasun edo adinagatik diskriminatzea eragin dezaketenak, edo pertsonen eskubide indibidualak errespetatzen ez dituzten eta beldurtzeko inguruneak sortzen dituztenak.
8. Enpresaren Kudeaketa Sistema Etiko eta Sozialki Arduratsuaren barne-aholkularitzak noiz egin eta zer irismen izango duten erabakitzea, eta atzemandako hutsak konpontzeko edo ikusitako hobekuntzei dagozkien ekintzak abian jartzea eta haien segimendua egitea.
9. Zuzendaritzari aholkatzea, eta irtenbideak edo iradokizunak proposatzea, Jokabide Kodea eta Kudeaketa Sistema Etiko eta Sozialki Arduratsua betetzeari lotutako gaietan, interes-taldeek proposatutakoak barne.
10. Batzordeko kideek aldatu edo eguneratuko dituzte batzordearen beraren funtzionamendu-gidalerroak,

Socialmente Responsable se implanta y mantiene según lo establecido en la norma de referencia SGE 21.

3. Estudiar y proponer soluciones a la Dirección para la resolución de conflictos y denuncias relacionados con el incumplimiento de la Norma SGE 21 y el Código Ético de Conducta.
4. Recibir, analizar y tomar acciones relacionadas con quejas y sugerencias en materia de ética y responsabilidad social realizadas por clientes y/o el propio personal de la empresa que no tengan la consideración de incidencia en materia de Compliance.
5. Mantener la relación y comunicación en materia de ética y responsabilidad social con las diferentes partes interesadas y los diferentes comités de Responsabilidad Social Corporativa.
6. Identificar y plantear acciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa a llevar a cabo y que puedan quedar fuera del ámbito de actuación de los diferentes comités o grupos de trabajo.
7. Actuar cuando se reciban denuncias por actos discriminatorios. Se tendrán en especial consideración las conductas que atenten contra la dignidad de las y los empleados, supongan discriminación por razones de género, raza, religión, orientación sexual, discapacidad e incluso edad, o generen entornos intimidatorios que traspasen los derechos individuales de las personas.
8. Determinar la realización y el alcance de las auditorías internas al Sistema de Gestión Ética Socialmente Responsable de la empresa, así como proceder a la apertura de acciones para solventar las deficiencias detectadas o mejoras apreciadas y realizar su seguimiento.
9. Asesorar a la Dirección, proponiendo soluciones o sugerencias, en relación a los diferentes asuntos relativos al cumplimiento del Código de Conducta y del propio Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, incluyendo los planteados por los grupos de interés.
10. Las y los miembros del Comité procederán a modificar o actualizar las directrices de

beharrezkotzat jotzen den bakoitzean.

Beharrezkoa bada, Etika eta Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Batzordeak bermatuko du proposatutako gaien tratamenduan eta ebazpenean parte hartzen duten pertsonen identitatea gordetzen dela.

Enpresako langileek salatzen duten edozein gai Metro Bilbaoko Etika eta Erantzukizun Sozial Korporatiboaren Batzordean jaso, aztertu eta ebatziko da.

1.3. Interes-talde nagusiak

Hauek dira Metro Bilbaoren interes-taldeak:

a. **Jabea:** Metro Bilbaoko jabe bakarra Bizkaiko Garraio Partzuergoa da.

b. **Instituzioak:** Batzar Nagusiak, Metro Bilbaoko ibilbideak zeharkatzen dituen udalerrietako udalak eta abar.
c. **Langileak**: Erakundearen beraren langileak bakarrik sartzen dira interes-talde horretan.
d. **Bezeroak:** Enpresarekin kontaktuan jartzen den eta Metro Bilbaoren zerbitzua erabiltzen duen edozein pertsona.
e. **Hornitzaileak:** Zerbitzuak, materialak, mantentze-lanak eta abar.
f. **Gizartea, oro har:** Metro Bilbaorentzat Bizkaia da bere jardueraren eraginpean dagoen herrialdea, eta gizartetzat hartzen ditu garraio-zerbitzuaren erabiltzaileak direnak eta ez direnak, GKEak, elkarteak eta abar.

Enpresaren jarduerak eragiten dien edo berez diren interes-taldeek zuzenean edo zeharka izan ditzakete elkarrekintzak enpresarekin, eta, horregatik, Metro Bilbaok ezinbestekotzat

funcionamiento del mismo siempre que lo consideren necesario.

Siempre que sea necesario, el Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa garantiza la confidencialidad de la identidad de las personas involucradas, en el tratamiento y resolución de los asuntos planteados.

Cualquier hecho denunciable por parte del personal de la empresa deberá ser recibido, analizado y resuelto en el Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa de Metro Bilbao.

1.3. Principales Grupos de Interés

Los grupos de interés de Metro Bilbao son los siguientes:

a. **Propietario:** el único propietario de Metro Bilbao es el Consorcio de Transportes de Bizkaia.
b. **Instituciones:** Juntas Generales, los Ayuntamientos por los que circula el trazado de Metro Bilbao, etc.
c. **Personal**: considerando en este grupo de interés exclusivamente a los propios empleados y empleadas de la organización.
d. **Clientela:** entendiendo por ella cualquier persona que entra en contacto con la empresa y hace uso del servicio de Metro Bilbao.
e. **Proveedores:** tanto de servicios, materiales, mantenimiento, etc.
f. **Sociedad en su conjunto:** en este sentido, señalar que Metro Bilbao considera al territorio de Bizkaia como el área de influencia de su actividad, y como sociedad en general a todas aquellas personas usuarias o no del servicio de transporte, ONG, asociaciones, etc.

Los diversos grupos de interés, al ser partes afectadas por la actividad que desempeña la empresa o por su mera existencia, pueden interactuar de forma directa o indirecta con la

jotzen ditu bere helburuak betetzeko, baita bizirauteko ere.

Enpresa osoak hartu behar ditu kontuan interes-taldeak eta haien iritziak, haien bidez definitu baitaiteke zer estrategia erabili jarduerak lehenesteko eta parte hartzen duten agenteen gogobetetzea lortzeko baliabide materialak eta/edo giza baliabideak bideratzeko.

Metro Bilbaok komunikatzeko hainbat bide erabiltzen ditu eta azterketa espezifikoak egiten ditu gizarteak eta interes-taldeek bere jarduerarekiko dituzten sentipenak ezagutzeko.

Interes-taldeentzat gakoak diren gaiei buruzko informazioa jasotzen du Metro Bilbaok, hemen laburbilduta ikus daitekeenez:

misma, y por este motivo Metro Bilbao los considera parte esencial para la consecución de sus objetivos e incluso su supervivencia.

Los grupos de interés, así como sus opiniones, deben ser tenidos en consideración por toda empresa a la hora de definir las estrategias que permitan priorizar las actuaciones y destinar los recursos materiales y/o humanos necesarios para obtener así la máxima satisfacción de los agentes implicados.

Metro Bilbao utiliza diferentes canales de comunicación y realiza estudios específicos dirigidos a conocer el sentir de la sociedad y de sus grupos de interés en relación a su actividad.

Metro Bilbao obtiene información sobre las cuestiones consideradas clave por nuestros grupos de interés, tal y como se resume a continuación:

Langileak

2014an egindako laneko giroari buruzko inkestaren arabera, hauek dira gehien baloratutako alderdiak (1etik 10era):

- Enpresaren balioak (puntuazioa: 7,03).
- Berdintasuna aniztasunean (puntuazioa: 6,82).

Bestalde, hauek dira gutxien baloratutako alderdiak:

- Hizkuntza-kudeaketa (puntuazioa: 4,52).
- Antolamendua eta berrikuntza (puntuazioa: 4,63).

Bezeroak

2019an egindako inkestaren arabera, hauek dira gehien baloratutako alderdiak (1etik 10era):

- Estazioen garbitasuna (puntuazioa: 8,75).
- Trenen garbitasuna (puntuazioa: 8,59).
- Puntualtasuna (puntuazioa: 8,44).
- Azkartasuna (puntuazioa: 8,,39).

Personal

Según la encuesta de clima laboral realizada en 2014, se concluye que los aspectos mejor valorados, en una puntuación de 1 a 10, son:

- Valores de la empresa (puntuación de 7,03).
- Igualdad en la diversidad (puntuación de 6,82).

Por otro lado, los aspectos peor valorados son:

- Gestión lingüística (puntuación de 4,52).
- Organización e innovación (puntuación de 4,63).

Clientela

Según la encuesta realizada en 2019, los aspectos mejor valorados, en una puntuación de 1 a 10, son:

- Limpieza de estaciones (puntuación de 8,75).
- Limpieza de trenes (puntuación de 8,59).
- Puntualidad (puntuación de 8,44).

- Rapidez (puntuación de 8,39).

Gainerako alderdiek 7tik gorako puntuazioa jasotzen dute, gogobetetze-mailatik gora, batek izan ezikprezioak 6,48 puntu jaso ditu.

El resto de aspectos, obtienen una puntuación satisfactoria por encima de los 7 puntos, a excepción del precio que alcanza el 6,48.

Gizartea,

Sociedad

2019an egindako inkestaren arabera, hauek dira gehien baloratutako alderdiak (1etik 10era):

Según la encuesta realizada en 2019, los aspectos mejor valorados, en una puntuación de 1 a 10, son:

- Euskararen erabilera eta presentzia instalazioetan, eta hizkuntza-eskubideen errespetua (puntuazioa: 7,9).
- Tokiko ekonomiari ekarpena eta lana sortzea (puntuazioa: 7,8).
- Metro Bilbao beste garraio publikoko enpresekin alderatzea (puntuazioa: 7,4).
- Metro Bilbao Erakunde Sozialki Arduratsua da (puntuazioa: 7,4).
- Bestalde, hau da gutxien baloratutako alderdia:
- Lankidetza-/zerbitzu-proposamenei erantzun arinak ematea (puntuazioa: 6,6).

- Presencia y uso del euskera en instalaciones, y respeto a los derechos lingüísticos (puntuación de 7,9).
- Contribución a la Economía Local y a generar Empleo (puntuación de 7,8).
- Comparación de Metro Bilbao con otras Empresas de Transporte Público (puntuación de 7,4).
- Metro Bilbao como Organización Socialmente Responsable (puntuación de 7,4).
- Por otro lado, el aspecto menos valorados es:
- Respuestas ágiles a propuestas de colaboración/servicios (puntuación de 6,6).

Gainerako alderdiek 7tik gorako puntuazioa jasotzen dute, gogobetetze-mailatik gora.

El resto de aspectos, obtienen una puntuación satisfactoria por encima de los 7 puntos.

1.4. Alderdi materialak eta estaldura

1.4. Aspectos materiales y cobertura

1.4.1. IEFEren edukia zehaztea, alderdi bakoitzaren estaldura eta GRI printzipioak aplikatzea.

1.4.1. Determinación del contenido del EINF, cobertura de cada aspecto y aplicación de los principios GRI.

Memoria hau egin da GRI (Global Reporting Initiative) delakoaren Jasangarritasun Memoriak egiteko Standard (G4 bertsioan) dauden printzipioei erantzunez.

La realización de la presente memoria responde a los principios de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Iniciative), en su versión Standard.

Memoria honetan sartutako informazioa Metro Bilbaok identifikatu duen interes-talde bakoitzari zuzendua dago: Jabea, instituzioak, langileak, bezeroak, hornitzaileak eta gizartea, oro har.

La información incluida en esta memoria va dirigida a cada uno de los grupos de interés que desde Metro Bilbao se han identificado: propietario, instituciones, personal, clientela, proveedores y sociedad en su conjunto.

Metro Bilbaok Memoria honetan informazioa

La información que Metro Bilbao presenta en

azaltzen du materialtasun-printzipioari erantzunez, hau da, inpaktu ekonomikoari, sozialari eta ingurumenekoari dagokionez nabarmenenak diren gaiak aurkezten ditu, enpresaren jarduerarekin eta emaitzekin erlazionatuta, eta arlo ekonomikoan, ingurumenekoan eta sozialean hobetzeko elementuak txertatzen ditu.

esta Memoria responde al principio de materialidad, es decir, presenta los temas más relevantes en cuanto impactos económicos, sociales y medioambientales, relacionados con su actividad y sus resultados, incorporando elementos de mejora en los ámbitos económico, ambiental y social.

Memoria honen bidez, interes-taldeen beharrei erantzun nahi zaie, Jasangarritasun Memoriak egiteko printzipioak kontuan hartuta:

Con esta memoria se pretende dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés, teniendo en cuenta los principios de elaboración de las Memorias de Sostenibilidad:

- Materialtasuna (interes-taldeek nabarmentzat jo duten informazioari ematen zaio garrantzia).
- Interes-taldeen parte-hartzea.
- Jasangarritasunaren testuingurua, informazioa modu erlatiboan emateko (adibidez, eko-ratioak).
- Zehaztasuna (egoeraren adierazleen irismenean, horrek barnean hartzen dituen erakundeetan, eta hiru urteko tartean izandako emaitzak aurkeztean).
- Oreka (alderdi positiboena eta negatiboena).
- Alderagarritasuna (beste erakunde batzuekin alderatzea errazteko).
- Zehaztasuna.
- Maiztasuna.
- Argitasuna.
- Fidagarritasuna.

- Materialidad (se hace hincapié en la información que los grupos de interés han identificado como relevante).
- Participación de los Grupos de Interés.
- Contexto de Sostenibilidad, para proporcionar información en términos relativos (ej. Eco-ratios).
- Exhaustividad (en el alcance de los indicadores de la Memoria, de las entidades a las que abarca y de la presentación de datos cuantitativos de un período de tres años).
- Equilibrio (tanto de aspectos positivos, como negativos).
- Comparabilidad (para facilitar la comparación con otras entidades).
- Precisión.
- Periodicidad.
- Claridad.
- Fiabilidad.

Metro Bilbaok Materialtasun Azterketa bat egin du Memoriaren edukia eta alderdi bakoitzaren estaldura zehazteko, GRI (Global Reporting Initiative) delakoaren Jasangarritasun Memoriak egiteko Gidan – Aplikazio-eskuliburuan (G4 bertsioan) dauden gidalerroei jarraituz.

Metro Bilbao ha elaborado un Estudio de Materialidad para determinar el contenido de la Memoria y la cobertura de cada aspecto, siguiendo las directrices de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Iniciative) – Manual de aplicación, en su versión G4.

Horren arabera, urrats hauek eman dira:

Así, se han seguido los siguientes pasos:

1. Urratsa - Identifikatzea
Kontuan hartu beharreko alderdiak identifikatzea, jasangarritasun-testuinguruaren arabera eta interes-taldeen parte-hartzearen arabera.

Paso 1 Identificación
Identificar los aspectos a tener en cuenta según el contexto de sostenibilidad y la participación de los grupos de interés.

2. Urratsa - Lehenestea
Alderdi bakoitza hauen arabera ebaluatzea:

- Inpaktu ekonomiko, ingurumeneko eta sozial esanguratsuen garrantzia.
- Interes-taldeen ebaluazioen eta erabakien eragina.

Paso 2 Priorización
Evaluar cada Aspecto según:

- La importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos.
- La influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

3. Urratsa - Baliozkotzea
Alderdi materialen zerrenda onartzea eta memorian jasoko den gainerako informazioa jasotzea.

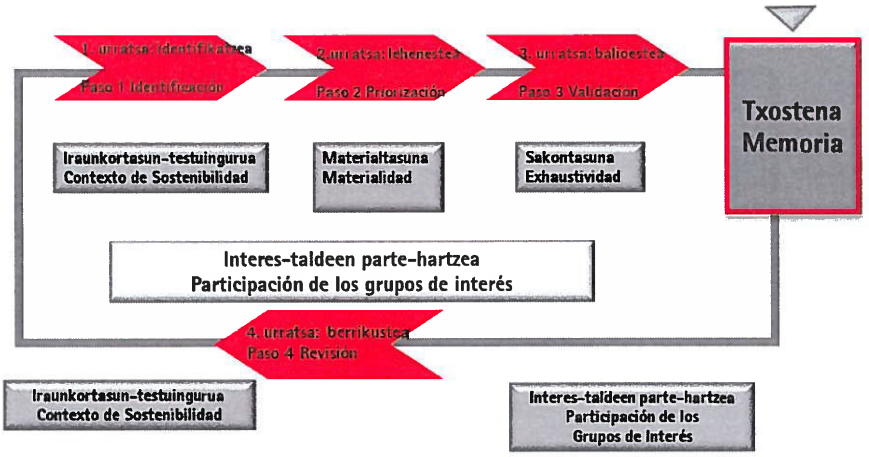
Paso 3 Validación
Aprobación de la lista de Aspectos materiales y preparación del resto de información que se van a plasmar en la memoria.

4. Urratsa - Berrikustea

- Aurreko denbora-tartean materialtzat hartutako alderdiak berrikustea.
- Berrikuspen horren emaitza kontuan hartzea, hurrengo zikloko 1. urratsean.

Paso 4 Revisión

- Revisar los aspectos que se consideraron materiales en el periodo anterior.
- Tener en cuenta el resultado de esta revisión en el Paso 1 para el siguiente ciclo.



1.4.2. Identifikatutako alderdi materialak

Azterketaren bidez identifikatutako gai interesgarriak lehenetsi egiten dira, interes-taldeentzat nahiz konpainiaren estrategiarentzat duten garrantziaren arabera, eta beste hauek ere kontuan hartzen dira:

1.4.2 Aspectos materiales identificados

Los asuntos de interés identificados a través del análisis se priorizan de acuerdo a la relevancia de los mismos tanto para los Grupos de interés como para la estrategia de la Compañía, teniendo en cuenta:

Heldutasun-maila / Sektorean duen garrantzia: Joerak eta lehiakideen jarduera jasangarriak aztertzen dira eta jarduera horiek sektorean duten presentzia neurtzen da.

- Gure lehiakide nagusien informazio publikoa, sektoreko erreferenteena eta jasangarritasunaren joera nagusiak aztertzea, jasangarritasun-memoriak, gidak, arauak, indizeak, sektorearen erronka nagusiak eta abar aztertuta.
- Heldutasun-mailaren arabera sailkatzea.

Garrantziaren azterketa: Identifikatutako gai bakoitzaren garrantzi erlatiboa ezartzen da, berekin dakarren arriskua kontuan hartuta.

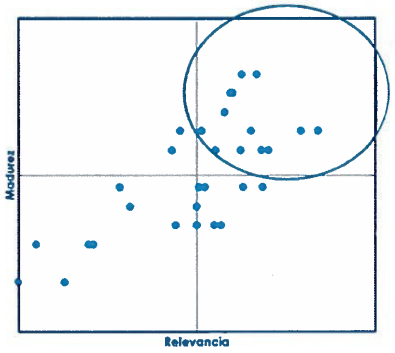
Premisa horietan oinarritutako azterketa egin eta gero, jasotako datuak eta haien lehenespenak biltzen dituen matrizea egin daiteke. Hala, hamahiru gai "material" identifikatu dira; horiek dira, hain zuzen, lehentasun eta heldutasun global handiena dutenak, hau da, gure matrizearen eskuineko goiko aldean agertzen direnak:

Nivel de madurez / Importancia en el Sector: se analizan las tendencias y las prácticas sostenibles de los competidores y se mide la presencia de dichas prácticas en el sector.

- Análisis de la información pública de nuestros principales competidores, referentes sectoriales y principales tendencias en sostenibilidad a través del análisis de memorias de sostenibilidad, leyes, guías, normas, índices, principales retos del sector, etc.
- Clasificación siguiendo una escala de madurez.

Análisis de relevancia: Se establece la importancia relativa de cada uno de los temas identificados, teniendo en cuenta el riesgo asociado que conlleva.

Una vez realizado el análisis en base a estas premisas, es posible realizar una matriz que englobe todos los datos recabados y su priorización. De este modo, se han identificado trece temas como "materiales", los cuales tienen un mayor grado de relevación y madurez global, es decir, los que aparecen en la esquina superior derecha de nuestra matriz:



- 2.1 **Finantza-egitura** / Estructura financiera
- 2.2 **Diru-sarrerak** / Ingresos
- 4.2 Hitzarmen kolektiboa / Convenio Colectivo
- 2.3 Gastuak / Gastos
- 5.2 **Inpaktuak laneko segurtasunean eta osasunean** / Impactos en seguridad y salud laboral
- 7.3 **Giza eskubideei buruzko legeak betetzea** / Cumplimiento legal en materia de derechos humanos
- 5.1 **Laneko segurtasuna eta osasuna** / Organización de la seguridad y salud laboral
- 9.1 **Bezeroaren segurtasuna** / Seguridad del cliente
- 10.2 **Puntualtasuna, maiztasuna eta zerbitzu-ordutegiak** / Puntualidad, frecuencia y horarios del servicio
- 10.1 **Prezioak – Tarifak** / Precios - Tarifas
- 9.2 **Zerbitzuen informazioa** / Información de los servicios
- 10.3 **Informazioa. Segurtasuna eta garbiketa** / Información. seguridad y limpieza
- 5.3 **Istripuak eta gorabeherak segurtasunean eta osasunean** / Accidentes e incidentes en materia de seguridad y salud

Eskuinean ikus dezakegu zer gai diren interes-taldeentzat gairik garrantzitsuenak eta Metro Bilbaok estaldura handiagoa eman beharrekoak. Horregatik aipatzen dira alderdi horiek Memoria honetan, eta zehazten da erakundean egun duten egoera eta aztertu den kategoria bakoitzaren testuinguruan zer neurri hartu diren.

A la derecha podemos observar cuales son para los grupos de interés aquellas cuestiones más relevantes y que necesitan de una cobertura mayor por parte de Metro Bilbao. Es por ello, que estos aspectos se mencionan a lo largo de la presente Memoria, detallando su situación actual en la organización, y las medidas llevadas a cabo en el contexto de cada categoría estudiada.

1.4.3. Erakundearen barneko alderdi material bakoitzaren estaldura

Gai bat lehentasunezkoa izatea eragiten duten inpaktuak erakundearen barruan nahiz kanpoan ager daitezke. Identifikatutako alderdi material bakoitzaren inpaktuak sortzen diren tokiaren deskribapena da estaldura.

Metro Bilbaok bere Materialtasun Azterketan identifikatu dituen alderdi materialen kasuan, ondoriozta daiteke erakundearen barruan nahiz kanpoan inpaktuak dituzten alderdiak direla. Gure erakundetik kanpoko inpaktutzat hartzen ditugu, halaber, itxuraz barnean soilik garrantzia duten alderdiak (finantza-egiturarekin, diru-sarrerekin edo Hitzarmen Kolektiboarekin erlazionatutakoak, adibidez), gure jardueraren dimentsioagatik eta ingurune sozialean, ekonomikoan eta ingurumenean duen inpaktu osoagatik.

1.4.3. Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización

Los impactos que hacen que un asunto sea relevante pueden tener lugar tanto dentro como fuera de la organización. La Cobertura es la descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto material identificado.

En el caso de los aspectos materiales identificados por Metro Bilbao en su Estudio de Materialidad, podemos concluir que se trata de aspectos con impactos tanto dentro como fuera de la organización. Los aspectos que en un principio parece que sólo pueden tener relevancia internamente (como los relacionados con la estructura financiera, los ingresos, o el Convenio Colectivo), dada la dimensión de nuestra actividad y su impacto global en el entorno social, económico y ambiental, consideramos que suponen también impactos fuera de nuestra organización.

1.5. Erakundearen jarduerei lotutako politiken, emaitzen eta arrisku nagusien deskribapena

1.5.1 Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak

Sozietateak segurtasunik handiena eman nahi die interes-talde guztiei helburuak lortzeko, Metro Bilbaon dauden arriskuei aurrea hartu, kontrolatu eta kudeatuz.

Horretarako dituen arrisku nagusien analisia egiten du, eta kontrolatu eta kudeatzeko sistemak aplikatzen ditu.

1.5.2 Arrisku-faktoreak

Oro har, arriskutzat hartzen da ekitaldi, ekintza, edo ez-egite batek enpresari bere helburuak lortzea eragotz liezaiokeen edozein mehatxu.

Metro Bilbaok, oro har, zerrenda honetako arrisku-faktoreak ditu:

a) Arau-arriskuak: araugileek arauetan egiten dituzten aldaketen ondoriozkoak, edo enpresari eragin liezaioketen gizarte-, ingurumen-, zerga-araudietan zein bestelako berariazko araudiren batean, adibidez, Bizkaiko Garraio Partzuergoak prezioak finkatzen dituenean, izan daitezkeen aldaketen ondoriozkoak.

b) Eragiketa-arriskuak: barruko prozesu desegokiek, hutsegite teknologikoek, pertsonen akatsek eragindako kalteei edo kanpoko pertsona zein gertakariei dagozkienak. Eragiketa-arrisku nagusiak tren-trafikoaren segurtasunaren esparruan daude, baina lege- eta iruzur-arriskuak, herritarren segurtasunekoak, babes zibilekoak, laneko arriskuen prebentziokoak eta ziber-segurtasunekoak ere badaude.

c) Negozio-arriskuak: mugikortasunaren eskaria eragin-eremuan zelakoa izango

1.5. Descripción de las políticas, resultados y principales riesgos vinculados a las actividades de la entidad

1.5.1 Principales impactos, riesgos y oportunidades

La sociedad busca proporcionar la mayor seguridad a todos los grupos de interés en la consecución de sus objetivos, a través de la anticipación, control y gestión de los riesgos a los que Metro Bilbao está expuesto.
Para ello realiza un análisis de los principales riesgos que tiene y aplica sistemas para su control y gestión.

1.5.2. Factores de riesgo

Con carácter general, se considera un riesgo cualquier amenaza de que un evento, acción u omisión pueda impedir a la empresa lograr sus objetivos.

Los factores de riesgo a los que está sometido Metro Bilbao son, con carácter general, los que se relacionan a continuación:

a) Riesgos regulatorios: son los derivados de cambios normativos establecidos por los distintos reguladores, o de cambios en la normativa social, medioambiental o fiscal u otra normativa específica que pueda afectar a la empresa, como puede ser la fijación de precios por parte del Consorcio de Transportes de Bizkaia.

b) Riesgos operacionales: referidos a los daños ocasionados por procesos internos inadecuados, fallos tecnológicos, errores humanos o afección de personas o sucesos externos. Los riesgos principales riesgos operacionales están en el ámbito de la seguridad del tráfico ferroviario, pero se incluyen, también, los riesgos legales y de fraude, los de seguridad ciudadana, protección civil, prevención de riesgos laborales y ciberseguridad.

c) Riesgos de negocio: relativos principalmente a la incertidumbre en cuanto al

den zalantzak, beste garraiobide batzuen jokaerak edo bestelako aukera batzuk agertzeak sortzen ditu.

d) Finantza-arriskuak: sozietateak, bere jarduerarengatik, ez du merkatu-arriskurik eta kreditu-arriskurik izaten. Likidezia-arriskua zirkulatzailea eta altxortegiaren eta aktibo likido parekideen posizioak modu egokian kudeatuz kontrolatzen da.

e) Ospe-arriskuak: interes-taldeek Metro Bilbaori buruz duten pertzepzioaren aldaketen ondoriozkoak.

1.5.3 Arriskuak kontrolatu eta kudeatzeko sistemak

Arrisku garrantzitsuak ebaluatu ondoren, Metro Bilbaok zelan saihestu, arindu, transferitu edo onartu asmatzen saiatzen da.

Zelako arriskua den arabera, Zuzendaritzak jarraipena eta kudeaketa egiteko erakundeko sail eta batzordeetan oinarritu eta kudeaketa-sistema ezberdinak erabiltzen ditu.

a) Arau-arriskuak: Lege-aholkularitzaren sailak egiten du jarraipena, Bizkaiko Garraio Partzuergoarekin elkarlanean.

b) Eragiketa-arriskuak:

- Segurtasunaren alorreko kudeaketa batzordeen bidez egiten da, zelako arriskua den arabera:Zirkulazioaren Segurtasuneko Batzordea, Herritarren Segurtasuneko eta Babes Zibileko Batzordea, Zibersegurtasunaren Batzordea eta Segurtasunaren eta Osasunaren Batzordea.Gainera, esparru horretan Zirkulazioaren Segurtasunaren Kudeaketa-sistema aplikatzen da.

comportamiento de la demanda de movilidad en su área de influencia, al comportamiento de otros modos de transporte existentes o a la aparición de nuevas alternativas.

d) Riesgos financieros: la sociedad, por la operativa que desarrolla, no tiene exposición a riesgos de mercado ni riesgos de crédito. El riesgo de liquidez es controlado mediante una adecuada gestión del circulante y de las posiciones en tesorería y activos líquidos equivalentes.

e) Riesgos reputacionales: los asociados a cambios en la percepción que tienen de Metro Bilbao los diferentes grupos de interés.

1.5.3 Sistemas de control y gestión de riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, Metro Bilbao busca evitarlos, mitigarlos, transferirlos o aceptarlos.

En función de la naturaleza del riesgo, la Dirección se apoya para su seguimiento y gestión en distintas Unidades y Comités de la organización y utiliza distintos sistemas de gestión.

a) Riesgos regulatorios: su seguimiento lo hace la Unidad de Asesoría Jurídica en colaboración con el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

b) Riesgos operacionales:

- La gestión en el ámbito de la seguridad se hace a través de diferentes comités en función de la naturaleza del riesgo: Comité de Seguridad en la Circulación, Comité de Seguridad Ciudadana y Protección Civil, Comité de Ciberseguridad y Comité de Seguridad y Salud. Además, en este ámbito, se aplica un Sistema de Gestión de la Seguridad en la Circulación.

- Ingurumen-arriskuak kudeatzea Ingurumena eta Berotegi-efektuko Gasak Kudeatzeko Sistemen bidez.ISO 14001 eta ISO 50001 ziurtagiriak mantentzeko behar diren irizpideak aplikatzen dira.
- Lege-arriskuak Arauak Betetzeko Programaren eta Datuak Babesteko Batzordearen bidez kudeatzen dira.

c) Negozio-arriskuak: jarraipena Marketin eta Komunikazio Sailak egiten du Bizkaiko Garraio Partzuergoarekin batera.

d) Finantza-arriskuak: jarraipena Ekonomia-kontrolaren Sailak egiten du.

e) Ospe-arriskuak:

- Erakundearen gizartearekiko erantzukizunarekin loturiko arriskuak SGE21 arauaren eskakizunak, Nazio Batuen Mundu mailako Itunaren printzipioak betez eta erakundeko langile guztiei aplikatzen zaien jokabidearen kode etikoa onartuz kudeatzen dira.
- Zerbitzuaren kalitatearekin eta bezeroen arretarekin loturiko arriskuak Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren eta Zerbitzuen Kartaren bidez kudeatzen dira.Bezeroen Arretako Bulegoetan ISO 9001 ziurtagiria mantentzeko irizpideak aplikatzen dira.

2. Ingurumen-gaiak

2.1. Kudeaketa-ikuspegia

Metro Bilbaok argi du bere jarduerak sor ditzakeen ingurumen-inpaktuak gutxitzeko beharra dagoela, eta, horregatik, duela asko txertatu zuen ingurumen-kudeaketa erakundearen eguneroko funtzionamenduan.

Hala, 2002az geroztik du Ingurumen Kudeaketako Sistema bat ezarrita eta ziurtatuta, eta bilakaera izan du ordutik gaur arte, berotegi efektuko gasen kudeaketa,

- La gestión los riesgos ambientales a través del Sistema de Gestión Ambiental y Energético, y Gestión de Gases de efecto invernadero. Se aplican los criterios necesarios para mantener las certificaciones ISO 14001 e ISO 50001.
- La gestión de los riesgos legales a través de un Programa de Cumplimiento Normativo y del Comité de Protección de Datos.

c) Riesgos de negocio: su seguimiento lo hace la Unidad de Marketing y Comunicación en colaboración con el Consorcio de Transportes de Bizkaia.

d) Riesgos financieros: el seguimiento lo hace la Unidad de Control Económico.

e) Riesgos reputacionales:

- La gestión de riesgos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa se hace a través del cumplimiento de los requisitos de la Norma SGE21, Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y del Código ético de conducta de aplicación a todo el personal de la organización.
- La gestión de los riesgos relacionados con la calidad del servicio y atención a la clientela se hace a través del Sistema de Gestión de Calidad y la Carta de servicios. En las Oficinas de Atención a la Clientela se aplican los criterios para mantener la certificación ISO 9001.

2. Cuestiones medioambientales

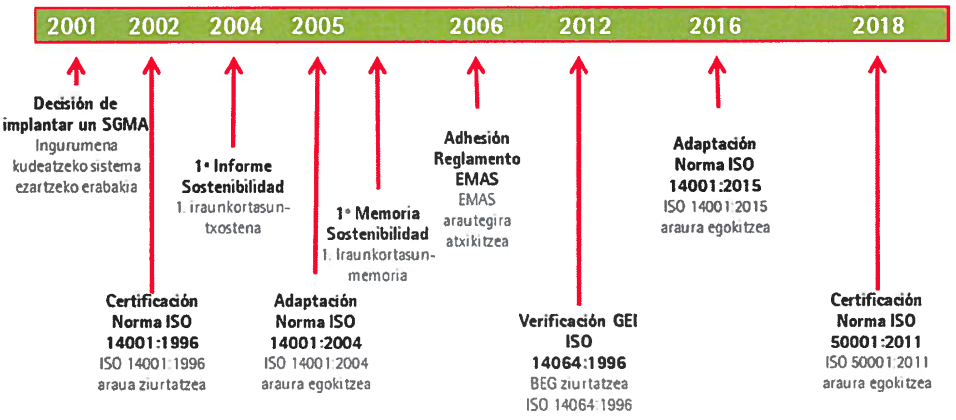
2.1. Enfoque de Gestión

Metro Bilbao, consciente de la necesidad de minimizar los impactos ambientales que se pueden generar en el marco de sus actividades, adoptó hace tiempo el compromiso de integrar la gestión ambiental en el funcionamiento habitual de la organización.

Así, desde el año 2002 cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado, que ha evolucionado hasta hoy, incluyendo

energia-eraginkortasuna eta antzeko alderdiak txertatu baitira.

otros aspectos como la gestión de gases de efecto invernadero y la eficiencia energética.



2.1.1. Politikak eta konpromisoak

Hona hemen Metro Bilbaoren Ingurumen eta Energia Politika, erakundeak ingurumena babesteko hartu dituen konpromisoak jasotzen dituena:

Ingurumen eta Energia Politika

Metro Bilbaoren Zuzendaritza Nagusiak, idatzi honen bidez, bere jarduna gidatzen duten ingurumen eta energia printzipio orokorrak adierazi nahi ditu.

Metro Bilbaoren eginkizuna Bizkaiko bidaiariaren garraio sistemaren ardatza izatea da, kalitate goreneko zerbitzua emanez bitarteko hauekin:

- Baliabideak efikaziaz, efizientziaz eta gardentasunez kudeatuz.
- Segurtasunaren aldetik pertsona eta teknologietako baliabiderik berrienak sartuz.
- Gizartearekin eta garapen iraunkorrarekin arduraz jokatzeko konpromisoaren bidez.
- Lanarekin ase eta lanean inplikatuta dauden

2.1.1. Políticas y compromisos

Se presenta a continuación la Política Medioambiental y Energética de Metro Bilbao, que recoge los compromisos de la organización en la defensa global del medio ambiente:

Política Medioambiental y Energética

La Dirección Gerencia de Metro Bilbao manifiesta a través de este documento los principios generales de carácter medioambiental y energético que rigen sus actividades.

La misión de Metro Bilbao es ser el eje vertebrador del sistema de transporte de viajeros y viajeras de Bizkaia, proporcionando un servicio de máxima calidad mediante:

- Una gestión eficaz, eficiente y transparente de los recursos encomendados.
- La incorporación de los últimos medios de seguridad, tanto humanos como tecnológicos.
- Un compromiso de responsabilidad social y con el desarrollo sostenible.
- Personas satisfechas e implicadas en el

pertsonen bidez.

Zuzendaritza Nagusiak, edozein enpresa jarduerak ingurumenean eragin dezakeela jabetuta, enpresa honen politika orokorrean ingurumen eta energia politika kontzeptua txertatzea erabaki du.

Hartara, ingurumena babestea eta energia jarduera etengabe hobetzea enpresaren xede ditu aurrerantzean, baita kutsaduraren prebentzioa eta Erakundearen Inguruabarrei dagozkion berariazko beste konpromiso batzuk ere.

Metro Bilbaoren oinarrizko politiken artean dauden ingurumena babestea eta energia jarduera etengabe hobetzea funtsezko bost printzipiotan oinarritzen da:

1. **Aurrea** hartzea gure jarduerek eta zerbitzuak Ingurumenean izan ditzaketen ondoreei, garapen iraunkorra iristen lagunduz.
2. **Ziurtatzea** ingurumenaren babes eraginkorra, kontuan hartuta teknologiarik onena, eskuragarria eta ekonomikoki bideragarria dena, baita ingurumenaren alorreko gure alderdien izaera ere.
3. **Hobetzea** energia jarduera, energiaren eraginkortasuna barne, energetikoki eraginkorrak diren produktu eta zerbitzuak erostea eta energiaren erabilpen eta kontsumo eraginkorrak sustatzea.
4. **Gardentasuna** Ingurumeneko kudeaketan.
5. Parte hartzea Metro Bilbaoko lantalde osoak.

Helburu horiek bermatzeko, Zuzendaritzak ingurumen eta energia jarraibide eta helburuak garatu ditu, ingurumena babesteko eta energia jarduera hobetzeko. Hori lortzeko, Zuzendaritzak behar diren baliabideak eta informazioa eskura jarriko ditu.

desarrollo de su actividad.

La Dirección Gerencia, consciente de que toda actividad empresarial puede generar impactos en el Medio Ambiente, ha decidido añadir a la política general de la empresa el concepto de Política Medioambiental y Energética.

Para ello adopta la Protección del Medio Ambiente y la Mejora Continua del Desempeño Energético como objetivos empresariales, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al Contexto de la Organización.

La protección del Medio Ambiente y la mejora del Desempeño Energético, incluida en las políticas básicas de Metro Bilbao, se asienta en cinco principios fundamentales:

1. **Prevenir** los efectos de nuestras actividades y servicio sobre el Medio Ambiente, colaborando para alcanzar un desarrollo sostenible.
2. **Asegurar** una eficaz protección del Medio Ambiente teniendo en cuenta la mejor tecnología disponible y económicamente viable, así como la naturaleza de nuestros aspectos ambientales.
3. **Mejorar** el desempeño energético, incluyendo la eficiencia energética, apoyando la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes y el uso y consumo de la energía.
4. **Transparencia** de la gestión medioambiental.
5. **Participación** de todo el personal de Metro Bilbao.

Para garantizar estos objetivos la Dirección ha desarrollado junto con el Personal de la organización, directrices y objetivos Medioambientales y Energéticos encaminados a la protección del Medio Ambiente y a la mejora del Desempeño Energético. Para su consecución, la Dirección procurará la disponibilidad de la información y los recursos

necesarios.

Ingumen eta energia kudeaketa bide horietatik joango dela bermatzeko, ondokoak nahitaez bete beharrekoak direla deritzo Metro Bilbaok:

Con el fin de asegurar una gestión medioambiental y energética de acuerdo a estos principios, Metro Bilbao considera de obligado cumplimiento los siguientes principios:

Zuzendaritzaren Erantzukizuna
Metro Bilbaorentzat ingurumena babestea eta energia jarduera hobetzea Zuzendaritzaren erantzukizun handiak dira, eta horregatik enpresaren jardueraren eremu guztietan eta eginkizun guztietan jokamoldezko helmuga eta jarraibideen bitartez gauza dadin arduratzen da.

Responsabilidad de la Dirección
Metro Bilbao entiende la protección del Medio Ambiente y la mejora del Desempeño Energético como una importante responsabilidad de la Dirección y por ello vela para que éstas se lleven a cabo a través de metas y directrices concretas de comportamiento en todas las funciones y áreas de actividad de la empresa.

Ingurumena babesteak eta energia jarduera hobetzeak jokabide arduratsua eskatzen digute denoi.

La protección del Medio Ambiente y mejora del Desempeño Energético exige de todos un comportamiento responsable.

Ingurumen eta energia alderdiak
Metro Bilbaok, ingurumena babesteko gure politikaren eginkizun nagusia energiaren kontsumoaren, atmosferarako jaulkipenen, urak hartu eta isurtzearen eta hondakin arriskutsuen manipulazioaren ondorioz sortutako ingurumeneko eraginak gutxitzea dela uste du.

Aspectos Ambientales y Energéticos
Metro Bilbao considera como tarea fundamental de nuestra política de protección medioambiental la reducción de los impactos medioambientales generados como consecuencia de su actividad debido al consumo energético, emisiones atmosféricas, captación y vertido de aguas y la manipulación de residuos peligrosos.

Legedia
Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du ingurumeneko babesaren alorrean, gure jarduerak eta zerbitzua nolabait araupetzen duten eta indarrean dauden lege- baldintzak, eta erakundeak sinatzen dituen gainerako baldintza guztiak ere betetzeko.

Legislación
Metro Bilbao se compromete al estricto cumplimiento de los **requisitos legales** vigentes en materia de protección medioambiental que de una u otra forma regulen nuestras actividades y servicio ofertado, así como otros requisitos que la organización suscriba.

Sistematizatzea eta kontrola
Metro Bilbao ingurumenaren babes maila eta energiaren kudeaketa aldian-aldian berrikusteaz arduratuko da, puntu ahulak antzeman eta behar diren ekintza bideratu ahal izateko eta, gainera, egindako aurrerapenak dokumentatzeko ere bai.

Sistematización y control
Metro Bilbao adopta la responsabilidad de revisar periódicamente el grado de protección medioambiental y gestión energética, con objeto de detectar puntos débiles y poder disponer las acciones necesarias, así como documentar los avances realizados.

Etengabe hobetzea
Metro Bilbaok etengabe hobetuz joateko, kutsadurari aurrea hartzeko eta energia ondo erabili eta kontsumitzeko duen konpromisoa garapen iraunkorragoa iristera bideratzen da. Hor sartzen da energia baliabideak ondo erabiltzea instalazio eta jardueretan, prozesuen teknologia eta diseinua eta instalazioen operazioa optimizatuz, eta energia ikuspegitik eraginkorrak diren produktu eta zerbitzuak erostea sustatuz.

Horretarako energiaren eta uraren erabilpen neurritsua egiten du Metro Bilbaok, eta garrantzi handia ematen dio energiaren kudeaketa eraginkorrari eta erabilitako produktuen amaierako kudeaketa ekologikoagoari.

Bestalde, legezko baldintzak gutxieneko arautzat jotzen ditu, eta enpresa osoan ingurumenaren babesa gero eta handiagoa eta energiaren erabilpena eta eraginkortasuna gero eta hobeak izan daitezen lortu nahi dugu.

Prestakuntza eta sentiberatzea
Metro Bilbaok bere jarduerari lotutako ingurumen eta energia kontuen gainean informatu eta prestatzen ditu langileak, eta beren lanpostuetan erakunde osoaren ingurumenaren aldeko kontzientzia erakusteko moduan eta energiaren erabilpenaren eta kontsumoaren izaera eta neurrirako egokiak izan dadin motibatzen ditu.

Kanporako informazioa
Metro Bilbaok hornitzaileei eta birkontratatutako enpresei ingurumen babestearen eta energiaren kudeaketa eraginkorraren alde kontzientziatzea eskatzen die, bera bezala.

Gainera, ingurumeneko babesa hobetzeko eta energiaren kudeaketa eraginkorra izateko bere ahaleginen gaineko informazio garrantzitsua ere interesa duen jendearen eskueran jartzen du.

Metro Bilbaok hitz ematen du ingurumen eta

Mejora continua
El compromiso de Metro Bilbao con la mejora continua, la prevención de la contaminación y el buen uso y consumo de la energía está dirigido a alcanzar un desarrollo más sostenible. Esto incluye el correcto uso de los recursos energéticos en sus instalaciones y actividades, optimizando la tecnología y diseño de los procesos así como la operación de las instalaciones y apoyando la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes.

Para ello Metro Bilbao utiliza moderada y responsablemente la energía y el agua, y prioriza la gestión eficiente de la energía y ecológica de las materias primas y productos empleados.

Además Metro Bilbao considera los requisitos legales como el conjunto de mínimos a cumplir, aspirando a un mayor grado de protección medioambiental y mejora en el uso y consumo de la energía y de la eficiencia energética en toda la organización.

Formación y sensibilización
Metro Bilbao **informa y forma** a su personal ampliamente sobre los aspectos ambientales y energéticos vinculados a su actividad, y los motiva para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje la concienciación medioambiental y sea apropiada a la naturaleza y a la magnitud del uso y del consumo de energía de toda la organización.

Información externa
Metro Bilbao exige de sus empresas proveedoras y contratadas una concienciación medioambiental y de eficiencia energética de acuerdo con la suya.

Asimismo, pone a disposición de las Personas interesadas información de relevancia sobre sus esfuerzos para mejorar la protección del medioambiente y la gestión eficiente de la energía.

Metro Bilbao se compromete a comunicar la

energia politika hau bere langile guztiei, eta Metro Bilbaoren izenean zein Metro Bilbaorentzat lan egiten duten denei jakinaraziko diela, baita jende guztiaren eskueran egon dadin erraztuko duela ere.

Bilbo, 2016ko uztailak 20

Eneko Arruebarrena Elizondo
Zuzendari Nagusia
Dirección Gerente

presente Política Medioambiental y Energética a todo su Personal, así como a todas las Personas que trabajen para o en nombre de Metro Bilbao, y a facilitar el acceso público a la misma.

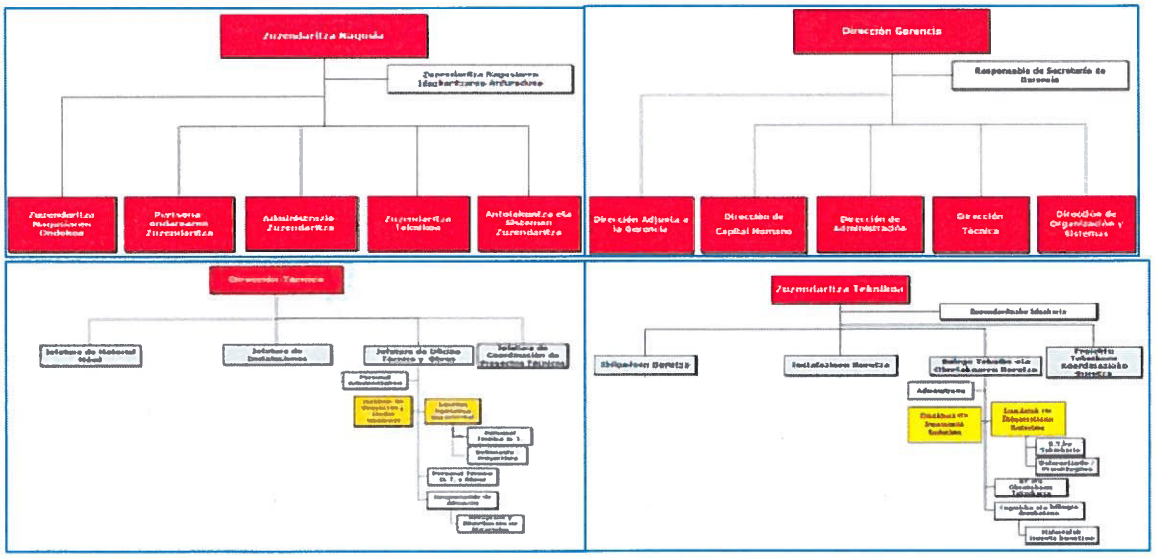
Bilbao, a 20 de julio de 2016

2.1.2. Ardurak eta baliabideak

Bulego Teknikoaren eta Lanen Buruzagitzak ordezkatzen du Zuzendaritza ingurumen-kudeaketako gaietan, organigraman ikus daitekeenez.

2.1.2. Responsabilidades y recursos

La Jefatura de Oficina Técnica y Obras es la representante de la Dirección en materia de Gestión Medioambiental, según se puede observar en el organigrama.



Metro Bilbaoren Ingurumen eta Energia Politika enpresaren eguneroko jardueran guztiz txertatua dago. Horrenbestez, politika hori ezartzetik eratorritako ardura guztiak

El Sistema de Gestión Medioambiental y Energético de Metro Bilbao se encuentra plenamente integrado en la actividad diaria de la empresa, por lo que todas las

Mantentze-lanen Buruzagitzen, Zuzendaritzen eta Langile Teknikoen eta Administratiboen artean banatzen dira, eta Proiektuen eta Ingurumenaren Kudeaketak koordinatzen ditu horiek guztiak.

Ingurumena eta Energiaren funtzioa Bulego Teknikoak eta Lanak unitatearen barruan dago, Proiektuen Kudeaketa eta Ingurumena eta Operazio eta Dokumentuen Kudeaketa lanpostuetan.

Ingurumena eta Energiaren Kudeaketa Sistemari eusteko beharrezkoak diren giza baliabideez gain, beharrezkoak diren baliabide ekonomikoak ere baditu (ingurumen eta energiarako gastuak eta inbertsioak), eta aurrerago azalduko dira.

responsabilidades derivadas de la implantación del mismo se comparten entre las distintas Jefaturas de Mantenimiento, Direcciones y Personal Técnico y Administrativo, siendo todos ellos coordinados por Gestión de Proyectos y Medio Ambiente.

La función de Medio Ambiente y Energía se encuentra integrada en la unidad de Oficina Técnica y Obras, en los puestos de Gestión de Proyectos y Medioambiente y Gestión Operativa y Documental.

Además de los diferentes recursos humanos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión Medioambiental y Energético, también se dispone de los necesarios recursos económicos (gastos e inversiones medioambientales y energéticas), que serán descritos más adelante.

2.1.3. Helburuak eta jomugak

Ezarri den Ingurumena eta Energia Eraginkortasuna Kudeatzeko Sistemaren barruan, Metro Bilbaok urtero ezartzen ditu ingurumen-helburu batzuk. Helburu horien segimendua Ingurumenaren eta Energiaren Segimendu Batzordeak egiten du.

Kasu batzuetan, helburuak proposamen berriak dira, baina, gehienetan, aurreko ekitaldietatik dagoeneko badauden helburuen jarraipenak dira edo ez dira amaitu eta berriro definitu dira, egokitzeko.

Hona hemen 2019rako proposatu ziren helburuen emaitzak:

2.1.3. Objetivos y metas

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética implantado, anualmente Metro Bilbao establece sus objetivos ambientales el seguimiento de los mismos se realiza en el marco del Comité de Seguimiento Medioambiental y Energético.

En algunos casos los objetivos son nuevas propuestas, pero en su mayoría son la continuación de objetivos existentes en ejercicios anteriores que tienen continuidad o no han sido finalizados, y que se han redefinido para su adaptación.

Se presenta a continuación el resultado de los objetivos planteados para el año 2019:

M1. helburua:/ Objetivo M1	Estrategiak/ Estrategias	Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas		Betetzea/ Cumplimiento
Ingurumen-kexa kopurua ≤ 1 / 2x10⁶ bezero/ Nº de quejas medioambientales ≤ 1 / 2x10⁶ clientes	**E1 Ingurumen-inpaktuagatik jasotako kexak gutxitzea/** E1 Reducir las quejas de impacto medioambiental	A1	**Jasotako ingurumen-kexak eta konpontzeko aukerak aztertzea/** Análisis de las quejas medioambientales recibidas y de posibles soluciones	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
M2. helburua:/ Objetivo M2	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
Gizartearen gogobetetze-maila ≥ 7,5/ Grado de satisfacción de la sociedad ≥ 7,5	**E1 Ingurumenari buruzko ekintzen eta ekitaldien berri ematea/** E1 Difusión de las acciones y eventos medioambientales	A1	**Webgunean, egunkarietan, estazioetan eta abar hedatzea/** Difusión en Web, prensa, estaciones, etc.	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
	E2 Inkestaren emaitzen azterketa/ E2 Análisis de resultados de la encuesta	A1	**Urteroko Gizartearen Gogobetetze Inkesta egitea eta Ingurumenari dagozkion emaitzak aztertzea/** Realización de encuesta y posterior análisis anual de los resultados referentes a Medio Ambiente de la Encuesta de Satisfacción de la Sociedad	Helburua ez da bete/ Objetivo no cumplido
M3. helburua:/ Objetivo M3	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
Metro Bilbaoko langileek ingurumenarekiko duten kontzientziazioa areagotzea/ Incrementar la concienciación medioambiental del	**E1 Kontzientziaziorako ekintzak garatzea/** E1 Desarrollar acciones para la concienciación	A1	**Metro Bilbaoren ingurumen-kudeaketari buruzko informazioa txertatzea pantaila-babeslean eta intranet korporatiboan/** Insertar información sobre gestión medioambiental de Metro Bilbao en salvapantallas e intranet corporativo	Helburua bete da/ Objetivo cumplido

personal de Metro Bilbao		A2	Intranet **bidez jakinaraztea ISO 14001 ziurtagiriak, EMAS egiaztapena eta ingurumenari buruzko bestelako informazio aipagarria: SIGMA, eta abar.**/ Informar mediante la intranet de los resultados obtenidos en las certificaciones ISO 14001, verificación EMAS y otra información medioambiental destacable: SIGMA, etc.	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
	E2 Hondakinen birziklapena sustatzea/ E2 Fomentar el reciclado de residuos	A1	**Eraikin nagusiko ingurumen-kudeaketa hobetzea/** Establecer mejoras en la gestión medioambiental del edificio central	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
		A2	**Lineako ingurumen-kudeaketa hobetzea/** Establecer mejoras en la gestión medioambiental de línea	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
		A3	**Arlo teknikoko ingurumen-kudeaketa hobetzea/** Establecer mejoras en la gestión medioambiental de las áreas técnicas	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
M4. helburua:/ Objetivo M4	**Estrategiak/ Estrategias**		**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**	**Betetzea/ Cumplimiento**
Hornitzaile guztiei jakinaraztea hondakinen kudeaketari eta ingurumen-eta energia-portaerari buruz dauden betebeharrak/ Trasladar al 100% de proveedores los requerimientos en materia de gestión de residuos y comportamiento medioambiental y energético	**E1 MBk ezarritako ingurumen- eta energia-betebeharrak bete ditzatela exijitzea/** E1 Exigencia del cumplimiento de los requisitos medioambientales y energéticos establecidos por MB	A1	**Kontratua egiteko prozesuan (BTA eta enpresa-jarduerak koordinatzeko bilera), hondakinak tratatzeko, zarata sortzeko, kontsumo eraginkorrerako eta abarrerako betebeharrak sartzea.**/ Incluir en el proceso contractual (PPT y Reunión de Coordinación de Actividades Empresariales) los requisitos de tratamiento de residuos, producción de ruido, consumo eficiente, etc.	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
	E2 Paperaren kontsumoa gutxitzea/ E2 Reducción del consumo de papel	A1	**Lanean, papera erabili beharrean euskarri digitalak erabiltzea/** Sustituir los partes de trabajo en soporte papel por otros en soporte digital	Helburua ez da bete/ Objetivo no cumplido
M5. helburua:/ Objetivo M5	**Estrategiak/ Estrategias**		**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**	**Betetzea/ Cumplimiento**

	E1 Higadura ondulatorioa murriztea/ E1 Reducción del desgaste ondulatorio	A1	**Erreiak harriz lantzea. Higadura ondulatorioaren eta soldadura hondoratuen eragina gutxitzeko ekintza zuzentzailea/** Amolado de carril. Correctivo para mitigar la acción del desgaste ondulatorio y las soldaduras rehundidas	Helburua ez da bete/ Objetivo no cumplido
TUen joan-etorriek sortzen duten kutsadura akustikoa gutxitzea/ Reducción contaminación acústica producida por la circulación de UT´s	**E2 Hainbat ekintza/** E2 Actuaciones varias	A1	**Algortako estazioaren sarreran dagoen labaingarrien ekipamendu alderantzikatuaren eraginkortasuna mantentzea eta horren segimendua egitea/** Mantenimiento y seguimiento de la eficacia del equipo lubricador inverso ubicado en la entrada a la estación de Algorta	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
	E3 Beheko haria gogortasun handiagoko batengatik ordezkatzea/ E3 Sustitución del hilo bajo por otro de mayor dureza	A1	**Beheko haria ordezkatzea toki kritikoetan, aurrekontuaren eskuragarritasunaren arabera/** Sustitución del hilo bajo en los lugares críticos, en función de disponibilidad presupuestaria	Helburua bete da/ Objetivo cumplido

M6. helburua:/ Objetivo M6	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
Ariz eremu teknikoan hondakin honen ekoizpena %10 murriztea: 140603, Grafitien garbiketako disolbatzailedun urak/ Reducción del 10% de la producción en el área técnica de Ariz del residuo: 140603 Aguas con Disolvente de limpieza de Grafitis	**Grafitien garbiketatik datoren disolbatzailedun uren produkzioa minimizatzea/** Minimización de la producción de aguas con disolvente proveniente de la limpieza de grafitis.	A1	**Ariz eremu teknikoan grafitiak garbitzeko disolbatzailedun uren ekoizpena minimizatzea/** Minimización de la producción de aguas con disolvente para la limpieza de grafitis en el área técnica de Ariz	Helburua ez da bete/ Objetivo no cumplido

E1. helburua:/ Objetivo E1	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**

E2. helburua:/ Objetivo E2	Estrategiak/ Estrategias		Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas	Betetzea/ Cumplimiento
Energia Kudeatzeko Sistema bat ezartzea, ISO 50001en 2018 bertsioaren arabera / Implantación de un Sistema de Gestión Energético según la versión 2018 de la ISO 50001	**E1 Energia Kudeatzeko Sistemaren dokumentu-garapena** / E1 Desarrollo documental del Sistema de Gestión Energético	A1	**KES dokumentazioa egitea ISO 50001 2018 bertsioaren eskakizunak betetzeko, Ingurumena Kudeatzeko ISO 14001 Sistemarekin uztartuta** / Realización de la documentación del SGE para cumplir los requerimientos de la versión 2018 de la ISO 50001, de forma integrada con el Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
	E2 Energia kudeatzeko sistema ezartzea eta jarraipena egitea / E2 Implantación y seguimiento del Sistema de Gestión Energético	A1	**KES jarraipena egitea ISO 50001 2018 bertsioaren eskakizunak betetzeko, Ingurumena Kudeatzeko ISO 14001 Sistemarekin uztartuta** / Seguimiento del SGE para cumplir los requerimientos de la versión 2018 de la ISO 50001, de forma integrada con el Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
		A2	**Helburuetako energia-aurrezteen portzentajeak lortzeko formula edo metodoa ezartzea** / Establecimiento de fórmula o método para la obtención de los porcentajes de ahorro energético de los Objetivos	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido

Instalazioetako kontsumo elektrikoa murriztea energiaren kudeaketako/erabilpeneko aldaketen ondorioz / Reducción del consumo eléctrico en instalaciones por cambios en la Gestión/Uso de la Energía	**E1 argiketa presentzia-kontrolarekin, lurpeko geltokietan zerbitzurik ez dagoen ordutegietan** / E1 Iluminación con control de presencia, en horario sin servicio en estaciones soterradas	A1	**Eraginkortasunaren jarraipena** / Seguimiento de la eficacia	**Helburua betе da/** Objetivo cumplido
	E2 Sopela eremu teknikoan giroa kontrolatzeko eta argiketa erregulatzeko kontrolatzeko sistemak / E2 Sistemas de control ambiental y de regulación de la iluminación en el área técnica de Sopela.	A1	**Eraginkortasunaren jarraipena** / Seguimiento de la eficacia	**Helburua ez da bete**/ Objetivo no cumplido
	E3 Ariz eremu teknikoan giroa kontrolatzeko eta argiketa erregulatzeko kontrolatzeko sistemak / E3 Sistema de control ambiental y de regulación de la iluminación en el área técnica de Ariz.	A1	**Eraginkortasunaren jarraipena** / Seguimiento de la eficacia	**Helburua ez da bete**/ Objetivo no cumplido

	E4 Goi-tentsioan (azpiestazioak) eta behe-tentsioan kontratatutako potentziak egokitzea / E4 Adecuación de potencias contratadas en Alta Tension (Subestaciones) y Baja tensión	A1	**Garapena eta ezarpena** / Desarrollo e implantación	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
	E5 Energiaren hornidura kontratatzea goi-tentsioan eta behe-tentsioan eta gas naturala / E5 Contratación del suministro de energía en Alta y Baja Tensión, Gas Natural.	A1	**Ezarpena** / Implantación	Helburua bete da/ Objetivo cumplido
	E6 Iurgaineko geltokietako energia-aurrezpena argi naturala dagoenean / E6 Ahorro energético en estaciones de superficie cuando hay luz natural	A1	**Argi elektrikoa automatikoki itzaltzeko sistema bat aztertu eta ezartzea argi naturalez argiztatutako zerupeko guneetan**/ Análisis e implantación de un sistema de apagado automático de la luz eléctrica en zonas de intemperie iluminadas con luz natural.	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
E3. helburua:/ Objetivo E3	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
		A1		Helburua bete da/ Objetivo cumplido

Kontsumo elektrikoa murriztea instalazioetan aldaketa teknologikoengatik / Reducción del consumo eléctrico en instalaciones por cambios Tecnológicos	**E1 geltokietako publizitate-paneletan argiztapen-teknologia aldatzea** / E1 Cambio de tecnología de iluminación en paneles publicitarios de las estaciones.		**Ezarpen jarraitua** / Implantación contínua	
	E2 Ariz eremu teknikoan kontsumitzeko energia elektrikoaren ekoizpenerako teknologia aldatzea / E2 Cambio de tecnología de producción de energía eléctrica para consumo en el área técnica de Ariz	A1	**Ariz eremu teknikoko aparkalekuan eguzki-plakak jartzeko azterlana** / Estudio para la instalación de placas solares en el aparcamiento del área técnica de Ariz	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
	E3 geltokietako eskailera mekanikoak argiztatzeko teknologia aldatzea / E3 Cambio de tecnología de iluminación en escaleras mecánicas de las estaciones.	A1	**Ezarpen etengabea/** Implantación continua	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
	E4 lurgaineko geltokiak argiztatzeko teknologia aldatzea / E4	A1	**Ezarpen etengabea** / Implantación continua	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido

Cambio de tecnología de iluminación en estaciones de superficie			
E5 lurpeko geltokiak argiztatzeko teknologia aldatzea / E5 Cambio de tecnología de iluminación en estaciones soterradas	A1	**Ezarpen jarraitua** / Implantación continua	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
E6 bulego-eraikina argiztatzeko teknologia aldatzea / E6 Cambio de tecnología de iluminación en el edificio de oficinas.	A1	**Argiak aldatzea beharren arabera**/ Sustitución de luminarias según necesidad	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
E7 Eskailera mekanikoetan energia-ekonomizagailuak jartzea / E7 Instalación de equipos economizadores de energia en escaleras mecánicas	A1	**Bi Thyssen ekonomizagailuren hornidura eta instalazioa geltokietako eskailera mekanikoetako motorretan. MAE-EQU-1 Geltokietako Energia-ikuskaritza** / Suministro e instalación de dos equipos economizadores Thyssen en los motores de las escaleras mecánicas de las estaciones. MAE-EQU-1 de Auditoria Energetica Estaciones	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
E8 eremu teknikoak argiztatzeko teknologia aldatzea / E8	A1	**Sopela eta Ariz eremu teknikoak argiztatzeko teknologia aldatzea/** Sustitución de tecnología de iluminación en las áreas técnicas de Sopela y Ariz	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido

	Cambio de tecnología de iluminación en las áreas técnicas.			
E4. helburua:/ Objetivo E4	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
Trenetako kontsumo elektrikoa murriztea energiaren kudeaketa/erabilpena aldatzearen ondorioz / Reducción del consumo eléctrico en Trenes por cambios en la Gestión/Uso de la Energía	**E1 trenak monitorizatzea kontsumoak identifikatzeko: •Trakzioko berariazko kontsumoak, •zerbitzu osagarrietako kontsumoak (argiztapena, aire girotua, konpresoreak)/** E1 Monitorización de UT's para identificar consumos: • Consumos específicos de tracción. • Consumos en servicios auxiliares (Iluminación/ Aire Acondicionado / Compresores).	A1	**Ezarpena** / Implantación	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
	E2 gidatze efizientea / E2 Conducción eficiente	A1	**550 eta 600 sailetan ezartzea/** Implantación en las series 550 y 600.	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
	E3 trakzio-azpiestazio	A1	**kV 25/30 energia-plataformaren jarraipena** / Seguimiento de la Plataforma Energética kV 25/30	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido

	elektrikoak. Garraio-sarera konektatzea tarifa elektrikoak eta kudeaketa hobetzeko / E3 Subestaciones eléctricas de tracción. Conexión a la red de transporte para la mejora de la gestión y de las tarifas eléctricas.	A2	**Planteamendua Industria eta Energia Ministeriora bideratzea**/ Traslado del planteamiento al Ministerio de Industria y Energía	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
E5. helburua:/ Objetivo E5	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
Trenetako kontsumo elektrikoa murriztea aldaketa teknologikoengatik / Reducción del consumo eléctrico en Trenes por cambios Tecnológicos	**E1 ibilgailuetako argiztapen-teknologia aldatzea** / E1 Cambio de tecnología de iluminación en el material móvil	A1	**Ezarpen jarraitua** / Implantación continua	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
C1. helburua:/ Objetivo C1	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
Interesa duten aldeen beharren eta itxaropenen segimendua egitea/ Seguimiento de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	**E1 Interesa duten aldeak, enpresa barrukoak /** E1 Partes Interesadas Internas	A1	**Interesa duten eta enpresa barruan dauden aldeen behar eta itxaropenak atzematea eta haien bilakaeraren segimendua egitea**/ Seguimiento de la evolución y detección de cambios en las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas Internas	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
	E2 Interesa duten aldeak, enpresatik kanpokoak/ E2 Partes Interesadas Externas	A1	**Interesa duten eta enpresatik kanpokoak diren aldeen behar eta itxaropenak atzematea eta haien bilakaeraren segimendua egitea/** Seguimiento de la evolución y detección de cambios en las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas Externas	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido

C2. helburua:/ Objetivo C2	Estrategiak/ Estrategias	Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas		Betetzea/ Cumplimiento
Metro Bilbaoren testuinguruan, enpresa barruko eta kanpoko gaien segimendua/ Seguimiento de las Cuestiones Internas y Externas del Contexto de Metro Bilbao	**E1 Enpresa barruko gaiak/** E1 Cuestiones Internas	A1	**Testuinguruari dagozkion barruko gaietan dauden aldaketak atzematea eta haien bilakaeraren segimendua egitea/** Seguimiento de la evolución y detección de cambios en las Cuestiones Internas del Contexto	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
	E2 Enpresa kanpoko gaiak/ E2 Cuestiones Externas	A1	**Testuinguruari dagozkion kanpoko gaietan dauden aldaketak atzematea eta haien bilakaeraren segimendua egitea/** Seguimiento de la evolución y detección de cambios en las Cuestiones Externas del Contexto	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
C3. helburua:/ Objetivo C3	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
Aldizkako ikuskaritzen % 100eko kontrola, IKS eta EKS sistemekin erlazionatutako instalazioen prebentziozko mantentze-lanak/ Control del 100 % de auditorías periódicas y mantenimiento preventivo de Instalaciones relacionadas con SGA y SGE	**E1 BKOak/** E1 OCAS	A1	**Aldian-aldiko BKOak planifikatzea/** Planificación de OCA's periódicas	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
		A2	**Tailerretako aldian-aldiko BKOen emaitzen erregistroaren segimendua egitea** / Seguimiento del Registro de resultados de OCA's periódicas en Talleres	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
	E2 Mantentze-lanak/ E2 Mantenimiento	A1	**Instalazioen mantentze-lanen plangintza/** Planificación del Mnto. de instalaciones	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
		A2	**Instalazioen mantentze-lanen emaitzen erregistroaren segimendua egitea/** Seguimiento Registro de resultados del Mnto. de instalaciones	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido
C4. helburua:/ Objetivo C4	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
Sartu berri diren langile guztiei ingurumenari eta energiari buruzko trebakuntza	**E1 Trebakuntza/** E1 Formación	A1	**Lanpostuz aldatu direnei eta langile berriei behar duten prestakuntza/** Formación según necesidades a personas que cambian de puesto de	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido

ematea/ Formar en materia medioambiental y energética al 100% del personal de nueva incorporación			trabajo y a personas de nueva incorporación	
C5. helburua:/ Objetivo C5	**Estrategiak/ Estrategias**	**Egin diren ekintzak/ Acciones Realizadas**		**Betetzea/ Cumplimiento**
Indarrean dagoen ingurumen- eta energia-legedia betetzen dela ziurtatzeko segimendua egitea eta ebaluatzea/ Seguimiento y evaluación del cumplimiento de la legislación medioambiental y energética vigente	**E1 Legedia identifikatzea, ebaluatzea eta kontrolatzea/** E1 Identificación, evaluación y control de legislación	A1	**Aholkularitza Juridikoak aldizka oharrak bidaltzea (alerta-sistema) Bulego Teknikoari/** Avisos periódicos (sistema de alertas) de Asesoría Jurídica a Oficina Técnica	**Helburua bete da/** Objetivo cumplido

2019rako Ingurumen eta Energia Helburuak finkatzeko garaian, informazio-iturri hauek hartu dira kontuan:

- Ingurumen-alderdiak
- Lege-betekizunak
- Aukera teknologikoak eta aurrekontuen eskuragarritasuna
- Interesa duten aldeen ikuspuntua
- Ikuskapenen emaitzak

A la hora de establecer los Objetivos Medioambientales y Energéticos para 2019 se han tenido en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Aspectos medioambientales
- Requisitos legales
- Opciones tecnológicas y disponibilidad presupuestaria
- Punto de vista de las partes interesadas
- Resultado de Auditorias

2.1.4. Arriskuak

Metro Bilbaok zehaztu eta ebaluatu ditu espero dituen emaitzetan eragin lezaketen Arriskuak eta Aukerak. Horretarako gai hauekin loturiko Arriskuak eta Aukerak aztertu dira:

- Ingurumen-alderdi esanguratsuak

2.1.4. Riesgos

Metro Bilbao ha determinado y evaluado los Riesgos y Oportunidades que pueden influir sobre los resultados esperados. Para ello se han analizado los Riesgos y Oportunidades relacionadas con:

- Los Aspectos Ambientales Significativos

- Lege-eskakizunak eta aplikatzeko beste eskakizun batzuk.
- Interesatuen Beharrak eta Itxaropenak
- Erakundearen eta testuinguruaren analisia

Metro Bilbaok, ondorioz, Arrisku eta Aukera horiei heltzeko behar diren prebentzio-ekintzak identifikatu ditu, baita arriskua gauzatuz gero zer jarduera egin behar duen ere.

- Los Requisitos Legales y otros Requisitos de Aplicación.
- Las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
- El Análisis de la Organización y su Contexto.

Metro Bilbao, consecuentemente, ha identificado las Acciones Preventivas necesarias para abordar estos Riesgos y Oportunidades, así como las Actuaciones a emprender en caso en caso de que se materialice el riesgo.

2.2. Orokorra

2.2.1. Ingurumen-ziurtagiriak lortzeko edo ebaluatzeko prozedurak

Egun, Metro Bilbaok Kudeaketa Sistema Ziurtatu hauek ditu ingurumenari dagokionez:

- ISO 14001.
- EMAS.
- SGE 21.
- ISO 50001

2018ko azaroaren 16an, Metro Bilbao SAk AENORen Energiaren Kudeaketako ISO 50001 Ziurtagiria jaso zuen.

Horri esker, Espainian AENORen ziurtagiri hori lortu duen lehen tren-enpresa gara. Ziurtagiri honek erakusten du enpresak energia-eraginkortasunarekiko eta etengabeko hobekuntzarekiko duen konpromisoa.

Metro Bilbaok bat egin du KLIMA 2050 BASQUE COUNTRY Eusko Jaurlaritzaren Estrategiarekin, zeinen bidez klima-aldaketari aurre egin nahi zaion pertsona, eragile eta erakundeen ahaleginarekin eta konpromisoarekin. Euskadik KLIMA 2050 estrategia abian du jada, munduaren eta Europaren xedeekin lerrokatuta. Lan horren ondorioz gure herriak duen konpromisoa agerian jartzen duten hainbat jarduera eta

2.2. General

2.2.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

Actualmente Metro Bilbao dispone de los siguientes Sistemas de Gestión certificados en el ámbito medioambiental:

- ISO 14001.
- EMAS.
- SGE 21.
- ISO 50001

El 16 de noviembre de 2018 Metro Bilbao, SA obtuvo el Certificado AENOR de Gestión de la Energía ISO 50001.

De esta manera, nos convertimos en la primera empresa ferroviaria en conseguir esta certificación de AENOR en el Estado Español. Este certificado demuestra el compromiso de la empresa con la eficiencia energética y la mejora continua.

Metro Bilbao se ha sumado la Estrategia del Gobierno Vasco KLIMA 2050 BASQUE COUNTRY, que pretende actuar frente al cambio climático con el esfuerzo y el compromiso de personas, agentes e instituciones. Euskadi ya tiene en marcha su Estrategia KLIMA 2050, alineada con los objetivos mundiales y europeos. Fruto de este trabajo se están desarrollando diferentes actuaciones y proyectos emblemáticos que ponen de manifiesto el compromiso del País

proiektu enblematiko garatzen ari dira. Metro Bllbaok "Metro Bilbaon energia berreskuratzeko sistema" izeneko bere proiektuarekin 2. Xedea, "Emisiorik gabeko garraioa", lortzen laguntzen du.

Vasco. Metro Bilbao colabora a través de su proyecto "Sistema de recuperación de energía en Metro Bilbao" en la consecución de la Meta 2 "Transporte sin emisiones".

2.2.2. Metro Bilbao SAren jarduerek egun dituzten eta aurreikus daitezkeen eraginak ingurumenean, osasunean eta segurtasunean

Metro Bilbao Bizkaiko garraio publikoko operadore nagusia da, % 50 inguruko kuota du, eta, 2019an, 91 milioi bidaiari baino geiago eraman ditu.

Zerbitzu horrek, inolako zalantzarik gabe, eragina du erreferentziazko eremu hauetan:

- Ingurumena: Errekuntza-motorretatik eratorritako emisio kaltegarrien murrizketa da ekarpen nagusia. Errepidetik doazen ibilgailuek dira EBn garraiotik datozen berotegi-efektuko gasen emisioen % 70 baino gehiago eragiten dute, eta trenak, berriz, % 1, europar herritarrak eta enpresak konektatzea" (Europar Batasuna 2014) txostenaren arabera.
- Bi elementu negatibo besterik ez ditu: ia aipatzekoak ez diren berotegi-efektuko gasen emisioak eta trenen ibilbidea etxebizitzetatik gertu egoteagatik dauden zarata eta bibrazioek eragindako eragozpenak.
- Osasuna: Ingurumenean errekuntzatik datozen gas kaltegarriak ez areagotzen laguntzeari esker, hiritarrek arnasten duten airea osasungarriagoa da, eta horrek pertsonen osasunean eragina izan dezake.
- Segurtasuna: Metro Bilbaoren zerbitzuak errepidetik dabiltzan ibilgailu partikularren kopurua murriztea dakar , eta lagungarria da bideetako segurtasuna areagotu eta trafiko-istripuen kopurua gutxitzeko.

2.2.2. Efectos actuales y previsibles de las actividades de Metro Bilbao, S.A. en el medio ambiente y en la salud y seguridad

Metro Bilbao es el principal operador de transporte público de Bizkaia, con una cuota en el entorno del 50% y que durante 2019 ha transportado mas de 91 millones de viajeros.

Este servicio tiene innegables efectos en los campos de referencia:

- Medio ambiente: la principal aportación es el descenso de las emisiones perjudiciales derivadas de los motores de combustión. Los vehículos por carretera suponen más del 70% de las emisiones de gases de efecto invernadero del transporte en la UE, frente al 1% del ferrocarril, según informe "conectar a los ciudadanos y empresas europeas"(Unión europea 2014).
- Como únicos elementos negativos están las emisiones poco relevantes de gases de efecto invernadero y la posibilidad de molestias por ruido y vibraciones debido a la proximidad de la traza con viviendas.
- Salud: la colaboración en la contención de la presencia en el ambiente de gases nocivos provenientes de la combustión supone una mejora en la salubridad del aire que respira la ciudadanía, con las repercusiones que ello puede tener sobre su salud.
- Seguridad: el servicio de Metro Bilbao contribuye a reducir la circulación de vehículos particulares por la carretera, lo cual ayuda al incremento de la seguridad vial y el descenso de los accidentes de tráfico.

Metro Bilbaoren jarduerak ingurumenean duen inpaktua gutxitzeko, ekintza hauek egin dira:

- Hondakinak behar bezala banatzea, birziklatzeko eta berriro balioa emateko. Baliabide natural gutxiago erabiltzea (egurra, adibidez).
- Ingurumenarekin erlazionatutako instalazioen eta ekipoen operazioak kontrolatzea. Prebentziozko mantentze-lanak eta arauzko aldizkako ikuskapenak gainbegiratzea.
- Ingurumenari dagozkion lege-betebeharrak eta bestelakoak betetzen direla egiaztatzeko segimendua egitea.
- Langileak ingurumenaren zaintzak duen garrantziaz kontzientziatzea.
- Energia-kontsumoa murriztea, eta horrekin batera gertatzen den CO_2 tona baliokideen emisioa murriztea.

Para reducir el impacto medioambiental producido por la actividad de Metro Bilbao, se realizan las siguientes acciones:

- Segregación correcta de los residuos, posibilitando su reciclado y revalorización. Reducción de la utilización de recursos naturales como la madera, por ejemplo.
- Control operacional sobre instalaciones y equipos relacionados con el medio ambiente. Supervisión de la realización de mantenimientos preventivos e inspecciones periódicas reglamentarias.
- Seguimiento del cumplimiento de requisitos legales y de otro tipo en materia medioambiental.
- Concienciación del personal en la importancia del cuidado del medio ambiente.
- Reducción del consumo energético, que supone una reducción de la emisión de toneladas equivalentes de CO2.

2.2.3. Ingurumen-arriskuak prebenitzeko eta zuhurtasun-printzipiorako baliabideak esleitzea

2019an ingurumen-gaietan eta energia-eraginkortasuneko gaietan egin diren gastuak jaso dira taula honetan:

2.2.3. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales y principio de precaución

Los gastos en aspectos medioambientales y de eficiencia energética que se han incurrido durante 2019 son los recogidos en la siguiente tabla:

Jarduera/ Actuación	**Zenbatekoa (€)/** Importe (€)
Zarata gutxitzea: Erreia ordezkatzea./ Reducción de ruido: sustitución de carril.	290.264,20
Zarata gutxitzea: Erreiaren asentu-plakak aldatzea/ Reducción de ruido: cambios de placas de asiento del carril.	13.633,59
Zarata gutxitzea: konponketak plaka-trenbidean / Reducción de ruido: reparaciones en vía en placa.	59.850,02
Zarata gutxitzea: Gurpil-irtengunean alderantzikatutako lubrifikatzaileen mantentze-lanak/ Reducción de ruido: mantenimiento de los lubricadores inversos de pestaña de rueda.	14.262,24
Bibrazioak gutxitzea: materialen ordezte osagarriak/ Reducción de vibraciones: sustituciones complementarias de materiales.	180.544,59
Hondakin arriskutsuen kudeaketa./ Gestión de residuos peligrosos.	5.497,16
Hondakin ez arriskutsuen kudeaketa./ Gestión de residuos no peligrosos.	11.520,80

Jarduera/ Actuación	**Zenbatekoa (€)/** Importe (€)
Ariz eremu teknikoko eta Sopela instalazioetako bulego-eraikinetako energia-ziurtagiriak/ Certificaciones Energéticas en los edificios de oficinas de las áreas técnicas de Ariz, y Sopela Instalaciones	1.150,00
Ingurumen- eta energia-aholkularitza eta barne-ikuskapenak./ Consultoría medioambiental y energética y auditorías internas.	6.739,00
Ingurumen- eta energia-ziurtapenak./ Certificaciones medioambientales y energéticas.	4.884,00
Zarata eta bibrazioen azterketak./ Analíticas de ruidos y vibraciones.	1.300,00
Isurien azterketak./ Analíticas de vertidos.	582,98
Berotegi-gasen egiaztapena/Verificación de gases invernadero	2.030,40
Ikuskaritza eta kudeaketa-sistemak/Auditoría y Sistemas de gestión	9.139,00
Segurtasun-kontseilaria. Merkantzia arriskutsuen garraioa./ Consejero de seguridad. Transporte de mercancías peligrosas.	1.240,00
"AKTIBATU+" jasangarritasunari buruzko hezkuntza-programarekin lankidetzan aritzea./ Colaboración con el programa educacional por la sostenibilidad "ACTIVATE +".	5.206,61
Gastuak, guztira (€) / Total Gastos (€)	**607.844,59**

Gainera, urtean zehar, alderdi horien inguruko inbertsio-proiektu batzuk egin dira, eta taula honetan daude jasota.

Además, durante el año, se han ejecutado una serie de proyectos de inversión en estas materias, que aparecen recogidos en esta tabla.

Jarduera/ Actuación	**Zenbatekoa (€)/** Importe (€)
Bibrazioen kontrako estalki berriaren prototipoa hornitzea./ Suministro de prototipo de nueva manta anti-vibratoria.	14.655,60
Argiztapen-teknologia aldatzea geltokietako eskailera mekanikoetan / Cambio de tecnología de iluminación en escaleras mecánicas de las estaciones.	99.870,00
Bulego-eraikineko argiztapen-teknologia aldatzea/ Cambio de tecnología de iluminación en el edificio de oficinas.	3.654,02
Sopela eremu teknikoko gasolio-hornigailuan AdBlue euskarria hornitu eta jartzea / Suministro e instalación de dispensador de AdBlue en surtidor de gasóleo en Área Técnica de Sopela.	3.867,00
Instalazioetako tailerrean bero-punpa hornitu eta jartzea/ Suministro e instalación bomba de calor taller instalaciones	14.906,41
Zarata gutxitzea: trenbidea berriztatzea / Reducción de ruido: renovación de vía.	347.744,07
Inbertsioak, guztira (€)/Total Inversiones (€)	**484.697,10**

2.2.4 Ingurumen-arriskuetarako hornidura-kantitatea eta bermeak

Ez dago.

2.2.5. Ingurumenari dagokionez jasotako isun esanguratsuak eta monetarioak ez diren zigorren kopurua

Ez dira jaso isun edo zigorrik ingurumen-araudia ez betetzeagatik.

2.3. Kutsadura

2.3.1. Ingurumenari kalte handia eragiten dioten karbono-isuriak.

2011z geroztik, Metro Bilbaok berotegi-efektuko gasen (BEG) emisioen inbentarioa egiten du, eta nazioarteko ISO 14064:1 arauaren betebeharrak jarraituz egiten da kalkulua. Berotegi-efektuko gasak.

2019an, sortzigarren Emisioen Txostena aurkeztu zuen Metro Bilbaok, eta helburu hauek ditu:

- Metro Bilbaok egindako BEGen emisioen irismena zenbatekoa den jakitea.
- Gure jarduerak sortzen dituen emisioen berri ematea enpresa barruan eta kanpoan.
- Energia-eraginkortasunean hobetzeko aukerak identifikatzea.
- Kudeaketa Jasangarriari dagokionez, erakunde aitzindaria izaten jarraitzea.
- Erakundearen energia-kontsumoak gutxitzea edo optimizatzea, eta, beraz, BEGen emisioak gutxitzea.

Berotegi-efektuko gasen emisio-iturriak hiru motatakoak izan daitezke:

- Hauetatik datozen BEGen zuzeneko emisioak: Eraikinen hozketa, tailerretako berokuntzan gas naturala erretzea, azetilenoa erretzea soldaduratan, suteak itzaltzea, enpresako ibilgailuetan A

2.2.4. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales

No existe.

2.2.5. Multas significativas y número de sanciones no monetarias de tipo medioambiental

No se han producido multas o sanciones debido a incumplimientos de la normativa ambiental.

2.3. Contaminación

2.3.1. Emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente

Desde 2011 Metro Bilbao realiza un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) el cual ha sido calculado siguiendo los requisitos de la norma internacional ISO 14064:1: Gases de efecto invernadero.

En 2019 Metro Bilbao presento su octavo Informe de Emisiones, que tiene los siguientes objetivos:

- Conocer el alcance de las emisiones GEI realizadas por Metro Bilbao.
- Informar interna y externamente de las emisiones generadas por nuestra actividad.
- Identificar oportunidades de mejora en el área de la eficiencia energética.
- Seguir siendo una organización pionera en Gestión Sostenible.
- Poder reducir u optimizar los consumos energéticos de la organización y por tanto afrontar una reducción de emisiones GEI.

Las fuentes de emisión de los gases de efecto invernadero pueden ser de tres tipos:

- Emisiones directas de GEIs procedentes de: Refrigeraciones de edificios, Combustión de Gas Natural en calefacción de talleres, Combustión de acetileno para soldaduras, Extinción de incendios, Combustión de

gasolioa erretzea eta azpiestazio elektrikoen isolamendua.
- Tentsio altuko nahiz baxuko energia kontsumitzeagatik zeharka isuritako BEGak.
- BEGen zeharkako beste emisio batzuk, hauengandik datozenak: Papera kontsumitzea, negozio-bidaiak, tailerretan eta metro-lineatan azpikontratatutako jarduerak.

gasóleo A en vehículos de empresa y Aislamiento de subcentrales eléctricas.
- Emisiones indirectas de GEIs por consumo de energía tanto de alta como de baja tensión.
- Otras emisiones indirectas de GEIs, los cuales proceden de: Consumo de papel, Viajes de negocios y Actividades subcontratadas en talleres y línea de metro.

BEG hauek hartu dira kontuan, ISO14064-1 arauaren arabera: CO2, CH4, N2O, PFC, HFC, SF6.

Los tipos GEI que se han tenido en cuenta, de acuerdo con la norma ISO 14064-1, son: CO2, CH4, N2O, PFC, HFC, SF6.

BEGak kalkulatzeko, 2017a hartu da oinarritzat.

El año base utilizado para el cálculo de los GEIS es el 2017.

Aurreko urtearekin alderatuz, hauek dira datuak:

Comparativamente con el año anterior, los datos son los siguientes:

Emisio-motak / urtea Tipos de emisiones/ Año	**2019. urtea.** Año 2019 (*)	**2018. urtea.** Año 2018	**Aldea** Var.
Zuzeneko emisioak / Emisiones directas	452,53	1.559	-71,0%
Energiagatiko zeharkako emisioak / Emisiones indirectas por energía	18.116,18	18.746	-3,4%
Bestelako zeharkako emisioak / Otras emisiones indirectas	121,04	166	-27,1%
Guztira / Total	18.689,75	**20.470**	**-8,7%**

(*) Egiaztatzeko balioak, 2018ko isurtze-faktoreekin kalkulatuta, 2019rako balioak oraindik argitaratu ez direlako.

(*) Valores sujetos a verificación, calculado con factores de emisión de 2018, por estar pendiente de publicación los valores para 2019.

2.3.2. Jarduera baten espezifikoa den edozein kutsadura atmosferiko mota, zarata eta argi-kutsadura.

2014ko urtarrilean, Jakinarazpenen mende dauden Instalazioen Memoria Teknikoa aurkeztu zen Eusko Jaurlaritzan, eta Arizeko eta Sopelako instalazioak egoera honetan zeuden, 100/2011 Errege Dekretua eta 278/2011 Dekretuaren arabera:

2.3.2. Cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica

En enero de 2014 se presentó en Gobierno Vasco la Memoria Técnica de las Instalaciones Sometidas a Notificación, quedando la situación de las instalaciones de Ariz y Sopela en relación con el Real Decreto 100/2011 y el Decreto 278/2011 como se indica a continuación:

- Ariz: Jarduera aztertu eta gero, ondorioztatu zen ez zegoela 100/2011 Errege Dekretuaren eranskinean jasotako jarduerarik, eta, beraz, ez zen izapidetzerik behar izan.
- Sopela: Eranskinean jasotako jarduerak egon arren, ez zuten emisio-fokurik. Metro Bilbaok jakinarazpen-espediente bat jarri zuen abian (kodea: 16A03/2014/00002029), ebatzi egin zen eta jaso izanaren adierazpenarekin itxi zen. Instalazio honek emisio-fokurik ez duenez, Metro Bilbao ez dago behartuta etorkizunean dokumentazioa aldizka aurkeztera.

- Ariz: Tras el análisis de la actividad, se concluyó que no existían actividades catalogadas dentro del anexo del Real Decreto 100/2011, y por tanto no requería tramitación.
- Sopela: Existían actividades catalogadas, pero no tenían foco de emisión. Metro inició un expediente de Notificación con código: 16A03/2014/00002029 que se resolvió y cerró con un acuse de recibo. Como esta instalación carece de focos de emisión no existe obligación para Metro Bilbao de presentar documentación periódica en el futuro.

Metro Bilbaok hainbat lan egiten ditu trenen joan-etorriek sortzen duten zarata murrizteko: alderantzikatutako lubrifikatzaileak ezartzea, erreiak ordezkatzea eta zati batzuetan errei oso gogorrak jartzea, materialak eta trenbdie-akzesorioak ordeztea, zarata gutxiago ateraz.

Metro Bilbao, realiza diversos trabajos para la reducción del ruido producido por la circulación de las UT, como la instalación de lubricadores inversos, sustitución de carril por otro extra-duro en algunos tramos, sustitucion de materiales y accesorios de via-minimizando la producción de ruido.

2019an entsegu akustikoak egin dira Erandion eta Larrabasterran.

En 2019 se han realizado ensayos acústicos en Erandio y Larrabasterra.

Larrabasterra inguruetako neurketak trenen zirkulazioak eragindako bibrazioak murrizteko proba pilotu bat ikertzeko egin ziren. Horretarako balastoaren azpian, Etxebarrirako trenbidean, RockDelta bibrazioen aurkako manta bat jari zen, lurrera igorritako bibrazioak xurgatzeko.

Las mediciones realizadas en las inmediaciones de Larrabasterra se realizaron con objeto de investigar en una prueba piloto la reducción de las vibraciones producidas por la circulación de trenes. Para ello se instaló bajo el balasto, en la vía sentido Etxebarri, una manta antivibratoria RockDelta, absorbedora de las vibraciones trasmitidas al terreno.

Pantaila akustikoei dagozkien jarduerei buruz, Bizkaiko Garraio Partzuergoak, dagoen arazoaren aurrean sentibera, eta zarata arintzeko neurri modura, Neguriko Cristóbal Colón kalean Pantaila Akustiko begetala eta Larrabasterra aldean haitz-zuntzezako Pantaila Akustikoa eraikitzeko proiektua, lizitazioa eta Kontratista bati adjudikatzea egin ditu.

En cuanto a las actuaciones correspondientes a Pantallas Acústicas, Consorcio de Transportes de Bizkaia, sensible a la problemática existente, y como medida mitigadora del ruido, ha realizado el proyecto, la licitación y la adjudicación a Contratista para la construcción de Pantalla Acústica, tipo vegetal, en c/ Cristóbal Colón (Neguri) y Pantalla Acústica, tipo lana de roca, en la zona de Larrabasterra

Neurketak egin dira, halaber, Arizko eremu teknikoan. Azken neurketa horien helburua da Metro Bilbaoko tailerretan eguneroko lanagatik sortzen diren zarata-mailak

También se han realizado mediciones en las áreas técnicas de Ariz. El objeto de las mediciones es determinar los niveles sonoros originados por la actividad diaria de los Talleres

neurtzea, eta, horretarako, tailerren perimetroan hainbat puntutan neurtu da zarata.

Taula honetan daude jasota Arizko tailerretako zarata-neurketen emaitzak, urteko indizea L (dBA):

de Metro Bilbao, a través de la medición del ruido en varios puntos distribuidos en el perímetro de los talleres.

La tabla de resultados de las mediciones sonoras , Indice Anual L (dBA) en los talleres de Ariz es la siguiente:

		Arizko Eremu Teknikoa		
Neurketa-puntua	**Muga-balioa egunez/arratsaldez/gauez (*)**	**L_e dB(A)**	**L_a dB(A)**	**L_g dB(A)**
1	75/75/65	60	60	48
2		71	71	53
3		51	51	48
4		50	50	50
5		49	49	50
6		52	52	41

Argi-kutsadurari dagokionez, Metro Bilbao hainbat neurri hartzen hasi da estazioetan gaueko argiztapena murrizteko.

En lo referente a la contaminación lumínica, Metro Bilbao ha puesto en marcha una batería de medidas para la reducción de la iluminación nocturna en estaciones.

2.4.Ekonomia zirkularra, eta hondakinen prebentzioa eta kudeaketa

2.4. Economía circular y prevención y gestión de residuos

2.4.1. Prebentzio-neurriak, birziklapena, berrerabilpena eta hondakinak berreskuratzeko eta botatzeko beste modu batzuk.

2.4.1. Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos

Neurri hauek hartzen dira:

- Urtero ingurumen-arriskuak ebaluatzen dira, eta ingurumen-istripu baten simulakroa egiten da.
- Enpresa baimenduek kudeatzen dituzte sortutako hondakin guztiak, arriskutsuak nahiz geldoak.
- Hilero egiten da hondakinen kudeaketaren kontrola eta inbentarioa, baita sortutako dokumentazioaren jarraipena ere.

Las medidas que se toman son:

- Se realiza anualmente una evaluación de riesgos medioambientales y un simulacro de accidente ambiental.
- La totalidad de los residuos producidos, tanto los peligrosos como los inertes, son gestionados por empresas autorizados.
- Se realiza control e inventariado mensual de la gestión de residuos y el seguimiento de la documentación generada.

- Hondakinen banaketa, etiketatzea eta biltegiratzearen operazio-kontrola egiten da hilero.
- Hondakin geldo guztiak berrerabili egiten dira, iragazki biologikoetako lohiak eta erreiak harriz lantzetik sortzen den hondakina izan ezik.
- Sortzen diren hondakin arriskutsuen 25 motatatik 16 berrerabili egiten dira. 9 bakarrik botatzen dira.

- Se realiza control operacional mensual sobre la segregación, etiquetado, y almacenamiento de los residuos.
- Todos los residuos inertes, salvo los lodos de los filtros biológicos y el residuo de amolado de carril, son reutilizados.
- De los 25 tipos de residuos peligrosos producidos, 16 son reutilizados. Solamente 9 son desechados.

2019an sortutako hondakin ez arriskutsuen konparazio-taula hau da:

La tabla comparativa de residuos no peligrosos generados en 2019 es la siguiente:

Gunea/ Centro	**Unitatea/** Ud	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
TOTAL RNP SOPELA	Kg	35.120	51.620	40.560	57.320	49.380	53.320
TOTAL RNP ARIZ	Kg	16.460	10.870	34.440	13.440	13.700	30.970
TOTAL RNP LÍNEA Y COMÚN	Kg	210.879	32.420	68.468	45.217	47.664	32.002

Eremu Teknikoetan, Bulegoetan eta Geltokietan 2019an 5.548 kg hondakin ez arriskutsu gehiago sortu dira.

La producción global de residuos no peligrosos en las Áreas Técnicas, Oficinas y Estaciones, durante 2019 se ha incrementado en 5.548 kg.

Sopela tailerrean 3.940 kg hondakin ez arriskutsu gehiago sortu dira, hots, % 7,98 gehiago. Ariz tailerrean ere 17.270 kg gehiago atera dira, 2018an baino % 126,06 gehiago.

En el taller de Sopela se ha incrementado en 3.940 kg la producción de residuos no peligrosos, lo que supone un incremento del 7,98 %. También en el taller de Ariz se ha producido un incremento de 17.270 kg, 126,06 % respecto a 2018.

Alabaina, geltokietan eta bulegoetan sortutako hondakin ez arrikutsuak 15.662 kg gutxiago izan dira, 208an baino % 32,86 gutxiago, alegia.

Sin embargo, los residuos no peligrosos producidos en las Estaciones y Oficinas se han reducido en 15.662 kg, 32,86 % respecto a 2018.

Ariz tailerrean 2.000 kg gehiago atera dira egur-bilketan, % 146,86 gehiago. Hondakin hori nagusiki trenen mantentze-lanetarako behar diren ekipamenduen paketatzeetatik sortzen dira.

En el taller de Ariz se ha producido un incremento de 2.000 kg en la recogida de madera, 142,86 %. Este residuo proviene, principalmente, de los embalajes de equipos necesarios para las labores de mantenimiento de trenes.

2019an 1.720 kg iragazki kolmatu sortu dira geltokietako aireztapenetik (nasapeko erauzketa), 2018an baino 1.360 kg gehiago, iragazkiak aldatzearen ondorioz.

En 2019 se han generado 1.720 kg de filtros colmatados procedentes de la ventilación de las estaciones (Extracción Bajo Andén), incremento

de 1.360 kg respecto a 2018 debido a la sustitución de dichos filtros.

2019an sortutako hondakin arrikutsuen konparazio-taula hau da:

La tabla comparativa de residuos peligrosos generados en 2019 es la siguiente:

Gunea/ Centro	**Unitatea/** Ud	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
TOTAL RP SOPELA	Kg	52.047	29.186	16.728	25.261	41.943	34.256
TOTAL RP ARIZ	Kg	11.559	7.265	12.416	7.529	20.319	23.933
TOTAL RP LÍNEA Y COMÚN	Kg	543	196	813	674	12	716

Sopela eta Ariz eremu teknikoetan eta bulegoetan eta linean (geltokietan) guztira sortutako hondakin arriskutsuak 2018an baino gutxiago izan dira, 3.369 kg termino absolutuetan, hots, portzentajez % 5,41 gutxiago.

Los residuos peligrosos totales producidos en las Áreas Técnicas (Sopela y Ariz) y en oficinas y Línea (estaciones), se han reducido respecto a 2018, en 3.369 kg en términos absolutos, lo que representa una disminución porcentual del 5,41 %.

Murrizte orokor hori 2019an Sopela eremu teknikoan trenen garbiketako ur lokaztuak (LER 120301) ez jasotzeak ekarri du, 2018an 21.880 kg jaso ziren bitartean. Izan ere, bilketa hori aldian-aldian egiten da, bospasei urtean behin, instalazioaren jardueraren arabera.

Esta disminución global lo ha posibilitado la no recogida en 2019 de aguas con limo del lavado de trenes (LER 120301) en el Área Técnica de Sopela que en 2018 fue de 21.880 kg, ya que esta recogida se realiza periódicamente, cada cinco o seis años, dependiendo de la actividad de la instalación.

Sopela eremu teknikoan hondakin arriskutsuak 7.687 kg gutxiago izan dira, 2018an baino % 18,33 gutxiago, alegia.

En el Área Técnica de Sopela, ha disminuido el total de residuos peligrosos en 7.687 kg, representando un descenso del 18,33 % respecto a 2018.

Alabaina, aipagarria da Sopela eremu teknikoan trenetako grafitiak garbitzearen ondoriozko disolbatzailedun ur gehiago (LER 140603) izan direla. Hondakin hori ontzi batean jasotzen da, eta Sopelan lau bider hustu behar izan dute grafiti gehiago garbitu behar izan direlako eta 15.800 kg hondakin sortu direlako.

Sin embargo, es reseñable el incremento en el área técnica de Sopela de la producción de aguas con disolvente provenientes de la limpieza de graffitis de los trenes (LER 140603). Este residuo se recoge en un depósito, el cual ha sido necesario en Sopela vaciar en cuatro ocasiones debido al incremento de actuaciones de limpieza de grafiti, produciendo 15.800 kg de residuo.

Arizen, ordea, hondakin hori, grafitien garbiketako disolbatzailedun urak 440 kg gutxiago izan dira, 2018an baino -%3,69 gutxiago.

Sin embargo en Ariz este residuo, aguas con disolvente provenientes de la limpieza de graffitis, se ha reducido en 440 kg, -3,69% respecto a 2018.

Ariz eremu teknikoan plastiko kutsatuen (LER 150110) %81,82ko murrizketa eta erabilitako olioaren (LER 130208) % 100eko murrizketa nabari dira.

En el Área Técnica de Ariz destacan la reducción de plásticos contaminados (LER 150110) en un 81,82% y la reducción de aceite usado (LER 130208) en un 100%.

2.5. Baliabideen erabilera jasangarria

2.5. Usos sostenible de los recursos

2.5.1. Uraren kontsumoa eta hornikuntza tokiko mugen arabera egiten da

2.5.1. Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

Metro Bilbaok lau gune bereizten ditu ur-kontsumoari dagokionez:

- Bulego-eraikina: 2019an, aurreko urtearekin alderatuz gero, ia berdin iraun du.
- Linea (estazioak eta tunela): 554 m^3 gutxiago kontsumitu da (% 6,51).
- Sopelako Eremu Teknikoa: 1.924 m^3 gutxiago kontsumitu da (% 35,35).
- Arizeko Eremu Teknikoa: 240m^3 gehiago kontsumitu da (% 12,61).

Metro Bilbao diferencia cuatro ubicaciones en cuanto al consumo de agua se refiere:

- Edificio de oficinas: en 2019 con respecto al anterior, se ha mantenido prácticamente constante
- Línea (estaciones y túnel): la reducción ha sido de 554 m3 (6,51%).
- Área Técnica de Sopela: se ha reducido en 1.924 m3 (35,35 %).
- Área Técnica de Ariz: se ha reducido en 240 m3 (12,61 %).

Metro Bilbaok 2019an 2.719 m^3 gutxiago kontsumitu du (% 16,35).

El consumo total de agua en Metro Bilbao durante el 2019, se ha reducido en 2.719 m3 (16,35 %).

Hona hemen, kontsumoen taula:

La tabla de consumos es la siguiente:

Gunea/ Centro	**Unitatea/** Ud	**2019**
Sopelako kontsumoa/ Consumo Sopela	m^3	3.518
Arizeko kontsumoa/ Consumo Ariz	m^3	1.663
Lineako kontsumoa/ Consumo Línea	m^3	7.967
Bulegoetako kontsumoa/ Consumo Oficina	m^3	769
Ur-kontsumoa, GUZTIRA/ Consumo Agua TOTAL	**m^3**	**13.917**

Metro Bilbaok kontsumitzen duen ur guztia Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak hornitzen eta fakturatzen du.

La totalidad del agua consumida por Metro Bilbao es suministrada y facturada por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

2.5.2. Lehengaien kontsumoa

Metro Bilbaok hainbat produktu kontsumitzen ditu garbiketan eta Arizeko eta Sopelako Eremu Teknikoetan trenen mantentze-lanak egiteko.

2019an bi eremu teknikoetan erabilitako lehengaien kontsumo osoa 2.053,28 kg gehitu da, hots, 2018an baino % 9,95 gehiago, mantentze-lanen ondorioz.

Olioen kontsumoa nabarmendu da, 2.682,80 kg gehitu baita. 2019an 2018an baino % 53,94 gehiago kontsumitu da, bi eremu teknikoetan mantentze-lanak gehitu direlako.

Hona hemen, 2019an kontsumitutako lehengaien taula:

2.5.2. Consumo de materias primas

Metro Bilbao consume diferentes productos para limpieza y mantenimiento de los trenes en las Áreas Técnicas de Ariz y Sopela.

En 2019 se ha **incrementado** en 2.053,28 kg el consumo total de materias primas utilizadas en ambas áreas técnicas lo que supone un incremento del 9,95 % respecto de 2018 debido a las labores de mantenimiento.

Destaca el consumo de aceites, que ha experimentado un incremento de 2.682,80 kg. En 2019 se ha consumido un 53,94 % más que lo consumido en 2018. La causa de este incremento es el incremento de las labores de mantenimiento en ambas áreas técnicas.

La tabla de materias primas consumidas en 2019 es la siguiente:

Material-motak/ Tipos de materiales	**Unitateak/ Uds**	**2019**
Pinturak eta bernizak/ Pinturas y Barnices	kg	467
Kola eta itsasgarriak/ Colas y pegamento	kg	19
Disolbatzaileak/ Disolventes	kg	261
Masillak eta silikonak/ Masillas y siliconas	kg	106
Hainbat produktu kimiko/ Productos químicos varios	kg	1.223
Xaboiak eta garbigarriak/ Jabones y limpiadores	kg	11.535
Olioak/ Aceites	kg	7.657
Koipeak /Grasas	kg	1.427
Lehengai-kontsumoa, GUZTIRA Consumo MP TOTAL	**kg**	**22.695**

2.5.3. Lehengaien erabilera eraginkorragoa lortzeko hartu diren neurriak

- Sortzen diren hondakin arriskutsuen 25 motatatik 16 berrerabili egiten dira. 9 bakarrik botatzen dira.

2.5.3. Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de materias primas

- De los 25 tipos de residuos peligrosos producidos, 16 son reutilizados. Solamente 9 son desechados.

- Eremu teknikoetan, bulego-papera kartoi industrialarekin batera botatzen da, trinkotu eta ondoren kudeatzeko.
- Zerbitzu-aginduak dagozkien langileei bakarrik ematen zaizkie, ez langile guztiei.
- Mantentze-lanetako bi eremuetan, lan-agindu jakinak euskarri informatikoen bidez gauzatzen dira.
- Material mugikorra eta instalazioak arloko prozedura guztiak formatu digitalean bakarrik argitaratzen dira.
- Kontratazioen unitateak bere kudeaketan papera ez erabiltzea sustatzen du.
- Metro Bilbaoko langileen Berrikuspen Parteei dagokionez, egiaztapen-zerrenda paperean izatetik tablet-era aldatzera bidean daude. Aplikazio bat garatzen ari da Metro Bilbao. 2020ko azaroan ezartzea aurreikusita dago.
- Metro Bilbaorekin lan egiten duten enpresak informazio-euskarriak aldatzen ari dira apurka-apurka, eta paperaren ordez euskarri elektronikoak erabiltzen hasi dira.

- En las áreas técnicas, el papel de oficina se suma al cartonaje industrial para su compactación y posterior gestión.
- Las órdenes de servicio se entregan únicamente al personal afectado y no a la totalidad de la plantilla.
- En ambas áreas técnicas de mantenimiento, ciertas órdenes de trabajo se realizan en soporte informático.
- La totalidad de los procedimientos de Material Móvil e Instalaciones se publican exclusivamente en formato digital.
- La Unidad de Contratación promueve la no utilización de papel en sus gestiones.
- En cuanto a los Partes de Revisión del personal de Metro Bilbao, se avanza en la implementación de la tablet para sustituir la lista de comprobación en papel. Metro Bilbao está desarrollando una aplicación. La fecha prevista de implantación es noviembre de 2020.
- Las empresas que trabajan con Metro Bilbao están paulatinamente sustituyendo el soporte de la información sustituyendo el papel por soporte electrónico.

2.5.4. Energia-kontsumo zuzena eta zeharkakoa

2.5.4. Consumo, directo e indirecto, de energía

	Ut/ Uds.	2019
+ GT energia elektrikoa- sartua/ Energía eléctrica A.T. Entrada	MWh	73.173,04
- GT energia elektrikoa-itzulia / Energía eléctrica A.T. Devuelta		-1.412,40
= GT energia elektriko garbia /Energía eléctrica A.T. Neta	MWh	71.760,64
+ BT energia elektrikoa / Energía eléctrica B.T		765,29
= Energia elektrikoa guztira /Total energía eléctrica	MWh	72.525,93
+ Energia erregai likidioak /Energía combustibles liquidos		280,15
+ Energia gas-erreagiak /Energía combustibles gaseosos		2.802,47
= Energia-kontsumoa guztira / Total consumo energético	MWh	75.608,55

2019an guztira ibilitako kilometroak (4.911.249 km) apur bat gutxitu dira, % 0,73, 2018an ibilitakoen aldean (4.947.436 km).

Los kilómetros totales recorridos en 2019 (4.911.249 km) han disminuido ligeramente en un 0,73% respecto de los recorridos en

Eskainitako zerbitzua aurreko urtekoaren antzekoa izan da.

Alabaina, 2019ko kontsumo elektrikoa (energía garbia GT) (71.760.635 kWh) 2018an baino % 3,12 gutxiago izan da, ibilitako kilometroen murrizketa baino askoz ere portzentaje handiagoa.

Zergatia Metro Bilbao energia-efizientziarekin loturik hartzen ari den neurrietan egon daiteke, adibidez, geltokietan (ekonomizagailuak eskailera mekanikoetan, argiak LEDera berriztatzea, presentzia-kontrola gaueko argiztapenean, ekipamendu efizienteagoak jartzea) zein trenetan (gidatze efizientea) eta energía berreskuratzeko gelaxka itzulgarriak.

Azpimarratuko dugu espero baino energia gutxiago berreskuratu dela Lutxanako eta Ripako azpiestazioetan berreskuratzeko jarritako sistemak matxuratu eta, hurrenez hurren, maiatzera arte eta abendura arte zerbitzuz kanpo izan direlako.

GTn sartutako energia guztira 2019an (73.173.041 kWh) izan da, 2018an baino % 1,64% gehiago (75.555.662 kWh).

Erregai likidoen kontsumoa automobiletara soilik bideratzen da eta gasezko erregaien kontsumoa berogailuetara eta ur bero sanitariora bideratzen da.

Energia elektrikoaren kontsumoa honetara bideratzen da:

2018 (4.947.436 km). El servicio ofertado ha sido similar al año anterior.

Sin embargo, el consumo eléctrico (Energía Neta en AT) de 2019 (71.760.635 kWh) se ha reducido en un 3,12% respecto al de 2018 (74.075.435 kWh), en porcentaje muy superior a la disminución de kilómetros totales recorridos.

Esto se atribuye a las medidas que Metro Bilbao está implementado relacionadas con la eficiencia energética tanto en estaciones (economizadores en escaleras mecánicas, renovación del alumbrado a LEDs, control de presencia en el alumbrado nocturno, renovación de equipos más eficientes) como en trenes (conducción eficiente) y celdas reversibles de recuperación energética.

Destacar que ha habido menor recuperación de energía de la esperada por avería en los sistemas de recuperación instalados en las subestaciones de Lutxana y Ripa, sin servicio hasta mayo y diciembre respectivamente.

La Energía Total de Entrada en A.T. ha sido en 2019 (73.173.041 kWh), inferior en un 3,15% a la de 2018 (75.555.662 kWh).

El consumo de combustibles líquidos se destina exclusivamente a automoción y el consumo de combustibles gaseosos se destina a calefacción y agua caliente sanitaria.

El consumo de energía eléctrica se destina a:

	Ut/ Uds.	2019
+ GT energía trakzioan / Energía AT en Tracción + GT energía geltoki, eremu tekniko eta bulegoetan / Energía AT en Estaciones, Áreas Técnicas y Oficinas	MWh	47.530,47 24.230,17
= GT energía guztira / Total energía AT + GT energía geltoki, eremu tekniko eta bulegoetan / Energía BT en Estaciones, Áreas Técnicas y Oficinas	MWh	71.760,64 765,29
Energía elektrikoaren kontsumoa guztira / Total Energía eléctrica consumida	**MWh**	**72.525,93**

2.5.5. Energiaren eta energia berriztagarrien erabilera eraginkorragoa lortzeko hartu diren neurriak

Hobekuntza-neurri hauek hartu dira:

- Energia Kudeatzeko Sistema finkatzea, ISO 50001 arauaren arabera. Enpresaren Jarduera Energetikoa etengabe hobetzeko metodologia ematea eta hartu diren neurriak dokumentatzea.
- Instalazioetan energia aurrezteko neurriak ezartzea, eta, horretarako, energia kudeatzeko moduak aldatzea, adibidez: Argia kudeatzeko presentzia-kontrola ezartzea, lur gaineko estazioetan egunsentiko itzalgailuak jartzea eta abar.
- Instalazioetan energia aurrezteko neurriak ezartzea, eta, horretarako, teknologiak aldatzea, adibidez: Estazioak, eremu teknikoak eta bulegoak argiztatzeko teknologia aldatzea, estazioetako eskailera mekanikoetan energia aurrezteko gailuak ezartzea eta abar.
- Material mugikorretan energia aurrezteko neurriak ezartzea, eta, horretarako, energia kudeatzeko moduak aldatzea, adibidez: gidatzeko sistema eraginkorra ezartzea eta abar.
- Material mugikorretan energia aurrezteko neurriak ezartzea, eta,

2.5.5. Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de la energía y el uso de energías renovables

Las medidas de mejora adoptadas son:

- Consolidación de un Sistema de Gestión Energética según ISO 50001. Proporcionar metodología y documentar las medidas adoptadas para la mejora continua del Desempeño Energético en la empresa.
- Establecimiento de medidas de ahorro energético en Instalaciones por cambios en la gestión de la energía como: sistemas de gestión de la iluminación por control de presencia, instalación de interruptores crepusculares en estaciones de superficie, etc.
- Establecimiento de medidas de ahorro energético en Instalaciones por cambios tecnológicos como: cambio de tecnología de iluminación en estaciones, áreas técnicas y oficinas, instalación de economizadores energéticos en escaleras mecánicas de las estaciones, etc.
- Establecimiento de medidas de ahorro energético en Material Móvil por cambios en la gestión de la energía como: implantación de un sistema de conducción eficiente, etc.
- Establecimiento de medidas de ahorro energético en Material Móvil por cambios

horretarako, teknologiak aldatzea, adibidez: material mugikorretan barruko argiztapen-teknologia aldatzea.
- Hasierako energia-ikuskapen bat egitea, Oinarrizko Lerro Energetikoa ezartzeko.
- Energia aurrezteko neurriak zehaztea, eta pixkanaka ezartzen joatea.
- Beste tren-operadore batzuekin batera kontratatzea energia elektrikoa, energiaren kostua optimizatzeko eta gutxitzeko.
- Metro Bilbaoko Zuzendaritza Teknikoko ibilgailu-flotarako furgoneta elektriko bai erostea 2019an.

2.6. Klima-aldaketa

2.6.1. Enpresaren jardueren eraginez, ondasunen eta zerbitzuen erabilera barne, sortzen dituen berotegi-efektuko gasen emisioen elementu garrantzitsuak

Kutsaduraren atalean aipatu bezala, Metro Bilbaok urtero egiten du Berotegi Efektuko Gasen (BEG) inbentarioa, erakunde osoari eta egun ustiatzen dituen instalazio guztiei aplikatzen zaiona. Inbentario horretan, hiru emisio-mota jasotzen dira: zuzeneko emisioak, zeharkako emisioak eta energia-kontsumoagatik sortutako zeharkako emisioak.

2.6.2. Klima-aldaketaren ondorioetara egokitzeko hartu diren neurriak

Energia-eraginkortasunean lantzen da, batez ere, alderdi hori, eta neurri hauek hartu dira, besteak beste:

- Azpiestazio elektrikoetan gelaxka itzulgarrien sistema ezartzea, trenen frenatze-energia berreskuratzeko.
- Estazioetan gaueko argiztapena dimentsionatzea

tecnológicos como: cambio de tecnología de iluminación en el interior del material móvil.
- Realización de una auditoría energética inicial para el establecimiento de la Línea Base Energética.
- Establecimiento de Medidas de Ahorro Energético y su implantación paulatina.
- Contratación agrupada de Energía Eléctrica, junto con otros Operadores Ferroviarios, para optimizar y reducir el coste de la Energía.
- Incorporación en 2019 de dos furgonetas eléctrica para la flota de vehículos de Dirección Técnica de Metro Bilbao.

2.6. Cambio climático

2.6.1. Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce

Como se ha comentado en el apartado de Contaminación Metro Bilbao realiza anualmente un inventario de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) que aplica a toda la organización y a todas las instalaciones que actualmente explota. En él se recogen tres tipos de emisiones: emisiones directas, emisiones indirectas y emisiones indirectas generadas por el consumo de energía.

2.6.2. Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

El principal campo en el que se trabaja en este aspecto es en el de la eficiencia energética, donde se han tomado medidas como:

- Instalación de un sistema de celdas reversibles en las subestaciones eléctricas, para la recuperación de la energía de frenado de las UT.
- Dimensionamiento de la iluminación nocturna en estaciones.

- Tren, eskailera mekaniko, publizitate-panel eta mantentze-lanetako tailerren argiztapen-sistemak berriz diseinatzea.
- Estazioetan, led bidezko argiztapena jartzen hastea.
- Trenetan, energia-eraginkortasuneko irizpideetan oinarritutako gidatzeko modu berriak ezartzea
- Panel fotovoltaikoak jartzea aztertzea Sopela eta Ariz eremu teknikoetan eta Bolueta geltokian.
- Furgoneta % 100 elektrikoak renting modalitatean erostea, eta karga erdi-azkarreko 22 kwko 4 kargagailu jartzea.

- Rediseño de los sistemas de iluminación en trenes, escaleras mecánicas, paneles publicitarios y talleres de mantenimiento.
- Implantación progresiva de iluminación por led en estaciones.
- Implementación en las UT de unos nuevos modos de conducción, basados en criterios de eficiencia energética.
- Estudio de la instalación de paneles fotovoltaicos F.V. en las áreas tecnicas de Sopela y Ariz y en la estacion de Bolueta.
- Adquisición en la modalidad de renting de furgonetas 100% electricas e instalación de 4 cargadores de 22kw de carga semi-rápida.

Hori guztia ISO 50001 arauaren bidez Energia Kudeatzeko Sistema ezartzearekin batera, zeinak erabilera eraginkorraren, jasangarritasunaren eta etengabeko hobekuntzaren alde egiten baitu.

Todo ello gestionado con la implantación de un sistema de Gestión de la Energía a través de la norma ISO 50001, que apuesta por un uso eficiente, la sostenibilidad y la mejora continua.

2.6.3. Epe ertainera eta luzera borondatez ezarri diren helburuak, berotegi-efektuko gasen emisioak murrizteko, eta horretarako ezarri diren neurriak

2.6.3. Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y medios implementados para tal fin

CO_2 baliokidearen emisioak % 2,72 murriztea, frenatze-energia berreskuratzeko ekipoak jarrita.

Reducción en un 2,72% de las emisiones de CO2-eq mediante la implantación de los equipos de recuperación de energía de frenado.

Emisioen murrizketa kalkulatzeko, 2015eko BEGen kalkulua hartzen da oinarritzat.

Indicar que para realizar este cálculo de reducción de emisiones se utiliza como base el cálculo de GEIS el año 2015.

2.7. Biodibertsitatea

2.7. Biodiversidad

2.7.1. Biodibertsitatea gordetzeko edo berreskuratzeko hartutako neurriak eta babestutako eremuetan egindako jarduerek edo operazioek eragindako inpaktuak

2.7.1. Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad e impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas

Metro Bilbaok ingurunea eta biodibertsitatea babesteko konpromisoa hartu du.

Metro Bilbao se compromete a la protección de su entorno y de la biodiversidad.

3. Langileei buruzko alderdi sozialak

3.1. Kudeaketa-ikuspegia

Politikak eta konpromisoak

1- Laneko harremanei buruzkoak

Hitzarmen Kolektiboan jasotzen dira Metro Bilbaoko langileen lan-harremanak erregulatzen dituzten arauak, zerbitzu publiko bat izanik, eta enpresaren xedeari doitzen zaizkio, pertsonen beharrak eta behar indibidualak asetzeko.

Enpresak konpromisoa hartzen du indarrean dagoen lan-araudia ezagutzea eta aplikatzea errazteko, eta zuzendaritzaren eta sindikatuetako ordezkarien arteko elkarrizketa eta komunikazio-bideak sortzeko, gatazka-egoerak ebatzi ahal izateko. Parte-hartze organoak Hitzarmen Kolektiboan daude jasota.

2- Ordainsari-politikari buruzkoak

Ordainsari-sistema da giza baliabideen kudeaketarako dugun estrategiaren oinarrizko alderdietako bat. Erabiltzen dugun ordainketa-sistema elementu motibatzailea eta integratzailea da, eta pertsonek erakundeari egiten diogun ekarpena konpentsatzen du, baita egiten dugun jarduera profesionalaren eskaerak ere. Merkatuarekiko lehiakorrak diren soldata-mailak eta hitzarmen kolektiboaren bidez erregulatzen diren eskubide kolektiboen multzoa ditugu.

3- Barne-promozioari buruzkoak

Barne-promoziorako politikak aukera ematen du langileak modu eraginkorrean promozionatzeko, lanpostuz aldatzeko eta profesionalki garatzeko, plaza hutsak betetzeko barne-sistemaren bidez. Plazak betetzeko araudia sindikatuen ordezkariekin batera negoziatzen eta onartzen da.

3. Cuestiones sociales y relativas al personal

3.1. Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

1-En el ámbito de Relaciones Laborales

El Convenio Colectivo contiene las normas que regulan las relaciones de trabajo del personal de Metro Bilbao dentro de su vocación de servicio público, que se ajustan a la misión de la empresa, procurando satisfacer las necesidades humanas e individuales.

La empresa se compromete a facilitar nuestro conocimiento y aplicación de la normativa laboral vigente, así como a desarrollar vías de diálogo y canales de comunicación entre la dirección y la representación sindical, para resolver cualquier situación de conflicto. Los órganos de participación aparecen inventariados en el Convenio Colectivo.

2-En el ámbito de la política retributiva

El sistema de retribución es uno de los aspectos fundamentales de nuestra estrategia de gestión de recursos humanos. Contamos con un sistema retributivo que sirve como elemento motivador e integrador y que compensa la contribución que las personas hacemos a la organización, así como las exigencias de la actividad profesional que realizamos. Contamos con niveles salariales competitivos, en relación con el mercado, así como con un conjunto de derechos colectivos que se regulan a través del convenio colectivo.

3-En el ámbito de la Promoción Interna

La política de promoción interna da la posibilidad de promocionar, cambiar de puesto y facilitar el desarrollo profesional efectivo a través de un sistema interno de cobertura de plazas vacantes. La normativa de cobertura de plazas se negocia y aprueba con la representación sindical.

4- Laneko osasunari buruzkoak

Metro Bilbaon oinarritzat jotzen dugu enpresako pertsona guztien osasuna, osotasuna eta ongizatea bermatzen dituen prebentzio-kultura sortzea. Horretarako, laneko arriskuak prebenitzeko eta kontrolatzeko politika aktibo bat dugu, eta, horren oinarrian, onartzen da prebenitzea eta babestea guztion lana dela. Langile guztiek parte hartzen dute prebentzio-politikan, zuzenean nahiz segurtasun- eta osasun-batzordearen bidez.

5- Trebakuntzari buruzkoak

Gure trebakuntza-politika bat dator enpresaren estrategiarekin, eta enpresaren helburuak lortzen laguntzen du, etengabeko ikasketari eutsi beharraren ideian oinarrituta dago eta pertsona garatzeko modu gisa hartzen da. Trebakuntzaren helburua da zerbitzuaren kalitatea sendotzea, teknologia berriak ezartzeko euskarria izatea, eta "egiten jakitea" zabaltzen laguntzea.

6- Lanari buruzkoak

Lanari dagokionez, lan egonkorrari eusteko garaian, konpromiso hauek hartu ditugu:

Langileen beharrak etengabe aztertzea eta lanpostu hutsak betetzea, barne-promozioari lehentasuna emanez eta prozesuen gardentasuna bermatuz, alderdi sozialarekiko konpromisoa duen Pertsonen Behaketa Batzordearen bidez.

Hautaketa-prozesuen gardentasuna bermatzea, hitzarmen kolektiboan finkatutako epaimahaiaren bidez.

7- Berdintasunari buruzkoak

Metro Bilbaok pertsonen kudeaketarekiko, erantzukizun sozialarekiko eta baliabideen kudeaketa eraginkorrarekiko konpromisoa du. Horri dagokionez, emakumeen eta gizonen arteko berdintasun erreala sustatzeko eta

4-En el ámbito de la Salud Laboral

En Metro Bilbao consideramos fundamental la creación de una cultura preventiva que garantice la salud, la integridad y el bienestar de todas las personas de la empresa. Por ello, contamos con una política activa de Prevención y Control de Riesgos Laborales, que parte del principio de que el ejercicio de la prevención y la protección es tarea de todos y todas. La participación del conjunto de la plantilla en nuestra política de Prevención es una realidad, tanto de forma directa, como a través del comité de seguridad y salud.

5-En el ámbito de la Formación

Nuestra política de Formación está alineada con la estrategia de la empresa, contribuyendo a conseguir los objetivos empresariales, basada en la idea de mantener un aprendizaje continuo y se concibe como una forma de desarrollo de la persona. Persigue reforzar la calidad de servicio, servir de soporte para la implantación de nuevas tecnologías y fomentar la difusión del "saber hacer".

6-En el ámbito del Empleo

En materia de empleo, en el marco del mantenimiento de un empleo estable, adquirimos los siguientes compromisos:
Examinar permanentemente las necesidades de plantilla y cubrir las vacantes, dando prioridad a la promoción interna, garantizando la transparencia de los procesos a través de la Comisión Observatorio de las personas comprometida con la parte social.

Garantizar la transparencia de los procesos de selección, a través del Tribunal examinado comprometido en convenio colectivo.

7-En el ámbito de la Igualdad

Metro Bilbao es una empresa comprometida con la gestión de las personas, con la responsabilidad social y con la gestión eficaz de los recursos. En esta línea, también quiere ser referente en el camino para promover y

lortzeko bidean erreferente izan nahi du, eta, ildo horretan, behin eta berriro eta zehazki aipatzen du bere konpromisoa Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako V. Planaren bidez.

Metro Bilbaoko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako V. Planaren helburua da genero-ikuspegia txertatzen joatea enpresaren jarduera-eremu guztietan —hasi hautaketan eta sustapenera arte, tartean hartuta soldata-politika, trebakuntza, lan- eta enplegu-kondizioak, laneko osasuna eta laneko denboraren eta familiaren uztarketa—, berdintasunarekiko konpromisoa duen antolamendu-kultura bat bermatzeko politika eta kudeaketa-tresna egokien bidez.

alcanzar la Igualdad real y efectiva de mujeres y hombres, en el marco del cual reitera y explicita su compromiso a través de su V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

El objetivo del V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Metro Bilbao ha sido profundizar en la integración de la perspectiva de género en todos y cada uno de los ámbitos en los que se desarrolla la actividad de la empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, facilitando las políticas e instrumentos de gestión más adecuados para garantizar un cultura organizativa comprometida con la Igualdad.

8- Hizkuntza-kudeaketari buruzkoak

Metro Bilbaoko Hizkuntza Kudeaketa bere estrategia orokorrarekin, eta esparruarekin, gomendioekin eta barne-irizpideekin, lerrokatzeko, Metro Bilbaok lau urterako lan-plan bat diseinatu du, eta jarraian aipatuko diren konpromisoak hartuko ditu.

8-En el ámbito de la Gestión Lingüística

Cara a alinear la Gestión Lingüística de Metro Bilbao a su estrategia general y a cumplir el marco, las recomendaciones y los criterios internos, Metro Bilbao ha diseñado un plan de trabajo con perspectiva de cuatro años adquiriendo los compromisos que se desarrollan a continuación.

Metro Bilbaoko Hizkuntza Kudeaketako Planaren helburua eta erreferentzia nagusia da hizkuntza-kudeaketa enpresaren esparru eta prozesu guztietan txertatzea, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko, indarrean dauden legeak betetzeko eta bezeroak eta barneko nahiz kanpoko interes-taldeak gogobetetzeko; hasteko, euskararen erabilera normalizatu eta ikusgarri egin behar da, eta gainerako hizkuntzen presentzia ere sendotu egin behar da, garraio publiko metropolitarraren barruan, hizkuntza-kudeaketaren erreferente izateko nazioartean.

El objetivo y referencia principal del Plan de Gestión Lingüística de Metro Bilbao es integrar la gestión lingüística en la estrategia y todos los ámbitos y procesos de la empresa para mejorar la calidad del servicio, cumplir las leyes vigentes, satisfacer a clientes y grupos de interés tanto a nivel interno como externo, empezando por normalizar y visibilizar el uso del euskera y potenciando la presencia de otras lenguas con el fin de ser una de las empresas referentes en gestión lingüística dentro del transporte público metropolitano a nivel internacional.

9- Laneko jazarpen-egoeratan jarduteko moduari buruz

Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du inolako jazarpenik ez duen lan-ingurunea

9-En el ámbito de actuaciones ante el acoso en el trabajo

Metro Bilbao se compromete a garantizar un entorno laboral exento de todo tipo de acoso,

bermatzeko, eta onartzen du jazarpen-forma guztiak ez direla soilik berdintasunari egindako irain bat, oso falta larria baizik, eta ezin dira onartu. Horregatik, indarrean dauden lege-betebeharrei erantzunez eta gaian aitzindaria izanik, laneko jazarpen gisa har daitezkeen jokabide guztiak prebenitzeko eta eraucteko protokoloa sortu du.

reconociendo que todas las formas de acoso constituyen no solo una afrenta al trato equitativo sino también una falta muy grave que no puede ni debe ser tolerada. Es por ello que Metro Bilbao, en cumplimiento de las obligaciones legales existentes y como empresa pionera en la materia, ha creado un protocolo para prevenir y erradicar toda clase de conductas constitutivas de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral.

10- Jarduera arautzen duten printzipio etiko eta sozial orokorrak

10-Principios generales de carácter ético y social que rigen la actividad

Jarduera-printzipio eta balioekin bat datorren kudeaketa etikoa eta sozialki arduratsua ziurtatzeko, Metro Bilbaok ezinbestekotzat jotzen du hauek betetzea:

Con el fin de asegurar una gestión ética y socialmente responsable de acuerdo a sus valores y principios de actuación, Metro Bilbao considera de obligado cumplimiento lo siguiente:

Alderdi sozialei, ingurumenekoei eta lanekoei dagozkien eta indarrean dauden lege-betebeharrak —lege horiek gure jarduera eta zerbitzuak modu batera edo bestera erregulatzen dutenean—, bai eta erakundeak bere borondatez aintzat hartzen dituen beste konpromiso eta betebeharrak ere.

Cumplir los requisitos legales vigentes en materia social, ambiental y laboral, que de una u otra forma regulen nuestra actividad y servicio, así como aquellos otros compromisos y requisitos que la organización suscriba de forma voluntaria.

Langileen aniztasuna finkatzea, ordenamendu juridikoetan debekatzen diren jardunbide diskriminatzaileak edo enpresako langileen oinarrizko eskubideak edo askatasun publikoak urratzen dituzten jardunbideak saihestuz.

Consolidar la diversidad de la plantilla, evitando prácticas discriminatorias prohibidas en el ordenamiento jurídico, o que vulneren los derechos fundamentales y libertades públicas del personal de la empresa.

Garapen jasangarriago bat eta jokabide sozialki arduratsuago bat lortzea, etengabeko hobekuntzaren bidez.

Alcanzar un desarrollo más sostenible y un comportamiento socialmente responsable a través de la Mejora continua.

Gure jardunari lotutako alderdi sozial, ingurumeneko eta lanekoen berri ematea langileei eta gai horietan trebatzea.

Informar y formar a su personal sobre los aspectos ambientales, sociales y laborales ligados a nuestra actividad.

Metro Bilbaok berak duen konpromiso sozialaren eta ingurumen-konpromisoaren parekoa izatea eskatzen die enpresa hornitzaileei eta kontratatutakoei, eta konpromiso horiek gauzatzen laguntzen die.

Metro Bilbao exige de sus empresas proveedoras y contratadas un compromiso social y ambiental equiparable al propio de la empresa, apoyándoles en los esfuerzos para su consecución.

Metro Bilbaok gogor lan egiten du bere

Metro Bilbao se afana en prevenir y detectar

jarduerari lotutako ustelkeria-, eroskeria- eta estortsio-egintzak prebenitzeko eta atzemateko, jarduera horiei lotutako arau-hauste guztiak zigortu daitezen, legea oinarritzat hartuta.

actos de corrupción, soborno y extorsión ligados a su actividad, de modo que se penalicen, en base a la aplicación de la ley, todas aquellas infracciones ligadas a dichas actuaciones.

Ardurak eta baliabideak

Aurreko atalean definitu diren printzipioak eta konpromisoak betetzeak berekin dakartzan ardurak enpresaren Antolamenduaren Eskuliburuan jasotzen dira, lanpostuak definitzerako garaian eta antolamendu-egitura azaltzean (organigramaren bidez adierazita dago); langile guztiengana iristen dira eta guztiei eragiten die.

Responsabilidades y recursos

Las responsabilidades que conlleva cumplir con los principios y compromisos definidos en el apartado anterior quedan reflejadas en el Manual de Organización de la empresa a través de la definición de los puestos de trabajo, así como en su estructura organizativa (representada a través del organigrama) alcanzando e involucrando al conjunto de la plantilla.

Helburuak eta jomugak

Pertsonei buruz ezarri diren Politikak eta Konpromisoak betetzea, hitzarmen kolektiboan eta araudian zehaztutako esparruan.

Objetivos y metas

Cumplir con las Políticas y Compromisos establecidos en materia de personas con atención al marco definido en los acuerdos de convenio colectivo y normativa.

Arriskuak

Metro Bilbao SAk prebentzio-kultura du bere instalazioetan egiten diren jarduerekin lotura zuzena zein zeharkakoa duten pertsona bakoitzaren eta guztien osasuna, osotasuna eta ongizatea bermatzeko.

Riesgos

Metro Bilbao, S.A. mantiene una cultura preventiva a fin de garantizar la salud, la integridad y el bienestar de todas y cada una de las personas que interaccionan directa o indirectamente con las actividades que se llevan a cabo en sus instalaciones.

Laneko Arriskuen Prebentzioa jarduera guztien kudeaketan aplikatzen da. Zuzendaritza Nagusiaren lidergoa dago Metro Bilbaoren barruan aritzen diren langile guztien segurtasuna eta osasuna bermatzen dituzten jokabideak izan daitezen, Laneko Arriskuen Prebentzioaren alde lan egiteko konpromisoa hartuz, indarreko legeak eta hitzarmenak betez eta barruko Prebentzio-zerbitzuak proposatutako prebentzio-jarduerak aplikatuz, bere Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Zaintzaren espezialitateen bidez eta Higiene Industrial, Ergonomia eta Psikosoziologia jarduerak Kanpoko Prebentzio-zerbitzuarekin koordinatzen.

La Prevención de Riesgos Laborales se aplica en la gestión de todas las actividades. La Gerencia ejerce el liderazgo en la observancia las conductas que garanticen la seguridad y la salud de todo el personal que realice su actividad dentro de Metro Bilbao comprometiéndose a trabajar por la PRL, cumpliendo la legislación y convenios vigentes y aplicando las actividades preventivas propuestas por el Servicio de Prevención Propio, el cual cuenta con las especialidades de Seguridad en el Trabajo y Vigilancia de la Salud; y coordina con el Servicio de Prevención Ajeno las actividades de Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología.

Metro Bilbaok aldian-aldian eguneratzen du arriskuen ebaluazioa. Ondorioztatu du Sopelako eta Arizeko tailerretan langileek arrisku ergonomikoak hartzen dituztela (zamak eskuz manipulatzea eta postura behartuak, batez ere). Sorbaldako eta belaunetako patologiak gerta daitezke. Instalazioetan ohikoa da zerupean lan egitea, eguraldia gorabehera. Linean, zarata kontuan hartu beharreko faktorea da.

Metro Bilbao actualiza periódicamente su evaluación de riesgos. Sus conclusiones indican que en los talleres de Sopela y Ariz la plantilla está expuesta a riesgos ergonómicos (manipulación manual de cargas y posturas forzadas principalmente. Las patologías de hombro y rodilla son posibles). En instalaciones, es frecuente el trabajo a la intemperie independientemente de las condiciones climáticas. En línea, el ruido es un factor a tener en cuenta.

Prebentzio-jarduerak, ezarritakoak eta garatu behar direnak, Segurtasun eta Osasun Batzordeak jorratu eta eztabaidatzen dituzte langileen eta zuzendaritzaren ordezkariek eta zuzendaritzaren ardurapean geratzen dira ekintza horiek.

Las actividades preventivas, implantadas y a desarrollar, se tratan y debaten en el Comité de Seguridad y Salud formado por Representantes del Personal y de la Dirección; permaneciendo en la Dirección la responsabilidad sobre las citadas acciones.

Norbere babesarekin loturiko jarduerak Segurtasun-sailak egiten ditu.

Las actividades relacionadas con la Autoprotección son llevadas a cabo por la Unidad de Seguridad.

Enpresa-jardueren koordinazioa astero egiten da Tarte-uneen batzordean, non kanpoko zein barruko langileek parte harten duten jardueren arduradunak biltzen diren. Jardueren arduradunek Kontratazio-sailaren mende dagoen Koordinatzaile baten laguntza dute.

Las Coordinación de Actividades Empresariales es realizada semanalmente por la Comisión de Intervalos, formada por las personas responsables de las actividades en las que interviene personal tanto externo como interno. Las personas responsables de actividades cuentan con la colaboración de un Coordinador que depende de la Unidad de Contratación.

Zuzendariek, arduradunek eta langileek Prebentzio-zerbitzuaren aholkua eta babesa dituzte.

Tanto la Dirección como las Personas Responsables y el Personal, cuentan con el asesoramiento y apoyo del Servicio de Prevención, formado por:

- Prebentzio-zerbitzuaren burua
- Prebentzioko teknikariak
- Segurtasun- eta higiene-arduraduna

- Jefatura del Servicio de Prevención
- Personal Técnico de Prevención, y
- Responsable de Seguridad e Higiene

3.2. Enplegua

3.2. Empleo

3.2.1. Langileen kopuru osoa eta banaketa, sexuaren, adinaren, herrialdearen eta sailkapen profesionalaren arabera, 2019ko abenduaren 31n:

3.2.1. Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional a 31 de diciembre de 2019:

Sexuaren arabera: Por sexo:

Sexua Sexo	**Pertsonak** Personas	**% s / langileak/%** s/ plantilla
Emakumezkoak/ Mujeres	246	% 31,50
Gizonezkoak/ Hombres	535	% 68,50
	781	**% 100,00**

Adinaren arabera: Por edad:

Adina Edad	**Emakumezkoak** Mujeres	**Gizonezkoak** Hombres	**% s / langileak** % s/ plantilla
20 - 25	0	3	% 0,38
26 - 30	7	17	% 3,07
31 - 35	15	33	% 6,15
36 - 40	57	53	% 14,08
41 - 45	60	89	% 19,08
46 - 50	70	134	% 26,12
51 - 55	24	85	% 13,96
56 - 60	11	77	% 11,27
> 60	2	44	% 5,89
Guztira/ Total	**246**	**535**	**% 100,00**

Gizonen batez besteko adina, 2019an Media de edad hombres año 2019	47,99
Emakumeen batez besteko adina, 2019an Media de edad mujeres año 2019	44,11
Langileen batez besteko adina, 2019an Media de edad plantilla año 2019	46,77

Sailkapen profesionalaren arabera: Por clasificación profesional:

	Emakumezkoak Mujeres	**Gizonezkoak** Hombres	**Emakumeen %** % mujeres	**Gizonezkoen %** % hombres
Zuzendaritza eta buruzagitzen taldea/ Grupo de dirección y jefaturas	5	23	% 17,86	% 82,14
Teknikarien taldea/ Grupo de técnicos	21	62	% 25,30	% 74,70
Espezialisten taldea/ Grupo de especialistas	211	444	% 32,21	% 67,79
Laguntzaileen taldea/ Grupo de auxiliares	9	6	% 60,00	% 40,00
	246	**535**	**% 31,50**	**% 68,50**

3.2.2. Lan-kontratuen kopuru osoa eta modalitateen banaketa, 2019ko abenduaren 31n:

3.2.2. Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo a 31 de diciembre de 2019.

Kontratu-mota Tipo de contrato	**Emakumezkoak** Mujeres	**Gizonezkoak** Hombres	**% s / langileak** % s/ plantilla
Mugagabea (lanaldi osoa edo erdia)/ Indefinido (tiempo completo o parcial)	205	452	84,12%
Mugagabea (erretiro partziala)/ Indefinido Jubilación Parcial	2	28	3,84%
Aldi baterakoa, lanaldi erdia/ Temp. tiempo parcial	14	11	3,20%
Aldi baterakoa, lanaldi osoa/ Temp. tiempo completo	25	44	8,83%
	246	**535**	**100%**

3.2.3. Kontratu mugagabeen, aldi baterako kontratuen eta lanaldi erdiko kontratuen urteko batezbestekoa, sexuaren, adinaren eta sailkapen pertsonalaren arabera:

3.2.3.Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional:

Kontratuen urteko batezbestekoa, sexuaren arabera:

Promedio anual de contratos por sexo:

	Emakumezkoak Mujeres	**Gizonezkoak** Hombres
Kontratu mugagabeak/ Contratos indefinidos	204,25	479,58
Aldi baterako kontratuak, lanaldi osoa/ Contratos temporales tiempo completo	23,17	38,83
Aldi baterako kontratuak, lanaldi erdia/ Contratos temporales tiempo parcial	12,25	9,67

Kontratuen urteko batezbestekoa, adinaren arabera:

Promedio anual de contratos por edad:

Adina Edad	**Mugagabeak** Indefinidos	**Aldi baterakoak, lanaldi osoa** Temporales tiempo completo	**Aldi baterakoak, lanaldi erdia** Temporales tiempo parcial
20 - 25	--	1,50	1,58
26 - 30	2,17	10,75	6,17
31 - 35	35,42	11,75	4,42
36 - 40	86,25	16,83	6,42
41 - 45	141,75	9,50	1,25
46 - 50	184,92	8,50	1,33
51 - 55	102,75	3,17	0,75
56 - 60	88,50	--	--
> 60	42,08	--	--

Kontratuen urteko batezbestekoa, sailkapen profesionalaren arabera:

Promedio anual de contratos por clasificación profesional:

	Zuzendaritza eta buruzagitzen taldea Grupo de dirección y jefat.	**Teknikarien taldea** Grupo Técnicos	**Espezialisten taldea** Grupo Especialistas	**Laguntzaileen taldea** Grupo Auxiliares
Kontratu mugagabeak/ Contratos indefinidos	27,75	80,50	561,67	13,92
Aldi baterako kontratuak, lanaldi osoa/ Contratos temp. tiempo completo	--	2,08	57,83	2,08
Aldi baterako kontratuak, lanaldi erdia/ Contratos temp. tiempo parcial	--	--	21,92	--

3.2.4. Kaleratze-kopurua, sexuaren, adinaren eta sailkapen profesionalaren arabera (2019an)

Bat ere ez.

3.2.4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional (año 2019)

Ninguno.

3.2.5. Batez besteko soldatak, sexuaren arabera banatuta

Adierazitako zenbatekoak langileen jardunaldi guztiak kontuan hartuta kalkulatu diren batezbestekoak dira, hau da, pertsona bakoitzak duen lanaldia eta enpresan alta emanda daroan denbora kontuan hartu dira kalkulua egitean.
Ordainsariaren gai finkoak eta aldakorrak hartzen ditu barnean, antzinatasuna barne.

Soldata, balorazioa eta bestelako gai finkoak (gai aldakorrei lotutako soldata-taulak, adibidez) lanpostuaren arabera definituta daude, eta lanpostu hori betetzen duen pertsonak jasotzen du, generoa edozein dela ere.

Antzinatasuna handiagoa da gizonetan, gizonezkoen sektorea izan baita tradizioz eta emakumea gerora sartu baita; beraz, gai horrengatik emakumeek jasotzen duen batez besteko kopurua txikiagoa da.

3.2.5. Remuneraciones medias desagregadas por sexo

Los importes que se indican son importes medios teniendo en cuenta el total de jornadas de la plantilla, es decir, con la casuística que incorpora cada persona en cuanto a porcentaje de trabajo y tiempo de alta en la empresa.

Incluyen conceptos retributivos fijos y variables, incluida la antigüedad.

Tanto el salario valoración y otros conceptos fijos como las tablas salariales asociadas a los conceptos variables están definidas por puesto y se perciben independientemente de quien ocupe el mismo, sin diferencia por género.

La antigüedad es superior en hombres debido a que se trata de un sector tradicionalmente masculino y la incorporación de la mujer al mismo ha sido posterior, acumulando menores cuantías por este concepto.

Batez besteko soldatak, sexuaren arabera banatuta:

Remuneraciones medias desagregadas por sexo:

Sexua Sexo	**€ bataz beste pertsonak** € media persona
Emakumezkoak/ Mujeres	39.356,97 €
Gizonezkoak/ Hombres	42.986.36 €

Batez besteko soldatak, sexuaren arabera banatuta:

Remuneraciones medias desagregadas por edad:

Adina Edad	**Emakumezkoak** Mujeres	**Gizonezkoak** Hombres
20 - 25	36.143,42 €	34.695,75 €
26 - 30	37.700,00 €	36.822,44 €
31 - 35	34.456,50 €	37.985,79 €
36 - 40	37.675,58 €	39.690,05 €
41 - 45	37.987,06 €	40.942,76 €
46 - 50	39.703,49 €	41.790,10 €
51 - 55	45.553,74 €	47.095,11 €
56 - 60	47.205,88 €	44.947,98 €
> 60	43.913,88 €	57.563,45 €

Batez besteko soldatak, sailkapen profesionalaren arabera banatuta:

Remuneraciones medias desagregadas por clasificación profesional:

Sailkapen profesionala Clasificación profesional	**Emakumezkoak** Mujeres	**Gizonezkoak** Hombres
Zuzendaritza eta buruzagitzen taldea/Personal directivo y con mando	79.232,80	78.605,80
Teknikarien taldea/Personal técnico	49.625,67	55.522,25
Espezialisten taldea / Especialistas	37.801,95	39.482,95
Laguntzaileen taldea / Auxiliares	26.185,41	29.316,99

3.2.6. Soldata-diferentzia

Emakumeek gizonen aldean jasotzen duten batez besteko soldatari dagokion ratioa % 7,82 da.

3.2.6. Brecha salarial

El ratio correspondiente a la remuneración media de mujeres frente a hombres es 8,44%.

3.2.7. Kontseilari eta zuzendarien batez besteko soldata, ordainsari aldakorra, dietak, kalte-ordainak, epe luzeko aurrezpenerako aurreikuspen-sistemen ordainketa eta sexuaren arabera banatutako beste edozein kopuru

3.2.7. Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo

Sailkapena Clasificación	**Emakumezkoak** Mujeres	**Gizonezkoak** Hombres
Kontseilariak/Personal del Consejo	0,00	0,00
Zuzendaritza eta buruzagitzen taldea/ Personal directivo y con mando	79.232,80	78.605,80

3.2.8. Lanetik deskonektatzeko politikak ezartzea

Metro Bilbaon lanaldiak tokiko sektore publikoari aplikatzen zaion indarreko legediaren araberako iraupena du. Lanaldiak zerbitzu-koadrotan, zerbitzuaren urteko plangintan (PAS) edo lan-egutegietan antolatzen dira, lantaldeen arabera.

Lanaldia amaitzen dutenean, guztiz "deskonektatuta" daude. Guardian dauden pertsonak (asteburuetan edo aste osoan) soilik daude "ez deskonektatzera" behartuta, beren jardueraren eta urteko unearen arabera. Egoera hori araututa dagoe eta berariaz ordaintzen da.

Ardura handieneko esparruetan, langilearen mailaren arabera, ordutegi malguak izan arren, larrialdiak erantzuteko sakelako telefonoak izaten dituzte, eta profesional bakoitzak erabakitzen du "deskonexio" handiagoa edo txikiagoa izan.

3.2.8. Implantación de políticas de desconexión laboral

En Metro Bilbao la jornada laboral tiene una duración acorde con la legislación vigente aplicable al sector publico local. Las jornadas de trabajo estan organizada por Cuadros de servicio, Planificación anual del servicio (PAS) ó por calendarios laborales segun los colectivos.

Una vez terminada la jornada estan completamente "desconectados". Solo esta obligados a "no desconectar" las personas que estan de guardia (de fin de semana o de semana entera) segun la actividad que desarrollen y el momento del año. Esta situación esta regulada y se remunera expresamente.

En ámbitos de más responsabilidades, en función del nivel del empleado, a pesar de existir una flexibilidad horaria si que se dispone de telefono móvil para poder atender urgencias, quedando a criterio de cada profesional el hecho de dar más o menos cabida a la

"desconexión".

Ez dago ezarrita langile bakoitzaren egutegiaren eta ordutegiaren haragoko betebeharrik, inola ere.

En ningun caso existen obligaciones estableciadas mas alla del horario y calendario laboral de cada trabajador.

3.2.9. Desgaitasunak dituzten langileak

Metro Bilbaok desgaitasunak dituzten bederatzi pertsona ditu kontratatuta:

- Bost ezgaitasun osoarekin
- Lau % 33tik gorako desgaitasunarekin

Horrez gain, Metro Bilbaok salbuespen-ziurtagiria du, zeinen bidez ezgaitasunari buruzko Lege Orokorra ordezko neurrien bidez betetzeko aukera ematen zaion.

3.2.9. Empleados con discapacidad

La empresa Metro Bilbao tiene contratadas en plantilla nueve personas con discapacidad:

- Cinco con Incapacidad Total
- Cuatro con discapacidad superior al 33%.

Adicionalmente, Metro Bilbao cuenta con un certificado de excepcionalidad por el que se le concede la posibilidad de dar cumplimiento a la Ley General de discapacidad a través de medidas alternativas.

3.3. Lanaren antolaketa

3.3. Organización del trabajo

3.3.1. Laneko denboraren antolamendua

Metro Bilbaok bezeroen beharretara egokitzen den kalitatezko zerbitzua eman behar du, eta antolamendu-gaitasun malgua izan behar du une jakin bakoitzean dagoen zerbitzu-eskaerari erantzun azkarra eman ahal izateko, Hitzarmen Kolektiboan ezarritako prozedurak eta arauak errespetatuta.

3.3.1. Organización del tiempo de trabajo

Metro Bilbao precisa, para proporcionar un servicio de calidad adecuado a las necesidades de las y los clientes, de una capacidad organizativa flexible que le permita dar una rápida respuesta a la demanda de servicio que en cada momento se le plantee, respetando los procedimientos y normas establecidos en su Convenio Colectivo.

Lansaioa

- Lansaioak bat egiten du indarrean dagoen eta tokiko sektore publikoari dagokion legezko lansaioarekin.
- Urteko lana ezberdin banatzen da taldearen arabera.

Jornada de trabajo

- La jornada laboral tiene una duración acorde a la jornada legal vigente, aplicable al sector público local.
- La distribución de la jornada anual se realiza de diferente manera en función del colectivo.

Hauen arabera antolatzen dira lansaioak:

Las jornadas de trabajo se organizan por:

1- Zerbitzu-koadroa

- Urteko lana 44 lan-astetan banatzen da, eta asteko, hamabost eguneko, hiru asteko eta abarreko ziklotako errotazioen arabera banatzen da.

1.-Cuadro de servicio

- Distribuye la jornada anual en 44 semanas de trabajo distribuyendo el trabajo con criterio de rotación en ciclo semanal, quincenal, trisemanal, etc. Las

Gainerako zortzi asteak oporrak eta berreskuratutako jaiegunak dira.
- Hauei eragiten die: Eragiketen Buruzagitza, IKL, Eskulanaren Kudeaketa, Lineako Laguntzailea eta Lineako Administrazio Langileak.

ocho semanas restantes corres-ponden a vacaciones y a festivos recuperados.
- Afecta a Jefatura de Operaciones, USI, Gestión de Mano de Obra, Auxiliar de línea, y Personal Adminis-trativo de línea.

2- Zerbitzuaren Urteko Plangintza (ZUP)

- Urteko lana antolatzen du berdintasun-irizpideak kontuan hartuta.
- Hauei eragiten die: Gidariak, Estazioaren Ikuskapena Aginte Postua eta Instalazioetako Teknikariak.

2.-Planificación Anual del Servicio (PAS)

- Organiza el trabajo, con criterios de equidad, en ciclo anual.
- Afecta a Conducción, Supervisión de Estación Puesto de Mando y Personal Técnico de Instalaciones.

3- Laneko egutegiak

- Hauei eragiten die: Zerbitzu Zentralak, Material Mugikorraren Mantentze Lanak, Biltegia, Ingeniaritza eta Instalazioen Buruzagitzak.

3.-Calendarios laborales

- Afecta a Servicios Centrales, Mantenimiento de Material Móvil, Almacén, Ingeniería y Jefaturas de Instalaciones.

Langile guztiek betetzen dute adostutako urteko lansaioa. Urteko lansaioa betetzeko eta erregulatzeko helburuarekin, ordu-kopuruetan dauden ezberdintasunak –zerbitzu-koadroetan nahiz lan-egutegietan gertatzen direnak– ordu-poltsaren bitartez kudeatzen dira.

Todo el personal cumple la jornada anual pactada. Con este objetivo y para regularla, las diferencias de horas resultantes, tanto en cuadros de servicio como en calendarios laborales, se gestionan mediante la bolsa de horas.

3.3.2. Absentismoaren ordu-kopurua

2019an, 128.158 ordu metatu dira absentismoagatik (gaixotasunak, istripuak, sindikatu-baimenak, ordaindutako baimenak, grebak eta abar).

3.3.2. Número de horas de absentismo

En el año 2019, las horas acumuladas de absentismo (enfermedad, accidente, permiso sindical, permisos retribuidos, huelga...) han sido 128.158 horas.

3.3.3. Bi gurasoek ardura partekatzeko eta familia eta lana uztartzea erraztera bideratutako neurriak

Hauek dira nabarmentzeko modukoak:

- Lansaioa murriztea, LTren 37.5 artikuluaren arabera.
- Lansaioa borondatez murriztea.

3.3.3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores

Cabe destacar, fundamentalmente, las siguientes:

- Reducción de jornada conforme al artículo 37.5 del E.T.
- Reducción de jornada voluntaria.

- Amatasunagatik/aitatasunagatik lan-kontratua eteteaz gain emandako aste gehigarria. (bi aste, haur bat baino gehiago jaiotzen bada)
- Lau atseden-egun gehigarri, antzinatasunagatik.
- Urtean 24 ordu, guztira, ezkontidea, bikotea, seme-alabak, gurasoak eta bigarren mailara arteko beste familiako kideak (langileak tutoretza duenean) medikuenera eramateko.
- Atzerapenik onartzen ez duten gaiei kasu egiteko 1 eta 5 egun arteko baimena, langileari berari, ezkontideari, bikoteari, seme-alabei eta gurasoei dagokienean.
- Oporrak nahi bezala aukeratzeko eta aldatzeko aukera.
- Deskantsua edo txanda-aldaketa eskatzeko aukera.
- Zerbitzu Zentraletan, lansaio etena edo lansaio jarraitua duen egutegia hautatzeko aukera.
- Zerbitzu Zentraletan, sartzeko eta ateratzeko ordutegi malgua.
- Zerbitzu Zentraletan eta Tailerretan, lansaio jarraitua ostiraletan.
- Zerbitzu Zentraletan eta Tailerretan, lansaio jarraitua opor-garaian.
- Jatordu-txartelak.
- Hitzarmen Kolektiboan jasotakoaren araberako maileguak.
- Istripu-asegurua, bizitza-asegurua, erretiroagatiko sariaren asegurua, Hitzarmen Kolektiboan jasotakoaren arabera.

- Semana adicional sobre la suspensión del contrato de trabajo por causa de maternidad/paternidad. (dos semanas dicionales en caso de parto múltiple)
- Hasta cuatro días de descanso adicionales por antigüedad.
- Montante de 24 horas al año para acompañamiento a consultas médicas a cónyuge, compañero o compañera, hijos e hijas, padres y madres y de otros familiares hasta 2º grado sometidos a tutela del empleado o empleada.
- De 1 a 5 días para atender asuntos que no admiten demora, referidos al propio empleado o empleada, cónyuge, compañero o compañera, hijos e hijas, padres y madres.
- Libre elección y posibilidad de variación del periodo vacacional.
- Posibilidad de solicitud de descanso o cambio de turno.
- Elección entre calendario de jornada partida o jornada intensiva en Servicios Centrales.
- Horario flexible de entrada y salida en Servicios Centrales.
- Jornada laboral intensiva los viernes en Servicios Centrales y Talleres.
- Jornada laboral intensiva en periodos vacacionales en Servicios Centrales y Talleres.
- Vales de comida.
- Prestamos de acuerdo a lo recogido en Convenio Colectivo.
- Seguro de accidentes, seguro de vida, seguro de premio de jubilación, de acuerdo a los recogido en Convenio Colectivo.

3.4. Osasuna eta segurtasuna

3.4.1. Osasun- eta segurtasun-kondizioak lanean

Metro Bilbaoko Hitzarmen Kolektiboan jasota dagoenez, lan kolektibo bat da laneko istripuak prebenitzea eta osasuna babestea, eta horren bidez lortu nahi da pertsonak min hartzeko aukera saihestea, higienea erraztea, osasuna sustatzea, ondasunak eta instalazioak babestea eta nahi ez diren gertaerak, edozein motakoak, prebenitzea.

3.4. Salud y seguridad

3.4.1. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

Tal y como se recoge en el Convenio Colectivo de Metro Bilbao, el ejercicio de la prevención de accidentes laborales y la protección de la salud es una tarea colectiva cuyo fin es evitar lesiones personales, facilitar la higiene, fomentar la salud, proteger bienes e instalaciones y prevenir todo tipo de sucesos no deseados.

Segurtasun-plana onartzeak esan nahi du aldeek konpromisoa hartu dutela laneko arriskuak prebenitzeko eta osasuna sustatzeko planak betetzen direla zaintzeko eta kontrolatzeko.

La aplicación del plan de seguridad supone asumir un compromiso por las partes de ejercer una labor de vigilancia y control del cumplimiento de los planes de prevención de riesgos laborales y de fomento de la salud.

Beste langile batzuen lana zuzentzen eta kontrolatzen duenak, bere mailan eta bere lanpostuaren kondizio gisa, bere gain dituen langileen buru izateko ardura izango du segurtasunari eta osasunari dagokionez, eta laneko giro segurua eta osasungarria eman beharko die, hauen eskainiz: baliabide egokiak, lan-jarraibide eta lana egiteko modu zuzenak, beharrezkoak diren entrenamendua eta trebakuntza, norbera babesteko beharrezkoak diren ekipoak, bete beharreko laneko eta segurtasuneko arauak eta lan-prozedura seguruenak.

Cada persona que dirige y controla el trabajo de otras, dentro de su nivel y como una condición más de su cargo, tendrá la responsabilidad de liderar en materia de seguridad y salud a su personal, proporcionándoles un ambiente de trabajo seguro y saludable, utilizando los medios adecuados, la instrucción y forma de trabajo pertinentes, el entrenamiento y formación necesarios, los equipos de protección individual requeridos, las normas de trabajo y seguridad exigidas, y los procedimientos de trabajo más seguros.

Metro Bilbaok enpresan lan egiten duten guztiengan osasuna eta prebentzioa sustatzeko beharrezkoak diren jarduerak definitzen, planifikatzen, agintzen eta horien segimendua egiten du, indarrean dagoen araudiarekin bat eginez eta bereak eta kanpoan kontratatuak diren baliabideak modu eraginkorrean erabiliz.

Metro Bilbao define, planifica, ejecuta y realiza el seguimiento de las actividades necesarias para promover la salud y la acción preventiva entre todas las personas que trabajan en la empresa, de acuerdo con la normativa vigente, utilizando para ello de forma eficaz recursos propios y contratados.

Metro Bilbaon oinarritzat jotzen dugu enpresako pertsona guztien osasuna, osotasuna eta ongizatea bermatzen dituen prebentzio-kultura sortzea. Horretarako, laneko arriskuak prebenitzeko eta kontrolatzeko politika aktibo bat dugu, eta prebenitzea eta babestea guztion lana dela onartzea du oinarritzat. Langile guztiek parte hartzen dute prebentzio-politikan, zuzenean nahiz enpresa-batzordearen bidez.

En Metro Bilbao consideramos fundamental la creación de una cultura preventiva que garantice la salud, la integridad y el bienestar de todas las personas de la empresa. Por ello contamos con una política activa de Prevención y Control de Riesgos Laborales que parte del principio de que el ejercicio de la prevención y la protección es tarea de todos y todas. La participación del conjunto de la plantilla en nuestra política de Prevención es una realidad, tanto de forma directa, como a través del Comité de Empresa.

Metro Bilbaok prebentzio-zerbitzu bat du, eta hauek osatzen dute:

- Prebentzio Zerbitzuaren Buruzagitza.
- Prebentzioko Teknikaria.
- Segurtasunaren eta Higienearen Arduraduna.

Metro Bilbao posee un servicio de prevención, integrado por:

- Jefatura del Servicio de Prevención.
- Personal Tecnico de Prevención.
- Responsable de Seguridad e Higiene.

Horrenbestez, osasuna eta segurtasuna zaintzeko prebentzio-zerbitzu propioa dago. Higiene, ergonomia eta psikosoziologia arloetarako, kanpoko prebentzio-sistema bat kontratatu ohi da.

Por tanto, existe un servicio de prevención propio para la vigilancia de la salud y seguridad. Se contrata a un servicio de prevención ajeno externo para las disciplinas de higiene, ergonomía y psicosociología.

Gainera, kontratatutako eta/edo azpikontratatutako enpresekin jarduerak koordinatzen dituen batzordea sortu da, eta, hala, ordezkapena dute enpresako arlo nagusietan.

Adicionalmente, se ha creado una comisión para la coordinación de actividades empresariales con las empresas contratadas y/o subcontratadas, estando representadas las principales áreas de la empresa.

Trebakuntza eskaintzen da eta jardueren koordinazioa kontrolatzeko beharrezkoak diren dokumentuak sortzen dira.

Se imparte formación y se elabora la documentación necesaria para el control de la coordinación de actividades.

Segurtasun eta Osasun Batzordea parte-hartze organo bat da, eta enpresan laneko arriskuak prebenitzeari dagokionez dauden jarduerak modu erregularrean eta aldizka kontsultatzen ditu. Prebentzio Ordezkariek eta Zuzendaritzako Ordezkariek osatzen dute batzordea, eta enpresako zein kanpoko prebentzio-zerbitzuetako teknikariek eta sindikatuetako ordezkariek ere parte hartu dezakete aholkulari gisa, iritzia eman baina bozkatzeko aukerarik izan gabe, ez baitira prebentzio-ordezkaritzat hartzen.

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. Está compuesto por personas Delegadas de Prevención y Representantes de la Dirección, además existe la posibilidad de que acuda personal asesor, con voz pero sin voto, tanto Personal Técnico de los Servicos de Prevención (Propio y Ajeno) como por parte de los sindicatos que no cuentan con Personal Delegado de prevención.

Metro Bilbaoko langileen % 100 dago Segurtasun eta Osasun Batzordean ordezkatuta.

El 100% del personal de plantilla de Metro Bilbao se encuentra representado en el Comité de Seguridad y Salud.

Batzorde hori iritzia emateko eta bozkatzeko aukera duten alderdi bakoitzeko lau kidek osatzen dute.

Este comité está constituido en la actualidad por cuatro miembros con voz y voto por cada una de las partes.

Halaber, Batzordeko bileratara prebentzio-ordezkaririk ez duen sindikatu bakoitzeko pertsona bat joan daiteke, eta bileren sindikatu-kreditua enpresaren kontura egingo da.

Asimismo, a las reuniones del Comité podrá asistir una persona por cada sindicato que no tenga persona delegada de prevención, corriendo el crédito sindical de las reuniones a cargo de la empresa.

Prebentzio-ordezkariak dira laneko arriskuak prebenitzeko gaietan enpresako langileen ordezkariak. Enpresa Batzordeak izendatzen ditu, eta ordezkari gisa jokatuko dute, eta ez dute zertan batzorde horretako kide izan. Prebentzio-ordezkari bakoitzak legeak une horretan zehazten duen ordu-kopuru bat izango du hilero –gaur egun, 35 ordu

Las y los delegados de prevención constituyen la representación de los trabajadores y trabajadoras con funciones en materia de prevención de riesgos en el trabajo. Serán nombrados por el Comité de Empresa y actuarán en su representación, no requiriéndose la condición de pertenecer al mismo. Cada delegado o delegada de

hilean– ordezkaritzak eskatzen lana egiteko.

3.4.2. Laneko istripuak, haien maiztasuna eta larritasuna, bereziki, eta lan-gaixotasunak, sexuaren arabera banatuta

Zaurien, gaixotasun profesionalen, galdutako egunen eta absentismoaren mota eta tasa, eta lanarekin loturik hildakoen kopurua eskualdeka eta sexuka.

prevención dispondrá a título personal, para el ejercicio de sus funciones, del crédito horario mensual que establezca en cada momento la legislación, actualmente fijado en 35 horas al mes.

3.4.2. Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como enfermedades profesionales, desagregado por sexo

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

Adierazlea Indicador	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
% lan-absentismoa, ABEKAgatik % de absentismo laboral por ITCC	6,19	6,59	7,14	7,85
% lan-absentismoa, ABELKgatik % de absentismo laboral por ITCL	0,59	0,51	0,54	0,46

Urtea Año	**Lan egindako orduak** Horas Trabajadas	**Istripu-kop.** Nº Accidentes			**Lanera huts egitea** Absentismo		**Maiztasun-indizea** Índice de Frecuencia		**Indizea:** Índice de
		Baja Baja	**Baja gabe** Sin Baja	**In itinere baja**	**Orduak** Horas	**%**	**Baja** Baja	**Guztira** Total	**Larritasuna** Gravedad
2016	968.494	23	56	5	6.373	0,59	24	82	0,62
2017	961.680	26	64	4	5514	0,51	27	94	0,56
2018	972.710	27	41	2	5.960	0,54	28	70	0,63
2019	990.252	15	48	5	5.146	0,46	15	64	0,48

2019/12/31ko datuak / Datos a 31/12/2019

- Maiztasun-indizea, bajarekin = Baja eragin duten istripu-kopurua, lan egindako milioi bat orduko
- Maiztasun-indize osoa = Baja eragin duten eta eragin ez duten istripu-kopurua, lan egindako milioi bat orduko
- Larritasun-indizea = Galdutako lansaio-kopurua, lan egindako mila orduko

- Índice de Frecuencia con baja = Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas.
- Índice de Frecuencia total= Número de accidentes con baja y sin baja por millón de horas trabajadas.
- Índice de Gravedad= Número de jornadas laborales perdidas por cada mil horas trabajadas

Istripuek eragindako bajak sexuaren arabera banatzen baditugu, 2019an emaitza hauek ikus daitezke:

- Gizonezkoak: 11 istripu bajarekin, eta 2 istripu gehiago in itinere bajarekin.
- Emakumezkoak: 4 istripu bajarekin, eta 3 istripu gehiago in itinere bajarekin.

Laneko gaixotasunei dagokienez, 5 kasu jakinarazi dira, eta guztiak material mugikorretan mantentze-lanetako langileak izan dira.

Metro Bilbaok aldizka eguneratu egiten du arriskuen ebaluazioa. Ondorioek adierazten dutenez, Sopelako eta Arizeko tailerretako langileek arrisku ergonomikoak dituzte (kargak eskuz maneiatzea eta behartutako jarrerak, batez ere. Sorbaldako eta belauneko patologiak ere ager daitezke). Instalazioetan, maiz lan egin behar da aire zabalean eguraldia edozein dela ere. Linean, zarata kontuan hartu beharreko faktorea da.

3.5. Harreman sozialak

3.5.1. Elkarrizketa sozialaren antolamendua, langileei jakinaraztea eta galdetzea eta haiekin negoziatzea barne

Metro Bilbao SAn, komite eta batzordeetan egituratzen dira enpresak alde sozialarekin dituen harremanak, hitzarmen kolektiboaren "Laugarren titulua.- Eskubide Sindikalak" ataldean jasotakoaren arabera.

Enpresa Batzordea Metro Bilbaoko langileen ordezkaritza-organo kolegiatu bat da, eta haien interesak babestea da bere egitekoa. Langileen Estatutuaren 66. artikuluan aurreikusitako eskalara doitzen da Enpresa Batzordearen osaera.

Halaber, Enpresa Batzordeko kideen bermeak Langileen Estatutuaren 68. artikuluan daude jasota.

Si desagregamos estas bajas por accidente en función del sexo en el año 2019 quedan de la siguiente forma:

- Hombres: 11 accidentes con baja, más 2 accidentes con baja in itinere.
- Mujeres: 4 accidentes con baja, más 3 accidentes con baja in itinere.

En cuanto a las enfermedades profesionales se han comunicado 5, todas ellas entre el Personal de Mantenimiento de Material Móvil.

Metro Bilbao actualiza periódicamente su evaluación de riesgos. Sus conclusiones indican que en los talleres de Sopela y Ariz la plantilla está expuesta a riesgos ergonómicos (manipulación manual de cargas y posturas forzadas principalmente. Las patologías de hombro y rodilla son posibles). En instalaciones, es frecuente el trabajo a la intemperie independientemente de las condiciones climáticas. En línea, el ruido es un factor a tener en cuenta.

3.5. Relaciones sociales

3.5.1. Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

En Metro Bilbao S.A. las relaciones de la empresa con la parte social se estructuran en los comités y comisiones que se recogen en el "Titulo cuatro.-Derechos Sindicales" del convenio colectivo.

El Comité de Empresa es el órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores y trabajadoras de Metro Bilbao para la defensa de sus intereses. En la composición de dicho Comité de Empresa se austera a la escala prevista en el art. 66 del Estatuto de los Trabajadores.

Las garantías de las y los miembros del Comité de Empresa serán las señaladas en el art. 68 del Estatuto de los Trabajadores.

Metro Bilbaon, sindikatuetara afiliatutako langileek eratuko dituzten atal sindikalak enpresa barruan dauden afiliatuen artean hautatutako ordezkari sindikalek ordezkatuko dituzte.

En Metro Bilbao las secciones sindicales que puedan constituirse por las y los trabajadores afiliados a los sindicatos, estarán representadas, a todos los efectos, por delegados o delegadas sindicales elegidos por y entre sus afiliados y afiliadas en la empresa.

Ordezkari sindikal bat egongo da atal sindikal bakoitzeko, ASLOren 10. artikuluan ezarritakoaren arabera.

El número de delegados o delegadas sindicales será de uno por cada sección sindical constituida, de conformidad con lo dispuesto en el art. 10 de la LOLS.

Ordezkari sindikal bat Enpresa Batzordearen kide ez bada, kideen ordu-kreditu bera izango du.

El delegado o delegada sindical, en el supuesto de que no forme parte del Comité de Empresa, dispondrá del mismo crédito horario que sus miembros.

Langileen ordezkariek modu aktiboan parte hartuko dute batzorde hauetan:

- Zerbitzu Koadroen Batzordea.
- Eskubide Kolektiboei buruzko Batzordea.
- Lineako lanaren antolamendua hobetzea aztertzeko batzordea.
- BABen erreserba-asteen esleipena berrikusteko batzordea.
- Lanpostuen betetzearen segimendua egiteko batzordea.
- Trebakuntzaren segimendua egiteko batzordea.

La representación de los trabajadores y trabajadoras tendrá participación activa en las siguientes comisiones:

- Comisión de Cuadros de Servicio.
- Comisión sobre Derechos Colectivos.
- Comisión de análisis de mejoras de la organización del trabajo en Línea.
- Comisión de revisión de la asignación de semanas de reserva en OAC.
- Comisión de seguimiento de cobertura de plazas.
- Comisión de seguimiento de la formación.

Laneko gatazkak ebazteko prozedura hitzarmen kolektiboaren azken bigarren xedapenean dago jasota.

El procedimiento para resolver los conflictos laborales se recoge en el convenio colectivo en la disposición final segunda.

Gatazka kolektiboak ebazteko legezko organoa Batzorde Parekidea da.

El órgano legitimado para la resolución de conflictos colectivos es la Comisión Paritaria.

Batzorde Parekideari ebazteko eskatu zaion gaietan desadostasunik egonez gero, aldeetako edozeini eskaera egin eta gero, "Gatazkak ebazteko borondatezko prozedurei buruzko konfederazioen arteko hitzarmenak PRECO II" dokumentuan aurreikusitako prozedurak egin beharko dira, beste mota bateko presio-neurri, gatazka eta prozedura administratibo eta/edo judizialetara jo aurretik.

En caso de discrepancias o desacuerdos sobre materias sometidas a la decisión de la Comisión Paritaria, se deberá acudir, previa solicitud de cualquiera de las partes, a los procedimientos de conciliación o mediación previstos en los "Acuerdos Interconfederales sobre procedimientos voluntarios de resolución de conflictos PRECO II", previamente a la adopción de cualquier medida de presión, conflicto,

procedimiento administrativo y/o jurisdiccional.

Hitzarmen Kolektiboaren edo Laneko Araudiaren interpretaziotik edo aplikaziotik eratorritako banakako erreklamazioak honela izapidetu behar dira: Erreklamazioa edo gatazka eragiten duen gaia idatziz aurkeztu behar zaio Laneko Harremanetako Unitateari, eta hark hurrengo 5 egun naturaleko epean erantzun behar du. Langilea erantzunarekin ados ez badago, Batzorde Parekideari edo BAAZi bideratu ahal zaio eskaera.

Toda reclamación individual derivada de interpretación o aplicación del Convenio Colectivo o la Normativa Laboral se tramitará de la siguiente forma: Se presentará la reclamación o el tema de conflicto, por escrito, a la Unidad de Relaciones Laborales, quien deberá responder en el plazo de 5 días naturales. Si el trabajador o la trabajadora no estuviera de acuerdo con la contestación, podrá someterlo a la Comisión Paritaria o ante el SMAC.

Gatazka kolektibo nahiz banakakoetan, bi aldeek hala adostuta, aipatu diren hitzarmenetan aurreikusitako arbitraje-prozeduretara jo daiteke.

Tanto en los conflictos colectivos como en los individuales, por acuerdo expreso de ambas partes, se podrá acudir al procedimiento de arbitraje previsto en los mencionados acuerdos.

Aldeen arteko desadostasunek legezko greba bat eskatzea eragiten badute, legezko greba egiteko jakinarazpena aurkezten den aldi berean, bitartekaritza-eskaera aurkeztu beharko da Laneko Harremanen Kontseiluaren Lurraldeko Egoitzan. Prozedura hori bitartekaritza-proposamen baten bidez ebatzi beharko da, aldeei emandako erantzuna barne hartuta, hamar egun naturalen buruan, eta epe hori ezin da luzatu.

En caso de que las discrepancias surgidas entre las partes motiven la solicitud de huelga legal, simultáneamente a la notificación de huelga legal deberá presentarse solicitud de mediación ante la Sede Territorial del Consejo de Relaciones Laborales. Este procedimiento deberá resolverse mediante propuesta de mediación, incluida la contestación de las partes, en el improrrogable plazo de diez días naturales.

3.5.2 Hitzarmen kolektiboak estaltzen dituen langileen ehunekoa, herrialdeka

3.5.2 Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

Orain indarrean dagoen hitzarmena 2019ko abenduaren 20an sinatu zen, eta Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratzeko dago. 2019rako onartu zen eta Metro Bilbaoko lantaldeko kontratupeko langile guztiei aplikatzen zaie.

El Convenio actualmente en vigor fue firmado el 20 de diciembre de 2019, estando pendiente su publicación en el boletin Oficial de Bizkaia, fue aprobada para el periodo 2019 y es de aplicación a todo el personal laboral de la plantilla de Metro Bilbao.

Hitzarmen Kolektibo horretan jasotzen dira Metro Bilbaoko langileen lan-harremanak erregulatzen dituzten arauak, zerbitzu publiko bat izanik. Arauok enpresaren xedean jasota daude, pertsonen behar indibidual eta kolektiboak asetzen dituzten eredu eta inguruneen bideaz.

Dicho Convenio Colectivo contiene las normas que regulan las relaciones de trabajo del personal de Metro Bilbao dentro de su vocación de servicio público, que se integran dentro de la misión de la empresa a través de la utilización de modelos y entornos que satisfagan las necesidades humanas individuales y colectivas.

Aplikazio-eremua hitzarmen kolektiboan dago jasota, Xedapen Orokorren 1. artikuluan "Esparru Pertsonala", zeinean hau aipatzen baita:

Hitzarmen hau Metro Bilbaoko langile guztiei (% 100) aplikatzekoa da, eta aurreikusitako kondizio ekonomikoak lanpostu hauetan daudenei egiten die erreferentzia: I. Eranskinean "Lanpostuak" atalean sartuta dauden A-tik G-ra bitarteko ordainketa-mailatan daudenak.

El ámbito de aplicación, se recoge en el convenio colectivo en Disposiciones Generales en su artículo numero 1.- "Ámbito personal" donde dice:

Este Convenio será de aplicación a todo el personal laboral de plantilla de Metro Bilbao (100%), si bien las condiciones económicas que se contemplan hacen referencia a quienes ocupen los puestos de trabajo, de los niveles retributivos del A al G, incluidos en el Anexo I "Puestos de trabajo" (96,4%).

3.5.3 Hitzarmen kolektiboen balantzea, osasunaren eta laneko segurtasunari dagokionez, bereziki

Osasunari eta laneko arriskuen prebentzioari dagokionez, hitzarmen kolektiboaren 17. Artikuluaren- Laneko Osasuna bigarren izenburuanYY dago jasota, "Eskubide Kolektiboak" atalean.

Lan kolektibo bat da laneko istripuak prebenitzea eta osasuna babestea, eta horren bidez lortu nahi da pertsonak min hartzeko aukera saihestea, higienea erraztea, osasuna sustatzea, ondasunak eta instalazioak babestea eta nahi ez diren gertaerak, edozein motakoak, prebenitzea.

Laneko arriskuak prebenitzeko eta osasuna sustatzeko planak betetzen direla zaintzeko eta kontrolatzeko konpromisoa hartzen da.

Beste langile batzuen lana zuzentzen eta kontrolatzen duenak bere gain dituen langileen buru izateko ardura izango du.

Laneko segurtasunari buruzko 17. artikuluan gai hauek aipatzen dira:

- Segurtasun eta Osasuneko Batzorde bat sortzea eta haren kide-kopurua azaroaren 8ko 31/1995 Legean adierazitakoaren arabera doitzea. Prebentzio-ordezkariak dira laneko arriskuak prebenitzeko gaietan enpresako langileen ordezkariak.

3.5.3 Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo

En lo relativo a la salud y la prevención de riesgos laborales, se le dedica en el convenio colectivo el Articulo 17.- Salud laboral, del título segundo "Derechos Colectivos".

La prevención de accidentes laborales y la protección de la salud es una tarea colectiva con la que se persigue evitar lesiones personales, facilitar la higiene, fomentar la salud, proteger bienes e instalaciones y prevenir todo tipo de sucesos no deseados.

Se asume el compromiso de ejercer una labor de vigilancia y control del cumplimiento de los planes de prevención de riesgos laborales y de fomento de la salud.

Cada persona que dirige y controla el trabajo de otras, tendrá la responsabilidad de liderar en materia de seguridad y salud a su personal.

En dicho artículo 17 sobre la salud laboral se hace referencia a temas como:

- Creación de un Comité de Seguridad y Salud cuya composición se ajustará en número de miembros a lo señalado en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Las y los delegados de prevención constituyen la representación de los trabajadores y trabajadoras con funciones en materia de prevención de

Ikus 'Osasun- eta segurtasun-kondizioak lanean' atala.

- Mediku-azterketak, zirkulazio-lanpostutan jarduten dutenentzat nahitaezkoak.

- Absentismoaren egiaztapena Metro Bilbaoko Prebentzio Zerbitzutik kanpoko zerbitzu batek egingo du.
- ABE egoerak jakinaraztea; egoera horretan daudenek horren berri eman beharko diote bere nagusiari eta prebentzio-zerbitzuko osasun-zaintzako arduradunari.

- Amatasunaren babesa; "Lanetik eratorritako arriskuen aurrean amatasuna eta edoskitze naturala babestea" protokoloan Prebentzio Zerbitzuak definitutako irizpideei jarraituz.
- Desgaitasun-egoeratan, bere gaitasunarekin bat datorren lanpostu batera egokitzea.
- Aldi baterako egokitzapena, langileak bere lanpostuko funtzioak aldi batez bete ezin dituenean, segurtasunagatik edo laneko osasunagatik, aldi baterako egokitu egingo da.

- Tailer psikosozialak, pertsonalaren baliabideak sustatzeko beharren arabera.

riesgos en el trabajo. Ver punto 'Condiciones de salud y seguridad en el trabajo'.

- Reconocimientos médicos, que serán obligatorios para quienes desarrollen su actividad laboral en puestos de circulación.
- Verificación del absentismo que será realizada por servicio ajeno al Servicio de Prevención de Metro Bilbao.
- Comunicación de situaciones de IT, toda persona que se encuentre en esta situación tendrá que ponerlo en conocimiento de su mando y del personal responsable de la vigilancia de la salud del servicio de prevención.
- Protección de la maternidad, siguiendo los criterios definidos por parte del Servicio de prevención en el protocolo de "Protección de la Maternidad y Lactancia natural frente a los riesgos derivados del trabajo".

- Acoplamiento en situaciones de incapacidad, a un puesto de trabajo acorde con su capacidad.
- Acoplamiento temporal, cuando un trabajador o trabajadora no pueda desempeñar las funciones de su puesto de trabajo temporalmente, por razones de seguridad o salud laboral, será acoplada de manera transitoria.
- Talleres psicosociales, organizados para potenciar los recursos personales en función de las necesidades.

3.6. Trebakuntza

3.6.1. Trebakuntzari dagokionez ezarri diren politikak

Gure trebakuntza-politika enpresaren estrategiarekin lerrokatuta dago, eta enpresaren helburuak gauzatzen laguntzen du. Gainera, etengabe ikastean dago oinarrituta eta pertsonak garatzeko modu bat da, eta gure langileen enplegagarritasunari laguntzen dio, helburu hauek betetzeko:

3.6. Formación

3.6.1. Políticas implementadas en el campo de la formación

Nuestra política de Formación está alineada con la estrategia de la empresa, contribuyendo a la consecución de los objetivos empresariales. Además, está basada en la idea de mantener un aprendizaje continuo y se concibe como una forma de desarrollo de la persona, facilitando así la empleabilidad continuada de nuestra plantilla, con los objetivos de:

- zerbitzuaren kalitatea sendotzea, bezeroaren aurrean berez eta ahalegin handiegirik gabe aplikatu ahal izateko.
- teknologia berriak ezartzeko euskarri izatea, kudeaketarako tresnarik onenak garatzeko eta helarazteko eta "egiten jakitea" hedatzeko.

Metro Bilbaok enpresa osatzen duten pertsona guztien trebakuntza sustatzen du lanpostu bakoitzerako behar diren konpetentzia pertsonalak eta profesionalak garatzeko, enpresaren helburu estrategikoekin lerrokatuta eta norberaren eta besteen baliabideak modu eraginkorrean erabiliz eta etengabe haien eraginkortasuna ebaluatuz.

Langileen trebakuntzaren barruan sartzen dira berdintasunari, hizkuntza ez-sexistari eta abarri buruzko trebakuntza espezifikoa, bai eta Kudeaketa Etikoaren eta Sozialki Arduratsuaren Politika, Jokabide Kode Etikoa eta Metro Bilbaoren Kudeaketa Sistema Etikoa eta Sozialki Arduratsua.

Diagnostikoa egiteko, trebakuntza-prozeduran ezarritako metodologia erabiltzen da, eta hori, aldi berean, trebakuntza-beharren sortzaile diren lau iturrietan oinarritzen da:

- Ezartzekoak diren proiektuak.
- Funtzionamendu arruntean atzemandako disfuntzioak.
- Trebakuntza-ekintzak.
- Enpresa-kulturaren eta aldaketa teknologikoen garapena.

Ekitaldi bakoitzaren amaieran, Pertsonen Garapenaren arloak hurrengo ekitaldirako Trebakuntza Plana egiten du, eta Zuzendaritza Batzordeak onartzen du plan hori.

Horretarako, Trebakuntza Beharrak Atzemateko metodologian oinarrituta, ekitaldi honetarako aurreikusitako trebakuntza-jarduerak jasotzen dira, eta aurreko ekitaldian egin gabekoak gehitzen

- reforzar la calidad de servicio, para aplicarla ante el cliente de manera espontánea y sin mayor esfuerzo.
- servir de soporte para la implantación de nuevas tecnologías, para el desarrollo y transmisión de las mejores herramientas de gestión y para difundir el "saber hacer".

Metro Bilbao posibilita la formación de todas las personas que componen la empresa para desarrollar las competencias personales y profesionales necesarias para cada puesto, en línea con los objetivos estratégicos de la empresa, utilizando para ello recursos propios y ajenos de forma eficiente y evaluando continuamente su eficacia.

La formación del personal incluye formación específica en materias relacionadas con la igualdad, lenguaje no sexista, etc. así como sobre la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, Código Ético de Conducta y el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Metro Bilbao.

Para la elaboración del diagnóstico, se utiliza la metodología que se establece en el procedimiento de formación, basada en cuatro fuentes generadoras de necesidades de formación:

- Proyectos previstos a implantar.
- Disfunciones detectadas en el normal funcionamiento.
- Acciones formativas.
- Desarrollo de la cultura empresarial y cambios tecnológicos.

El área de desarrollo de las personas, al final de cada ejercicio, elabora el Plan de Formación a realizar en el siguiente ejercicio, siendo aprobado en el Comité de Dirección.

Para ello basándose en la metodología de Detección de Necesidades de Formación, se recogen las actuaciones de formación previstas para ese ejercicio, se añaden si se considera oportuno, las acciones de formación no

dira, beharrezkoak izanez gero, baita une horretan Zuzendaritza bakoitzetik jasotako eskaera berriak ere.

Egitura honen arabera kudeatzen da trebakuntza:

- lanera sartu berrientzako trebakuntza-programak,
- lanpostu-aldaketentzako trebakuntza-programak,
- gaitasun berriak ikastea,
- etengabeko trebakuntza,

Trebakuntzari dagokionez hitzarmen kolektiboan hartutako konpromisoekin bat egiten du, eta, hori betetzen dela ziurtatzeko, langileen ordezkariak kide dituen Trebakuntza Batzordeak segimendua egiten du.

Prestakuntza-ekintzak

Hauek izan dira enpresako arlo ezberdinetan egindako ikastarorik esanguratsuenak:

Pertsona-ondarearen Zuzendaritza guztiari zuzenduta

Taldelanaren gaitasunak garatzea. "Taldetik tripulaziora" Unai Basurkorekin eta Pakea taldearekin. Taldelana eta kohesioa sustatzeko enpresaren eta nabigazioaren beraren arteko antzekotasunen bidez.

Sailetako buruei, agintedunei, arduradun teknikoei eta langileen legezko ordezkariei zuzenduta

- Berdintasun-plana eta laneko jazarpenaren aurkako protokoloa
- Lidergoa gatazken kudeaketan

realizadas del año anterior, así como nuevas demandas recogidas de cada Dirección en ese momento.

La gestión de la formación se desarrolla de acuerdo a la siguiente estructura:

- programas de formación en incorporaciones,
- programas de formación en cambios de puesto,
- adquisición de nuevas competencias
- formación continua,

Alineada con los compromisos de convenio colectivo en materia de formación y manteniendo activo el seguimiento de su cumplimiento a través de la Comisión de Formación en la que participa representación de trabajadores y trabajadoras.

Acciones de formación

Las acciones formativas más significativas en los diferentes ámbitos de la empresa han sido las siguientes:

Dirigido a toda la Dirección de Capital Humano

Desarrollo de las habilidades de Trabajo en equipo. Jornada "Del equipo a la Tripulación" con Unai Basurko y el equipo Pakea. Potenciando el trabajo en equipo y la cohesión mediante las similitudes entre la empresa y la propia navegación

Dirigido a Jefaturas de Unidad, Mandos y responsables técnicos y Representación legal del personal

- Plan de igualdad y protocolo de acoso laboral
- Liderazgo en la gestión de conflictos

Lanpostuetarako harrera-programak langile berrientzat eta barruko sustapenetan lanpostuz aldatzen direnentzat:

Harrera eta laguntza erakundera sartu diren edo lanpostuz aldatu diren 82 pertsonei.

Langileen alorrean

Eragiketetako langileen gaitasunak garatzera zuzendutako ikastaldiak egin dira:

- Gidariak, geltokiak eta aginte-toki nagusia: Urtarrileko garapen profesionala eta prestakuntza jarraitua: prestakuntza eragiketaren jakintza-arloetan, teknologian eta autobabesaren planean eta hitzarmeneko akordioetan.
- Norberak eskatutako prestakuntza geltokietan, banakakoa, bigarren urtez jarraian barruko prestatzaileek behar pertsonalen inkesta eginez.

Mantentze-langileen gaitasunak garatzera zuzendutako ikastaroak egin dira:

- IP telefonia SKK langileentzat
- IP sare berria. Netsight.
- Wago ikastaroa, argiztapena tailerretan eta geltokietan
- Migrazioa ATP UT550 Tigris plataforma berrira
- Rosmiman ibilgailuetako mantentze-lan zuzentzaileetako pilotua
- PEGAMO altxatze-katuak
- UT500 bidaiarien ateak egokitzea
- UT500 SICAS txartelen deskripzioa
- DANOBAT hobi-tornua erabiltzea eta mantentzea

Programas de acogida para diferentes puestos de nueva incorporación y cambios de puesto en promociones internas:

Acogida y acompañamiento de las 82 personas que se han incorporado a la organización o han cambiado de puesto de trabajo dentro de la empresa

En el ámbito de Personal

Se han realizado acciones formativas dirigidas al desarrollo de las competencias del personal de Operaciones:

- Conducción, Estaciones y Puesto de Mando: Desarrollo profesional de enero y formación continua; Formación en áreas de conocimiento de la operación, Tecnología y Plan de Autoprotección y acuerdos del convenio colectivo.
- Formación a demanda en estaciones individualizada, realizando, por segundo año consecutivo, una encuesta de necesidades personales individual por parte del formador interno.

Se han realizado acciones formativas dirigidas al desarrollo de las competencias del personal de mantenimiento:

- Telefonía IP para personal SCC
- Nueva red IP. Netsight.
- Curso Wago alumbrado en talleres y estaciones
- Migración ATP UT550 a nueva plataforma Tigris
- Piloto de correctivo de Material Móvil de Rosmiman
- GATOS DE LEVANTE PEGAMO
- Adecuación de puertas de viajeros UT500
- Descripción de las tarjetas del SICAS de UT500

- SMD soldadura, geltokia eremu bero eta tradizionala
- Biltegien hornidura

Hainbat prestakuntza-ekintza egin dira beste negozio-esparru edo arlo zehatz batzuetan:

- M-45 ISO 50001 Arau berrira egokitzea
- BIM MODULARREAN GAITZEA ERAIKUNTZAKO PROFIL TEKNIKOAK.
- AUTOMATING ADMINISTRATION WITH WINDOWS POWERSHELL.
- 4/2019 Legea, otsailaren 21ekoa, EAEko Jasangarritasun Energetikoari buruzkoa.
- API REST CON Asp.Net Core sortzea
- Agindu eta taldeak kudeatzeko gaitasunak.
- Lidergoa gatazken kudeaketan.
- Umorea, barrea eta emozioak.
- Mindfulness ikastaroa.
- Jardunaldia Cebek 4/2019 Legea, Jasangarritasun Energetikoari buruzkoa.
- Office 2010 ikastaroak online.

3.6.2. Trebakuntza-ordu kopuru osoa

2019ko Trebakuntza Planari esker, erakundean sartu berri diren edo enpresaren barruan lanpostuz aldatu duten 82 pertsonei harrera egin eta laguntza eman zaie, 2016-2018 hitzarmeneko akordioak abian jartzean lanpostuetako gaitasunak garatu dira, gaitasun berriak eskuratu dira, proiektu berriak abian jarri dira eta enpresako prozesuak hobetu egin dira. Hori guztia beharrak detektatzeko prozesuan, Unitate Buruzagitzekin egindako elkarrizketen bidez, zehaztutako helburuekin lerrokatuta egin da.

- Manejo y mantenimiento del torno de foso DANOBAT
- Soldadura SMD estación área caliente y tradicional
- Aprovisionamiento almacenes

Se han realizado diversas acciones formativas en otros ámbitos o unidades de negocio concretas:

- M-45 Adaptación a nueva Norma ISO 50001
- CAPACITACIÓN BIM MODULAR PARA PERFILES TÉCNICOS DE LA CONSTRUCCIÓN.
- AUTOMATING ADMINISTRATION WITH WINDOWS POWERSHELL.
- Ley 4/2019, de 21 de febrero, de Sostenibilidad Energética de la CAPV.
- Crear una API REST CON Asp.Net Core.
- Habilidades de mando y gestión de equipos.
- El liderazgo en la gestión de conflictos.
- Humor, risas y emociones.
- Curso de Mindfulness.
- Jornada Cebek Ley 4/2019 Sostenibilidad Energética.
- Cursos de office 2010 online.

3.6.2. Cantidad total de horas de formación

El Plan de Formación 2019 ha contribuido a la acogida y acompañamiento de las 82 personas que se han incorporado a la organización o han cambiado de puesto de trabajo dentro de la empresa, al desarrollo de las competencias de los diferentes puestos con la puesta en marcha de los acuerdos del convenio 2016-2018, a la adquisición de otras nuevas, a la puesta en marcha de nuevos proyectos y a mejorar en los diferentes procesos de empresa; en línea con los objetivos definidos durante la realización del proceso de detección de necesidades, en entrevistas con las Jefaturas de Unidad.

147 trebakuntza-ekintza egin dira, eta, guztira, 42.725 trebakuntza-orduko inbertsioa egin da.

Se han realizado 147 acciones formativas que han supuesto una inversión de 42.725 horas totales de formación.

Hauek izan dira trebakuntza-adierazle nagusiak:

Los indicadores más significativos de formación han sido los siguientes:

Trebakuntza-jarduerak/ Acciones de formación	147
Taldeak/ Grupos	326
Parte-hartzaileak/ Participantes	3.657
Orduak, guztira/ Horas totales	42.725
Batez beste egindako ordu-kopurua/ Promedio de horas realizadas	55,70 ordu/pertsona horas/persona
2019ko Plana betetzea/ Cumplimiento Plan 2019	85%
Gogobetetze-indizea /Índice Satisfacción	7,58

Trebakuntza-orduak, sexuaren arabera / Horas de formación por sexo				
Urtea Año	**Emakumezkoak** Mujeres	**Gizonezkoak** Hombres	**Guztira** Total	**Batezbestekoa** Promedio
2.019	12.891	29.834	42.725	55,70

Trebakuntza-orduak, sailkapen profesionalaren arabera Horas de formación por clasificación profesional		
Sailkapen profesionala Clasificación profesional	Orduak	Ehunekoa
Zuzendaritza eta buruzagitzen taldea Grupo de dirección y jefaturas	976	% 2.28
Teknikarien taldea Grupo de técnicos	7676	% 14.09
Espezialisten taldea Grupo de especialistas	33961	% 81.84
Laguntzaileen taldea Grupo de auxiliares	170	% 0.71
Guztira Total	42.725	

3.7. Berdintasuna

3.7.1. Emakumeen eta gizonen tratu- eta aukera-berdintasuna sustatzeko hartu diren neurriak

3.7.Igualdad

3.7.1. Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

2019 diagnostikoen eta planen urtea izan da, hizkuntzen kudeaketan bezala, berdintasunean ere diagnostikoa berritu eta V. Berdintasun-plana lantzen aritu gara.

Beste ekintza batzuk alboratu gabe, aurreko urteetan egin izan dugun bezala, hala nola:

Prestakuntza berdintasunean

Hauek izan dira gai horretako prestakuntza-ekintzarik esanguratsuenak:

- Berdintasun-plana eta laneko jazarpenari aurre egiteko plana
- Lidergoa gatazken kudeaketan

Prestakuntza hau sailetako buruei, agintedunei eta arduradun teknikoei, eta langileen legezko ordezkariei zuzendu zaie.

Martxoak 8-Emakumeen Nazioarteko Eguna

Emakumeen Nazioarteko Eguna: 450 kartel geltokietan "Berdintasuna da aurrera egiteko bidea" lelopean, web orrian eta sare sozialetan zabaltzea eta pin magnetikoen banaketa.

Azaroak 25- Emakumeen kontrako indarkeriaren aurkako nazioarteko eguna

Emakumeen kontrako indarkeriaren nazioarteko egunaren ospakizunen harira, 450 kartel ipini dira Metro Bilbaon dauden euskarrietan, eta web orrian eta sare sozialetan ere zabaldu da.

Era berean, Abando geltokiko Kale Nagusia/Renfe irteera-kainoia argi eta puntu lilez apaindu da, Bizkaian 2019an genero-indarkeria pairatu duten 2.310 emakumeak ikustarazteko.

Este año 2019, ha sido un año de diagnósticos y planes, al igual que en la gestión lingüística en el mundo de la igualdad hemos estado trabajando en la realización de un diagnóstico y el V Plan de igualdad.

Sin dejar de lado otro tipo de acciones, como venimos realizando en años anteriores, como son:

Formación en materia de igualdad

Las acciones formativas más significativas en esta materia han sido:

- Plan de igualdad y protocolo de acoso laboral
- Liderazgo en le gestión de conflictos

Esta formación ha sido dirigida a Jefaturas de unidad, Mandos y responsables técnicos y Representación legal del personal

8 de marzo Día Internacional de la mujer

Día Internacional de las Mujeres: 450 carteles en las estaciones con el lema "La igualdad es la vía para avanzar", divulgación en página web y redes sociales, así como la edición de pines magnéticos.

25 de noviembre Día Internacional contra la violencia de género

Con motivo de la celebración del día Internacional contra la violencia hacia las mujeres, se ha procedido a la colocación de 450 carteles en los diferentes soportes existentes en Metro Bilbao, así como su divulgación en página web y redes sociales

Asimismo, se ha decorado el cañón de la salida Gran Vía/Renfe de la estación de Abando con luces y puntos lilas. Todos ellos representan a las 2.310 mujeres que han sufrido violencia de género en Bizkaia en 2019.

Azaroaren 25eko kanpaina

Metro Bilbaok Bizkaiko Foru Aldundiak sustatutako "Tipo apartak nahi ditugu, errespetua bai, baloratzea bai, laguntza bai, aintzat hartzea bai" kanpainarekin bat egin du, eta eskailera finkoak binilatu eta 15.000 barik-zorro egin ditu, Emakumeen Kontrako Indarkeriaren Aurkako bere erakunde-kanpainaren baitan.

Campaña 25 noviembre

Metro Bilbao acoge la muestra patrocinada por la Diputación Foral de Bizkaia con el lema "Queremos tíos buenos, respetan, valoran, apoyan, reconocen.....". consistente en vinilado de escaleras fijas y edición de 15.000 fundas para barik, conformando parte de la campaña que la institución elabora con motivo del Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres.

Emakunderen Berdintasun-gunea 2019

Emakundek urtero deitzen duen gune horretan bi jarduerarekin hartu genuen parte:

- III Berdintasun-ipuinen lehiaketa Metro Bilbao-Euskotren- Euskal Trenbide Sarea, epaia 2020an emango delarik
- Puntu lila Zazpikaleak geltokian

Foro Igualdad Emakunde 2019

Este año participamos en el foro de Igualdad que organiza Emakunde anualmente con dos actividades:

- III Concurso de cuentos por la Igualdad Metro Bilbao-Euskotren- Euskal Trenbide Sarea, cuya resolución finaliza en el 2020
- Colocación del Punto lila en la estación de Zazpikalea.

III Berdintasun-ipuinen lehiaketa Metro Bilbao – Euskotren- Euskal Trenbide Sarea

Azaroaren 25ean Euskotren eta Euskal Trenbide Sarearekin batera gure langile, beren bikotekide eta seme-alabentzako lehiaketa deitu genuen.
Bi kategorietan, haur eta heldu, gai hau iradoki da: "Nik erabakitzen dudana izango naiz"

III Concurso Cuentos por la Igualdad Metro Bilbao – Euskotren- Euskal Trenbide Sarea

El 25 de noviembre, iniciamos el concurso de cuentos para la plantilla, parejas y cónyuges e hijos e hijas, de forma conjunta con Euskotren y Euskal Trenbide Sarea.
En ambas categorías, infantil y adulta, el tema sugerido ha sido: "Seré yo quien decida"

Berdintasunari buruzko argazki-lehiaketa Facebooken

"Berdintasuna da aurrera egiteko bidea" lelopean argazki-lehiaketa deitu zen martxoaren 5etik 19ra, eta metroaren diseinu, komunikazio eta berdintasun arloetako enpresa hornitzaileetako 3 pertsonak osatu zuten epaimahaia.

Concurso de fotografía por la Igualdad en facebook

Se convocó un concurso de fotografía con el lema "La igualdad es la vía para avanzar", celebrado del 5 al 19 de de marzo y un jurado compuesto por 3 personas de empresas proveedoras de metro de diseño, comunicación e igualdad

Orientazio profesional ez sexistarako saioak

Era berean, orientazio profesional ez sexistako saioetan lagundu dugu,eta Metro

Talleres de orientación profesional no sexista

Asimismo, hemos colaborado con los Talleres de orientación profesional no sexista, donde una

Bilbaoko emakume langile batek ikasle batzuekin hitz egin zuen, eta emakume modura lan munduan bizitakoa azaldu zien.

Bestalde, Ariz tailerrera beste ikasle talde bat etorri zen, DEMA Enpleguaren eta Ekintzailetzaren Foru Agenziak antolatzen duen "Moldeak apurtzen" jardunaldiaren saio baten baitan.

Bisita horien helburua eskari handiko eta emakume gutxiko enpresak eta enpleguak neska gazteengana gerturatzea da, beren bide profesionala definituz joan behar dutenean horrelako lanpostuak eta enpresak ere beren aukeren artean ikusi ahal izan ditzaten. Ordubetez gutxi gorabehera tailerreko tresnak eta lan-inguruneak ezagutzen ibili ziren.

3.7.2. Berdintasun-planak (martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren, emakumeen eta gizonen berdintasun eraginkorrerako legearen, III. kapitulua)

1999an hasi ziren emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari dagokionez helburu instituzionalak gauzatzen, Emakunde buru zuen ekintza positiboko planean, Optima programan, parte hartuta. Plan hori oinarritzat hartuta, 2000ko azaroan, Emakundek Metro Bilbaori aintzatespena eman zion: "Emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasunari laguntzen dion Erakunde" izendatu zuen. Izan ere, Metro Bilbaok berdintasun-politika garatzeko konpromisoa sinatu zuen, eta politika horrek gai hauek zituen barruan:

- Langileen azterketa.
- Barne-komunikazioko kanpaina.
- Kanpo-komunikazioko kanpaina.
- Hautaketa-prozesuetan, prozesuaren bi faseetan generoaren araberako irizpideak finkatzea: Barne-mugikortasuna eta kanpo-hautaketa.
- Lan-taldeetan emakumeen eta gizonen ordezkaritza bidezkoa egiteko motibazioa.

trabajadora de Metro Bilbao mantuvo unas charlas con estudiantes y les trasladó sus experiencias en el mundo laboral desde su perspectiva de mujer.

Por otro lado, recibimos en el taller de Ariz la visita de un grupo de estudiantes dentro de una Jornada de la campaña "Rompiendo moldes", que organiza DEMA, Agencia Foral de Empleo y Emprendimiento.

El objetivo de estas visitas es acercar empresas y empleos, con fuerte demanda laboral y con baja presencia femenina, a chicas jóvenes que tienen que ir definiendo su objetivo profesional para que puedan visualizar este tipo de puestos de trabajo y empresas en su horizonte laboral. Durante una hora aproximadamente estuvieron conociendo las herramientas y los entornos de trabajo del taller.

37.2. Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)

La colaboración en la consecución de los objetivos institucionales en materia de igualdad de oportunidades de mujeres y hombres se inició en 1999, con la participación en el programa Óptima, Plan de acción positiva liderado desde Emakunde. En base a este Plan, en noviembre de 2000 se concede a Metro Bilbao el reconocimiento, por parte de Emakunde, de "Entidad colaboradora en Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres", sobre la base del compromiso suscrito por Metro Bilbao para el desarrollo de una política de Igualdad que contemple:

- Análisis de la plantilla.
- Campaña de comunicación interna.
- Campaña de comunicación externa.
- En los procesos de selección, fijar los criterios, en relación con el género, en las dos fases del proceso: movilidad interna y selección externa.
- Motivación para la representación equitativa de mujeres y hombres en equipos de trabajo.

- Kolektibo guztien trebakuntza-planetan genero-ikuspegia zeharka txertatzea, gai hauei dagokienez: enpresa-eremuko berdintasun-politika, hizkuntza ez-sexista erabiltzea, eta komunikazio eta publizitate ez-sexista.
- Sortutako dokumentazioa diskriminazio ezaren ikuspegitik berrikustea eta hari egokitzea.
- Aukera-berdintasunaren konpromisoa jasotzea Hitzarmen Kolektiboan.
- Inguruneko enpresei dagokienez, publizitatearen emakidaduna den enpresa sentsibilizatu da publizitatean genero maskulinoa-femeninoa behar bezala erabiltzeari buruz, eta Metro Bilbaoko gainerako enpresa kontratatzaileak ere sentsibilizatu dira gai horren inguruan.
- Berdintasunaren alde egiten duen enpresaren bereizgarria erabiltzea.
- Enpresan beharrezko mekanismoak sortzea familia-bizitza eta lana uztartzeko legeak betetzeko,
- Lanean jazarpen psikologikoa, sexuala edo sexuarengatik gerta daitekeenaYY jasotzen duen protokoloa eguneratuta izatea.

- Integrar transversalmente la perspectiva de género en los planes de formación de todos los colectivos en: política de igualdad en el ámbito empresarial, uso del lenguaje no sexista, y comunicación y publicidad no sexista.
- Revisión y adecuación de documentación generada, desde la óptica de no discriminación.
- Recoger el compromiso de igualdad de oportunidades en el Convenio Colectivo.
- En relación con las empresas del entorno, sensibilizar a la empresa concesionaria de la publicidad sobre el uso adecuado y equitativo del masculino–femenino en la publicidad y sensibilizar a las empresas contratantes con Metro Bilbao, en el mismo sentido.
- Uso del distintivo de empresa colaboradora con la igualdad.
- Crear los mecanismos necesarios en la empresa para el cumplimiento de lo legislado en materia de conciliación familiar y profesional.
- Mantener actualizado el protocolo de acoso psicológico, sexual y por razón de sexo en el trabajo.

Metro Bilbao jakitun da egun indarrean dagoen lege-esparru berria aplikatzeko ahalegina egin behar dela eta horren arduradun dela; horregatik, 2019-2022 tarterako Hitzarmen Kolektiboan berritu egin du alderdi sozialarekin batera lan egiteko konpromisoa, programa propioekin edo instituzioekin lankidetzan.

Metro Bilbao consciente de su responsabilidad y de la necesidad de aunar esfuerzos para aplicar el nuevo marco legislativo existente, renueva en su Convenio Colectivo para el 2019-2022 el compromiso de trabajar conjuntamente con la parte social, con programas propios o en colaboración con las Instituciones.

Helburu hori lortzeko, Metro Bilbaok konpromisoa hartu du Hitzarmenaren sinatzaile diren bi aldeen arteko koordinazioa eta lankidetza erraztuko duten mekanismo egonkorrak ezartzeko, elementu hauetan oinarrituta:

Para ello, Metro Bilbao se compromete a establecer mecanismos estables de coordinación y colaboración entre ambas partes firmantes del Convenio, sobre la base de los siguientes elementos:

- 2019-2022 berdintasunaren hainbat urtetarako PlanaYY aurkeztea eta berrestea.
- Urteko ekintza-plana, indarrean dagoen berdintasun-planean finkatutako

- Presentación y ratificación del Plan de igualdad plurianual 2019-2022.
- Plan de acción anual para el seguimiento del cumplimiento de los objetivos marcados en el vigente plan de igualdad.

helburuen betetze-mailaren segimendua egiteko.
- Konpromiso hori gauzatzeko, mugarri hauek zehaztu dira:
- Aukera Berdintasuneko Diagnostikoa aldizka egitea, helburu hauek betetzeko.
- Enpresan lan egiten duten emakumeen eta gizonen ezaugarriei, beharrei eta iritziei buruzko informazioa ematea.
- Sexuagatik ager daitezkeen desberdinkeriak eta/edo hobetzeko aukerak atzematea.
- Ekintza Plan bat egiteko oinarritzat erabiltzea.
- Indarrean dagoen legediaren barruan, Berdintasun Plan eguneratu baten proposamena egitea, helburu hauekin:
- Jardunbide egokiak finkatzea, emakumeei laguntzea ordezkaritza gutxi duten lanpostuak hartzeko, bertan irauteko eta horiek sustatzeko.YY
- Berdintasunaren aldeko trakzio-erakunde bihurtzea bezeroentzat, harremanak dituen erakundeentzat eta, oro har, gizartearentzat.

- Para materializar este compromiso, se determinan los siguientes hitos:
- Elaboración periódica del Diagnóstico de Igualdad de Oportunidades con los siguientes objetivos.
- Proporcionar información sobre las características, las necesidades y las opiniones de las mujeres y los hombres que trabajan en la empresa.
- Detectar la existencia de posibles desigualdades por razón de sexo, y/o oportunidades de mejora.
- Servir de base para la realización de un Plan de acción.
- Elaboración de propuesta de Plan de Igualdad actualizado en el marco normativo vigente con los siguientes objetivos:
- Consolidar las buenas prácticas adquiridas facilitando la incorporación, permanencia y promoción de las mujeres a puestos de trabajo en los que estén menos representadas.
- Ejercer de Organización tractora de la Igualdad en la clientela, las Organizaciones con las que se relaciona y la Sociedad en general.

Berdintasun Planak aurrera jarraituko du jarduera-eremu hauetan:

- Hautaketa. Instituzioekin egindako koordinazio-ekintzetarako ezarri eta definitu diren irizpideak aplikatzea eta haien segimendua egitea, hautaketa-prozesuetan diskriminazioak saihesteko.
- Maila-igoera Instituzioekin egindako koordinazio-ekintzetarako ezarri eta definitu diren irizpideak aplikatzea eta haien segimendua egitea, barneko sustapen-prozesuetan diskriminaziorik ez egoteko.
- Trebakuntza
- Laneko kondizioak.
- Barne-komunikazioa, kanpo-komunikazioa eta publizitatea. Hizkuntzaren berdintasunezko erabilerari buruz ezarritako araudia betetzen dela zaintzea.

El Plan de Igualdad continuará avanzando en las siguientes áreas de actuación:

- Selección. Aplicación y seguimiento de los criterios actualmente implantados y definidos en coordinación con las Instituciones, con objeto de evitar las discriminaciones en los procesos de selección.
- Promoción. Aplicación y seguimiento de los criterios actualmente implantados y definidos en coordinación con las Instituciones, que permitan procesos de promoción interna no discriminatorios.
- Formación.
- Condiciones de trabajo.
- Comunicación interna, externa y publicidad. Vigilancia del cumplimiento de la normativa implantada relativa al Uso igualitario del lenguaje.
- Protocolo de actuación ante el acoso en el trabajo.

- Laneko jazarpen-egoeratan jarduteko protokoloa.
- Lanean jazarpen psikologikoa, sexuala edo sexuak eragindakoaYY gertatuz gero, "aholkularitza konfidentziala" sustatzea defentsa-mekanismo gisa.
- Lan-harremanak.
- Lana eta familia uztartzea.
- Sentsibilizazioa eta kultura-aldaketa.
- Beste erakundeen trakzioa izatea.
- Enpresa Batzordeari proposamena aurkeztea, Berdintasun Legean ezarritakoaren arabera onartzeko.

3.7.3. Desgaitasunak dituzten pertsonen irisgarritasun unibertsala, lana eta integrazioa sustatzeko neurriak

Metro Bilbao SAk langileak hautatzeko garaian, kontuan hartu beharreko baldintza orokor batzuk ditu finkatuta. Horien artean, hauek dira nabarmenenak:

- Desgaitasunak edo minusbaliotasunak dituzten langileen hautagaitzen segimendu berezia egitea.
- Prozesuan zehar, hautagai guztiek aukera berdinak eta diskriminaziorik ez dutela bermatzeko konpromisoa.

Metro Bilbao SAk desgaitasunak dituzten 9 langile ditu (ikus "desgaitasunak dituzten langileak").

3.7.4. Jazarpen sexualaren eta sexuarengatik gerta daitekeenaren kontrako protokoloa

Metro Bilbaoren xedea da Bizkaiko bidaiarien garraio-sistemaren muina izatea, eta hiru oinarri ditu ("Zerbitzuaren kalitatea", "Kudeaketa eraginkorra eta gardena" eta "Pertsonekiko konpromisoa"), eta enpresari jarduera-arlo guztietan informazioa eman eta hura inspiratu behar dute. Oinarrietako bat "Pertsonekiko konpromisoa" da.

- Promover la "asesoría confidencial" como mecanismo de defensa en supuestos de acoso psicológico, sexual y por razón de sexo en el trabajo.
- Relaciones laborales.
- Conciliación de la vida laboral y familiar.
- Sensibilización y cambio cultural.
- Tracción a otras Organizaciones.
- Presentación de la propuesta resultante al Comité de Empresa para su aprobación conforme a lo dispuesto en la Ley de Igualdad.

3.7.3. Medidas adoptadas para promover el empleo y la integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Metro Bilbao S.A. a la hora de realizar la selección de personal tiene establecidos una serie de condiciones generales que se deberán tener en cuenta. De entre estas condiciones cabe destacar:

- La realización de un especial seguimiento y dedicación sobre las posibles candidaturas de personal discapacitado o con minusvalías.
- El compromiso de garantízar la igualdad de oportunidades y no discriminación para toda persona candidata durante el proceso.

Metro Bilbao S.A. cuenta en su plantilla con nueve personas con discapacidad (ver punto 'empleados con discapacidad).

3.7.4. Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo

La misión de Metro Bilbao de convertirse en un eje vertebrador del sistema de transporte de viajeros de Bizkaia descansa sobre tres pilares básicos ("Calidad del servicio", "Gestión eficaz y transparente" y "Compromiso con las personas") que deben informar e inspirar la actuación de la empresa en todos sus ámbitos. Uno de los tres pilares básicos es el denominado "Compromiso con las personas.

Konpromiso hori kanpo-ikuspegitik aztertzeaz gain, hau da, bezeroekiko konpromiso gisa ikusteaz gain, barne-ikuspegitik ere aztertu behar da, Metro Bilbaok bere langileekiko duen konpromiso gisa (azpikontratatutako langileak, ABLE-etako langileak, praktikak egiten ari diren edo bekarekin dauden langileak), eta guztiei bermatu behar die berdintasunean oinarritutako garapen profesionala. Horregatik, indarrean dauden lege-betebeharrei erantzunez eta gaian aitzindaria izanik, laneko jazarpen gisa har daitezkeen jokabide guztiak prebenitzeko eta erauzteko protokoloa sortu du.

Este compromiso debe ser analizado no sólo desde la perspectiva externa, como un compromiso con la clientela, sino también desde una perspectiva interna como un compromiso de Metro Bilbao con su plantilla (incluido el personal subcontratado, ETT, y personal en prácticas o becarios), garantizándoles un desenvolvimiento profesional en un ambiente de igualdad. Es por ello que Metro Bilbao, en cumplimiento de las obligaciones legales existentes y como empresa pionera en la materia, ha creado un protocolo para prevenir y erradicar toda clase de conductas constitutivas de cualquier tipo de acoso en el ámbito laboral.

Protokolo horren helburua da aldi berean betetzea, alde batetik, Langileen Estatutuko 19. artikuluan aurreikusitako langileak nahitaez babestu beharra eta Laneko Arriskuak Prebenitzeko Legearen 14. artikulua; eta, bestetik, lanean sexu-jazarpena eta sexuarengatik gerta daitekeenaYY prebenitzeko eta erauzteko 3/2007 Lege organikoaren 48. artikuluak agintzen duena.YY

Este protocolo tiene por objeto dar cumplimiento de manera conjunta por un lado a la obligación de protección de los trabajadores/as prevista en el artículo 19 del Estatuto de los Trabajadores y en el artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y por otro al mandato del artículo 48 de la Ley orgánica 3/2007 de establecer medidas para prevenir y erradicar el acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo.

Ondorioz, eta aurretik aipatutako helburuekin, lanean jazarpen psikologikoa, sexuala eta sexuarengatik gerta daitekeenaYY prebenitzeko, atzemateko eta konpontzeko prozedura hau ezarri da, LANEk lanaren printzipioei eta eskubideei buruz egindako adierazpenarekin eta Europako Parlamentuaren ebazpenarekin (2001/2339 (INI)) bat eginez.

En consecuencia, con las finalidades anteriormente expuestas, se establece el presente procedimiento para la prevención, detección y solución del acoso psicológico, sexual y por razón de sexo en el trabajo con las debidas garantías, todo ello de conformidad con la declaración de la OIT relativa a los principios y derechos en el trabajo y la resolución del Parlamento Europeo (2001/2339 (INI)).

3.7.5. Diskriminazio-mota guztiaren kontrako politika, eta, dagokionean, aniztasunaren kudeaketarena

3.7.5. Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad

Metro Bilbaok ez diskriminatzeko printzipioa errespetatzea bermatzen du, eta horri dagokion araudia ezarri du Barne Araudian.

Metro Bilbao garantiza el respeto al principio de no discriminación estableciendo el reglamento pertinente en su Normativa Interna.

Enpresako langileek salatzen duten edozein gai Metro Bilbaok horretarako ezarri dituen prozeduren bidez jaso, aztertu eta ebatzi behar da: Jazarpen Protokoloa aktibatzea edo Compliance Officer-ari zuzenduriko salaketa.

Cualquier hecho denunciable por parte del personal de la empresa deberá ser recibido, analizado y resuelto mediante los diversos procedimientos establecidos al efecto por Metro Bilbao: activación del Protocolo de Acoso o

denuncia dirigida al Compliance Officer.

Bereziki kontuan hartuko dira langileen duintasunaren kontra doazen jokabideak, genero, arraza, erlijio, sexu-orientazio, desgaitasun edo adinagatik diskriminatzea eragin dezaketenak, edo pertsonen banakako eskubideak errespetatzen ez dituzten eta beldurtzeko inguruneak sortzen dituztenak.

Se tendrán en especial consideración las conductas que atenten contra la dignidad de los empleados y empleadas, supongan discriminación por razones de género, raza, religión, orientación sexual, discapacidad e incluso edad, o generen entornos intimidatorios que traspasen los derechos individuales de las personas.

2019 urtean ez da salaketarik jaso eta ez da diskriminazio-kasurik egon.

No se han recibido denuncias ni se ha tenido conocimiento de situaciones de discriminación durante el año 2019.

4. Giza eskubideak

4. Derechos humanos

4.1. Kudeaketa-ikuspegia

4.1. Enfoque de Gestión

Politikak eta konpromisoak

2019an, araudia betetzeko proiektuaren ezarpena sendotu dugu Metro Bilbaon. Proiektu horren oinarrian, Metro Bilbaok lehenagotik bere gain hartuta zeuzkan konpromisoak ageri dira, hala nola Jokabide Kode Etikoa, Kudeaketa Etiko Arduratsurako Eskuliburua, Jazarpenaren kontrako Protokoloa eta abar. Hori hala, Metro Bilbaok determinazio are handiagoz lagundu du horiek guztiak sendotzen, esandako dokumentu horietan ageri diren aginduak eta printzipioak indar handiagoz jantziz eta zehaztuz.

Políticas y compromisos

Durante el año 2019 se ha consolidado la implantación del proyecto de Cumplimiento Normativo en Metro Bilbao. Este proyecto, si bien se ha cimentado sobre compromisos ya adquiridos previamente por Metro Bilbao tales como el Código Ético de Conducta, Manual de Gestión Ética Responsable, Protocolo de acoso, etc, ha contribuido a afianzar aún más la determinación de Metro Bilbao en esta área, concretando y dotando de mayor fuerza vinculante los mandatos y principios obrantes en los mencionados documentos.

Era berean, esandako proiektuaren haritik, hainbat enpresa-prozedura sortu, aldatu eta egokitu dira. Haiek guztiak, azken buruan, legezkotasuna betetzen dela bermatzera daude bideratuta, bai eta Metro Bilbaoren agintaritzaren pean dauden langile guztien jokabide etikoa behatzera eta zaintzera ere.

Asimismo, con motivo del citaado proyecto se ha acometido la creación, modificaciones y adaptaciones de varios procedimientos de empresa encaminados todos ellos, en última instancia, a garantizar el cumplimiento de la legalidad y la observancia de un comportamiento ético por parte de todo el personal sometido a la autoridad de Metro Bilbao.

Erantzukizunak eta bitartekoak

2019an, araudia betetzearekin lotutako hainbat alor ikuskatu eta berrikusi dira, eta, egiteko horretarako, aipatutako gai horietan adituak diren hirugarrenen babesa eta txostenak eskatu dira.

Responsabilidades y recursos

Durante el año 2019 se ha acometido una auditoría y revisión de varias áreas de cumplimiento normativo, habiéndose solicitado para ello apoyo e informes a terceros especialistas en la materia.

Arriskuak
Metro Bilbaon arauak betetzeko ezarri den programaren (Corporate compliance) barruan, arriskuen mapa prestatu da Metro Bilbaok zer delitu egiteko arriskuak identifikatzeko. Osatu den arriskuen mapak epigrafe guztietan arrisku txikia edo oso urruna jasotzen duen arren, hona hemen identifikatutako zenbait arrisku:

Riesgos
Dentro del programa de cumplimiento normativo (Corporate compliance) implantado en Metro Bilbao, se ha elaborado un mapa de riesgos dirigido a identificar los riesgos existentes de comisión delictiva por parte de Metro Bilbao. Si bien el mapa de riesgos elaborado arroja un resultado de riesgo bajo o remoto en casi todos sus epígrafes, a continuación destacamos varios de los riesgos identificados :

Delitu motak

Tipos de delito

Intimitatearen kontrako eta bortxatze informatikoko delitua (Zigor-kodearen 197 artikuluaren bosgarrena, 197 bigarrenarekin eta hirugarrenarekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Posta elektroniko pertsonalera sartzea modu irregularrean (adibidez, baimenik gabe), sekretuak aurkitzeko edo intimitatea urratzeko.

Delitos contra la intimidad y allanamiento informático (artículo 197 quinquies, en relación con los artículos 197, 197 bis y 197 ter del Código Penal)
Ejemplo de conducta de riesgo: Acceso de forma irregular (por ejemplo, no autorizado) al correo electrónico personal, para descubrir sus secretos o vulnerar su intimidad .

Maula orokorrak eta bereziak (Zigor-kodearen 251 artikulu bigarrena 248,248 249 250, 251 artikuluekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Kontratazioa eta fakturazioa, jakinaren gainean, emandako zerbitzuak baino askoz ere garestiago diren eman gabeko zerbitzuena.

Estafas propias e impropias (artículo 251 bis, en relación con los artículos 248, 249, 250, 251 del Código Penal)
Ejemplo de conducta de riesgo: Contratación y facturación, a sabiendas, de servicios no realizados o por un valor notablemente superior al de los servicios prestados.

Kalte informatikoak, *hacking* (264 artikulu laugarrena, 264, 264 bi eta 264 hiru artikuluekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Hornitzaile baten sistema informatikora sartzen den langilea, kaltetu, blokeatu zein bestelako edozein kalte edo galera eragiteko.

Daños informáticos, *hacking* (artículo 264 quater, en relación con los artículos 264, 264 bis y 264 ter)
Ejemplo de conducta de riesgo:Personal que accede al sistema informático de un proveedor, por ejemplo, para dañarlo, bloquearlo o generar cualquier clase de perjuicio

Jabetza intelektualaren eta industrialaren kontrako delituak (Zigor-kodeko 288 artikulua 270-277 arteko artikuluekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Beste batzuen jabetza intelektualaren edo industrialaren eskubideen urratze kontzienteak eta irabazi

Delitos contra la propiedad intelectual e industrial (art. 288 CP en relación con los arts. 270 a 277 CP)
Ejemplo de conducta de riesgo:Infracciones conscientes y con ánimo de lucro (fines industriales o comerciales) de derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros y

asmokoak (helburu industrialak zein komertzialak), haien baimenik gabe.

sin el consentimiento de estos.

Enpresa-sekretuak azaleratu eta ezagutaraztea (Zigor-kodearen 288 artikulua 278-280 artekoekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Enpresaren sekretu bat zabaldu, azaleratu edo lagatzea legez zein kontratuz isilpean gordetzera behartuta dagoenak. Gerta liteke, adibidez, enpresa lehiakideetako edo hornitzaile batzuetako zuzendariak edo langileak kontratatzen direnean.

Descubrimiento y revelación de secretos de empresa (arts. 288 en relación con los arts. 278 a 280 CP)
Ejemplo de conducta de riesgo:Difusión, revelación o cesión de un secreto de la empresa, por quien tuviese obligación legal o contractual de guardar reserva. Podría tener lugar, por ejemplo, con motivo de la contratación de directivos o empleados de empresas competidoras o ciertas entidades proveedoras.

Ustelkeria negozioetan (Zigor-kodeko 288 artikulua 286 bi eta 286 laurekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Kontratazio pribatuko prozesu batean langileren bat beste enpresa batzeko langileren batekin eroskerian edo ustelkerian aritzea (hainbat modutara) bere enpresaren alde modu bidegabean egin dezan. Edo alderantziz.

Corrupción en los negocios (artículo 288 CP en relación con los arts. 286 bis y 286 quater CP)
Ejemplo de conducta de riesgo:En el marco de un proceso de contratación privada, personal trata de sobornar o corromper (de diversas formas) a personal de otra empresa, para que favorezca indebidamente a su empresa. O viceversa .

Atzerriko funtzionario edo agintari publiko baten ustelkeria nazioarteko transakzio ekonomikoetan (Zigor-kodeko 288 artikulua 286 hiru eta 286 lau artikuluekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Atzerriko agintariak edo funtzionarioak eroskeriaz tratatzea (dirua, ondasunak edo mesedeak eskaini edota emateak beste konpainia batzuei ematen dizkieten zerbitzuekin loturiko egintza, jarduera edo ebazpen jakin batzuk lortzeko).

Corrupción de funcionario o autoridad pública extranjera en transacciones económicas internacionales (artículo 288 CP en relación con los arts. 286 ter y 286 quater CP)
Ejemplo de conducta de riesgo:Soborno (ofrecimiento y/o entrega de cualquier clase de cantidades, bienes o favores) a autoridades o personal funcionario extranjero, con el objeto de obtener de los mismos determinados actos, actuaciones o resoluciones en relación con los servicios que presta para otras compañías.

Kapitalak zuritzea (Zigor-kodearen 302.2 artikulu bigarrena 298,299 300, 301 artikuluekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Zerbitzuen edo ondasunen izatezko hornitzaileaz bestelako erakunde bati ordaintzea, zerga-paradisuetan kokatutako kontuetara ordaintzea.

Blanqueo de capitales (artículo 302.2 en relación con los artículos 298, 299, 300, 301 del Código Penal)
Ejemplo de conducta de riesgo:Pagos a entidad distinta de la efectiva proveedora de los servicios o bienes, pagos a cuentas ubicadas en paraísos fiscales.

Ogasun publikoaren eta Gizarte-segurantzaren aurkako delituak eta

Delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social y fraude de subvenciones (art. 310 bis CP)

diru-laguntzen iruzurra (Zigor-kodeko 310 bi artikulua)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Zerga-iruzurra 120.000 eurotik gorakoa, zergako eta urtaldiko. Zerga-iruzurra Gizarte-segurantzari, 50.000 eurotik gorakoa.

Ejemplo de conducta de riesgo:Fraude fiscal por importe superior a 120.000 euros por impuesto y ejercicio. Fraude a la Seguridad Social por importe superior a los 50.000 euros.

Naturako baliabideen eta ingurumenaren aurkako delituak (Zigor-kodearen 328 artikulua 325, 326, 326 bi, 327 artikuluekin loturik).
Arrisku-jokabidearen adibidea: Homologatuta ez dagoen enpresa bati kontratatzea hondakin eta isuri arriskutsuen kudeaketa, eta horiek ingurumen-kalte bat eragitea.

Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente (artículo 328, en relación con los artículos 325, 326, 326 bis, 327 del Código Penal)
Ejemplo de conducta de riesgo:ontratación a una empresa no homologada para la gestión de los residuos y vertidos peligrosos, y estos causan un determinado daño medioambiental.

Funtzionario-eroskeria (Zigor-kodearen 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427 artikuluekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Atzerriko agintariak edo funtzionarioak eroskeriaz tratatzea (dirua, ondasunak edo mesedeak eskaini edota emateak haien karguekin loturiko egintza, jarduera edo ebazpen jakin batzuk lortzeko).

Cohecho (art. 427 bis, en relación con los artículos 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427 del Código Penal)
Ejemplo de conducta de riesgo:Soborno (ofrecimiento y/o entrega de cualquier clase de cantidades, bienes o favores) a autoridades o personal funcionario con el objeto de obtener de los mismos determinados actos, actuaciones o resoluciones, propias de su cargo.

Eragin-trafikoa (Zigor-kodearen 430 artikulua, 428 eta 429 artikuluekin loturik)
Arrisku-jokabidearen adibidea: Hainbat administraziotako funtzionario edo agintariekiko harremanak erabiltzea haiengan eragiteko, administrazio-ebazpen edo egintza jakin bat lortzeko.

Tráfico de influencias (artículo 430, en relación con los artículos 428 y 429 del Código Penal)
Ejemplo de conducta de riesgo:Utilización de relaciones con funcionarios o autoridades de diversas administraciones para influir en estos y, por esta vía, conseguir una resolución o acto administrativo determinado.

4.1.1. Giza eskubideen alorrean behar adinako ardura-prozedurak aplikatzea; giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea, eta, halakorik gertatuz gero, egindako abusu horiek arintzeko, kudeatzeko eta erreparatzeko neurriak hartzea.

4.1.1. Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; y la prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar los posibles abusos cometidos

Metro Bilbaok Nazio Batuen Mundu Ituneko hamar printzipioekin bat egiten du 1998tik. Printzipio horiek, hain zuzen, erakundeak bere egiten dituen borondatezko hainbat konpromisori buruzkoak dira, besteak beste

Metro Bilbao está adherido desde el año 1998 a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que hacen referencia a una serie de compromisos voluntarios que adopta la entidad en materia de Derechos Humanos,

giza eskubideak, laneko eskubideak, ingurumena babestea eta ustelkeriaren kontrako borroka.

Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción.

2007. urteaz geroztik, Metro Bilbaok urtero-urtero kaleratzen du Aurrerabide Agiria, eta enpresak zer aurrerapen izan dituen azaltzen du, esandako hamar printzipio horiei dagokienez.

Metro Bilbao viene elaborando el "Informe de Progreso" anualmente desde el año 2007, donde se reporta el avance de la empresa en relación al cumplimiento de los 10 Principios.

Bestetik, Metro Bilbaok beharrezkoa du enpresa hornitzaile kualifikatu eta espezializatuen lankidetza bere jardunerako, bermatzeko bezeroei zerbitzua baldintza optimoetan eskaintzen zaiela.

Por otro lado, Metro Bilbao, para desarrollar su actividad, necesita la colaboración de empresas proveedoras cualificadas y especializadas, con objeto de garantizar la prestación del servicio a sus clientes, en condiciones óptimas.

4.2. Giza eskubideen urraketa-kasuengatik izandako salaketak

Orain artean, ez da aurkeztu eta identifikatu tankera horretako salaketarik. Era berean, Metro Bilbaok ez du egiten inolako jarduerarik, giza eskubideak urratzeko arriskurik dakarrenik.

4.2. Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos

Hasta la fecha no se ha presentado ni identificado ninguna denuncia a este respecto. Asimismo, Metro Bilbao no realiza ninguna actividad que conlleve un riesgo de violación de los derechos humanos.

4.3. Lanaren Nazioarteko Erakundearen oinarrizko hitzarmenak eta xedapenak sustatzea eta betetzea:

4.3. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con:

4.3.1. Errespetua die elkartzeko askatasunari eta negoziazio kolektiborako eskubideari

Metro Bilbaok sindikatzeko askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidea bermatzen ditu.

4.3.1. El respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

Metro Bilbao garantiza la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva.

Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Eskuliburuak zera ezartzen du 6.2.1 atalean, negoziazio kolektiborako eta elkartzeko askatasunerako printzipioak errespetatu behar direla.

En el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable en su apartado 6.2.1 instauran el respeto a los principios de negociación colectiva y libertad de asociación.

Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Eskuliburuak biltzen duen moduan, Metro Bilbaok konfiantzan eta elkar ulertzean oinarritutako mekanismoak garatzen ditu, eta haiexek arautzen dituzte enpresako

Tal y como se recoge en su Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, Metro Bilbao define y desarrolla mecanismos basados en la confianza y el entendimiento que regulan las relaciones entre la Dirección de la empresa y la

zuzendaritzaren eta ordezkaritzaren arteko harremanak, negoziazio-, komunikazio- eta partaidetza-prozesuen bidez, baita gatazkak konpontzeko prozesuen bidez ere.

representación de la parte social, a través de procesos de negociación, comunicación, participación y resolución de conflictos.

Metro Bilbaok lan-hitzarmena du indarrean, aurreraeragin-klausula bidez, 2019ko abenduaren 31tik. Hitzarmena berritzeko negoziazioetan sartuta dago orain. Hitzarmen kolektiboa eskura dago enpresaren intranetean.

Metro Bilbao dispone de un convenio colectivo vigente por cláusula de ultraactividad desde el 31 de diciembre de 2019. Se encuentran en curso las negociaciones para un nuevo convenio. El convenio colectivo esta disponible en la Intranet de la empresa.

Halaber, enpresaren intranetetik kontsulta litezke negoziazio-aktak.

Las actas de negociación pueden ser consultadas a través de la intranet de la empresa.

Batzorde Paritarioak langileen lan-hitzarmena interpretatzeko aukera ematen du, baita egoki iritzitako argipenak egitekoa ere.

La Comisión paritaria permite interpretar el convenio colectivo de las y los trabajadores, y realizar las aclaraciones oportunas.

Diziplina-araubideari buruzko auziak Metro Bilbaoren Barne Araudiaren dokumentuan daude jasota.

La normativa sobre régimen disciplinario se refleja en el documento de Normativa Interna de Metro Bilbao.

4.3.2. Diskriminazioa desagerraraztea enpleguan eta okupazioan

4.3.2. La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación

Metro Bilbaok berdintasun-plan bat dauka, baita hari buruzko diagnostiko bat ere (Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako Metro Bilbaoren 2019-2022 aldirako V. Plana).

En Metro Bilbao disponemos de un Plan de Igualdad y de su correspondiente diagnóstico (V Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de Metro Bilbao 2019-2022).

Era berean, protokolo espezifiko bat daukagu, lantokian era guztietako jazarpenak prebenitzeko, izan lanarekin lotua, psikologikoa, sexuala edo sexista.

De igual manera, se dispone de un Protocolo específico para la prevención del Acoso laboral, psicológico, sexual o sexista en el trabajo.

Lan Hitzarmenaren II. Eranskinean berdintasun-plana eta lantokiko jazarpen-protokoloa aipatzen dira.

En el Anexo II del Convenio Colectivo hace referencia tanto al plan de igualdad como al protocolo de acoso en el trabajo.

2019an ez da gertatu edo identifikatu inolako diskriminazio-kasurik gure erakundean.

En el año 2019 no se ha producido ni identificado ningún caso de discriminación en la organización.

4.3.3. Ezinbesteko lana edo nahitaezkoa deuseztatzea; haurren lana erabat abolitzea

4.3.3. La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil

Corporate Compliance programak, eta, haren barruan, Jokabide Kode Etikoak eta Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Eskuliburuak bermatzen dute ez dela izango ez behartutako lanik, ez haurrek egindakorik.

Metro Bilbaok ez dauka inolako zentrorik, langileak behartuta edo haurrak lanean izateko arrisku esanguratsurik duenik.

Egoki iritziz gero, Metro Bilbaok egiaztapen edo ikuskaritza xeheagoak egingo ditu, baita hornitzailearen zentroetan ere, eta neurriak eskatuko dizkie hornitzaileei, nabarmendutako gabeziak konpontzeko.

5. Ustelkeriaren eta eroskeriaren kontrako borroka

5.1. Ustelkeria eta eroskeria saihesteko hartutako neurriak

Metro Bilbaok araudia betetzeko eta delituak prebenitzeko ikuskaritza- eta kontrol-sistema bat garatu eta ezarri du (Corporate Compliance izenekoa), Zigor Kodean aurreikusitako irizpideekin bat.

2017ko azaroaz geroztik, Metro Bilbaok Corporate Compliance sistema dauka ezarrita, zeinak kontrolak ezartzen baititu delituzko ekintzak prebenitzeko, saihesteko eta, gertatuz gero, detektatzeko –haien artean, giza eskubideen urraketak–.

Compliance Officer edo betearazpen-ordezkari bat izendatu da, kontrol-sistema horrek funtzionatzen duela eta betetzen dela berrikusteko arduradun gisa, eta hark kudeatzen du salaketen kanala.

Bada protokolo bat, ustelkeriarekin eta eroskeriarekin lotuta: *Ustelkeriaren kontrako politika eta argibideak*. Protokolo horretan, ustelkeriaren kontrako politikek jarraitu beharreko irizpideak markatzen dira, eta jarraibide argiak eta objektiboak ezartzen; halaber, gertutik behatzeko indar loteslea eta nahitaezkotasuna ere ezartzen ditu.

El programa de Corporate Compliance y dentro de él, el Código Ético de Conducta y el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, garantizan no incurrir en trabajo forzoso, ni en trabajo infantil.

Metro Bilbao no dispone de ningún centro con riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o infantil.

Si lo considerase oportuno, Metro Bilbao realizará verificaciones o auditorias más intensivas, incluso en los centros del propio proveedor, y procederá a la solicitud de acciones a sus proveedores para solventar las deficiencias detectadas.

5. Lucha contra la corrupción y el soborno

5.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

Metro Bilbao ha desarrollado e implantado un sistema de supervisión y control de cumplimiento normativo y de prevención de delitos (denominado Corporate Compliance) de acuerdo con lo previsto en el código penal.

En Metro Bilbao, disponemos desde noviembre de 2017, de un sistema de Corporate Compliance que establece controles para prevenir, evitar y en su caso detectar la comisión de actos delictivos, entre ellos, la vulneración de los derechos humanos.

Se ha designado un Compliance Officer responsable de supervisar el funcionamiento y verificar el cumplimiento de este sistema de controles y es quien gestiona el canal de denuncias.

Existe un protocolo referido al tema de la corrupción y el soborno "Política e instrucciones anticorrupción". En este protocolo se marcan las pautas a seguir en materia de política anticorrupción estableciéndose instrucciones claras y objetivas, instaurando asimismo la fuerza vinculante y obligatoriedad de observancia de las mismas.

Corporate Compliance programaren barruan (araudia betetzeko programa), era berean, Ustelkeriaren kontrako Politikari buruzko Txosten bat ere jasotzen da; hantxe zehazten da aplikatzekoa den araudia, eta hantxe deskribatzen dira ustelkeria mota desberdinak.

Obra asimismo dentro del programa de Corporate Compliance (cumplimiento normativo) un Informe de Política Anticorrupción, en el que se determina la normativa de aplicación y se describen los distintos tipos de corrupción existentes.

Gizartearen eskurako eragiketa nagusiak kontratazio-prozedura batek kontrolatuta daude, Sektore Publikoko Kontratuen 9/2017 Legeak eskatzen duena betez. Corporate Compliance programaren barruan, kanpo-ikuskaritzako txosten bat eskatu zen 2019an, Metro Bilbao esandako lege horretara egokitzen ote zen aztertzeko. Haren emaitza, oro har, aldekoa izan zen.

Las principales operaciones de disposición de la sociedad están controladas por el procedimiento de contratación existente que da cumplimiento a lo requerido por la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público. Dentro del programa de Corporate Compliance, en el año 2019 se ha encargado un informe de auditoría externa sobre la adecuación de Metro Bilbao al cumplimiento de la citada ley, habiéndose librado el mismo con resultado en general satisfactorio.

Halaber, 2019an hainbat prestakuntza-saio egin dira Corporate Compliance programaren alorrean; saio horietan, ustelkeriaren kontrako politikari dagozkion gaiak jorratu dira. Prestakuntza hori Compliance Officerrak eman du aurrez aurre, ia langile guztientzat. Hori hala, arreta berezia ipini zaie goi-mailako erantzukizuna duten lanpostuei, nahiz eta oro har enpresako kide guztietara heldu den prestakuntza hori. Hain justu, Aginte Toki Nagusiko lantaldeari eman zaio 2019an araudia betetzearekin lotutako prestakuntza eta horrela Metro Bilbaoko kolektibo guztietara hedatu da: Era berean, harrera-planaren barruan, prestakuntza-saio bat bildu da, aurrez aurre Compliance Officerrak emana, zeinaren helburua baita bermatzea langile hasiberri guztiek jasotzen dutela Corporate Compliance programaren berri, eta ezagutzen dituztela, era berean, zeinek bere lanpostuan aplikatzekoak diren protokoloak eta prozedurak.

Durante el año 2019 se han realizado diversas sesiones formativas en materia de Corporate Compliance, sesiones en las que se han incluido materias relativas a la política anticorrupción. La formación se ha impartido por parte del Compliance Officer de forma presencial a la práctica totalidad de la plantilla, haciendo especial incidencia en aquellos puestos de máxima responsabilidad pero alcanzando a casi todo el conjunto de los miembros de la empresa. De hecho, en el año 2019 se ha impartido formación en materia de cumplimiento normativo al colectivo del Puesto de Mando Centralizado habiendo llegado ya a todos los colectivos de Metro Bilbao. Asimismo, dentro del plan de acogida, se ha introducido una sesión formativa impartida presencialmente por el Compliance Officer con el objeto de garantizar que todo personal de nuevo ingreso es conocedor del programa de Corporate Compliance y de los protocolos y procedimientos que resultan de aplicación en su puesto de trabajo.

Zuzendaritzako langileei dagokienez, prestakuntza-saio espezifiko bat egin zen programa ezarri zen garaian. Saio hartan, Compliance Oficcerrak ez ezik kanpoko langile espezializatuek ere hartu zuten esku. Era berean, esandako saio hori Administrazio Kontseiluari ere eskaini zitzaion. Horrez gain,

En cuanto al personal directivo, se le realizó en el momento de implantación del programa una sesión formativa específica, en la que no sólo tomó parte el Compliance Officer sino también personal especializado externo. Igualmente, dicha sesión se impartió al Consejo de Administración al que además, en el año 2019

2019ko programaren ikuskaritza-txostenaren berri eman zitzaion Administrazio Kontseiluari.

se le ha reportado el resultado del informe de auditoría del programa correspondiente a dicho año.

Metro Bilbaoko langileek kanal horretara jotzeko eskubide eta betebeharra dute, baldin eta Jokabide Kode Etikoan edonolako ez-betetzeren bat sumatuko balute, edota ikusiko balute ez direla betetzen Corporate Compliance programarekin lotuta aplikatzekoak diren protokoloak edo argibide espezifikoak.

La plantilla de Metro Bilbao no solo tiene el derecho sino la obligación de dirigirse a dicho canal para denunciar cualquier incumplimiento respecto a lo previsto en el Código Ético de conducta o en cualquiera de los protocolos o instrucciones específicas aplicables en materia de Corporate Compliance.

Hala, hirugarren batek prestatutako txosten bat da eskura, programa ezartzearekin lotuta.

Se dispone de un informe elaborado por un tercero relativo a la implantación del programa.

2019an, ez da gertatu edo identifikatu inolako ustelkeria-kasurik erakundean.

En el año 2019 no se ha producido ni identificado ningún caso de corrupción en la organización.

5.2. Kapital-zuriketaren kontra borroka egiteko neurriak

Corporate Compliance proiektuaren barruan, *Enpresa hornitzaileen datuen identifikazioa, alta eta aldaketak kudeatzeko prozedura* bat dago, eta han jasotzen da zer urrats egin, hornitzaileei alta emateko edo haien datuak aldatzeko. Prozedura horren bidez, asmoa da beharrezko mekanismoak ezartzea eta arautzea, tankera horretako delituak egiteko arriskua uxatzeko.

5.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Dentro del proyecto de Corporate Compliance se dispone de un "Procedimiento de identificación, alta y variación de datos de empresas proveedoras", en el cual se establecen los pasos a seguir a la hora de dar de alta o modificar los datos de los proveedores. Con este procedimiento se pretende implementar y regular los mecanismos necesarios para mitigar el riesgo de comisión de este tipo de delitos.

Hala, prozeduraren helburu nagusia kapital-zuriketa saihestea da, eta aplikatzekoa da Metro Bilbaon egiten diren eragiketa ia guztietan. Prozedura hori enpresan erantzukizuna duten alorrak osatzen dituzten langile guztiei helarazi eta azaldu zaie, haiekin batera koordinatuta.

El procedimiento, que tiene por objeto principalmente evitar el blanqueo de capitales resulta de aplicación a la práctica totalidad de operaciones realizadas en Metro Bilbao. El procedimiento ha sido remitido, explicado y coordinado con todo el personal integrante de las áreas de la empresa con responsabilidad en el mismo.

Era berean, 2019an Compliance Officerrak ikuskaritza bat egin zuen, aztertzeko ea modu efektiboan betetzen ote den esandako protokoloa, eta haren emaitza aurkeztu zaio Administrazio Kontseiluari.

Asimismo, en el año 2019 se ha realizado una auditoría de cumplimiento efectivo del citado protocolo por parte del Compliance Officer, cuyo resultado ha sido presentado al Consejo de Administración.

2019an, ez da gertatu edo identifikatu kapital-zuriketarekin lotutako inolako kasurik

En el año 2019 no se ha producido ni identificado ningún caso de blanqueo de

erakundean.

5.3. Irabazi asmorik gabeko erakundeei eta fundazioei egindako ekarpenak

Metro Bilbaok ez die egiten finantza-ekarpenik eta bestelakorik alderdi politikoei edo haiekin lotutako bestelako erakundeei.

Honako hauek dira 2019an irabazi asmorik gabeko erakundeei egindako ekarpenak:

capitales en la organización.

5.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Metro Bilbao no realiza aportaciones financieras ni de otro tipo a partidos políticos o instituciones relacionadas.

Las aportaciones realizadas durante el año 2019 a entidades sin ánimo de lucro son las siguientes:

Erakunde hartzailea Entidad destinataria	**Zenbatekoa** Importe
Fair Saturday Fair Saturday	8.264,00 €
Euskampus Fundazioa-Naukas Fundación Euskampus-Naukas	9.500,00 €
Bilbao Mendi Film Festival Bilbao Mendi Film Festival	1.400,00 €
Bilboko Konpartsak Bilboko Konpartsak	1.000,00 €
Munduko Pilota Batzarra Fundazioa Munduko Pilota Batzarra Fundazioa	9.000,00 €
Athletic Emakumezkoena Athletic Femenino.	50,00 €
Cadena 100-Euskadi Cope Cadena Cien-Euskadi Cope	5.000,00 €
Bilbao 700 Fundazioa Fundación Bilbao 700	545,45 €
Arratiako Korua Musika Elkartea Asociación Musical Arratiako Korua	250,00 €
AEK-Korrika AEK-Korrika	1.000,00 €
DYA DYA	300,00 €
Guggenheim Museoa Fundazioa Fundación Museo Guggenheim	77.000,00 €
Bilboko Arte Ederretako Museoa Museo de Bellas Artes de Bilbao	75.000,00 €
Onda Vasca (Eusko Media S.L.) Onda Vasca (Eusko Media S.L.)	9.500,00 €
Fundación Athletic Fundazioa Fundación Athletic Fundazioa	15.000,00 €
Guztira **Total**	**212.809,45 €**

Esku-dirutan (materialak entregatzea / espazio publikoak lagatzea):

En especie (entrega de materiales / cesión de espacios públicos):

Erakunde hartzailea Entidad destinataria	**Zenbatekoa** Importe
Fair Saturday Fair Saturday	2.257,27 €
UPV/EHU-Zientzi Astea UPV/EHU-Semana de la Ciencia	1.405,74 €
Euskampus Fundazioa-Naukas Fundación Euskampus-Naukas	1.465,00 €
WATS (Kiroleko Indarkeriaren aurkako Batzordea) WATS (Asociación contra la violencia en el deporte)	300,00 €
Ortzadar LGBT Ortzadar LGBT	5.350,00 €
Deustuko Zikloturista Taldea Grupo Cicloturista Deusto	749,00 €
Guztira Total	**11.527,01 €**

6. Gizartea

6.1. Kudeaketa-ikuspegia

Politikak eta konpromisoak
Metro Bilbaok hainbat kudeaketa-sistema ditu, zein bere politika, eskuliburu eta jarduera-prozedura zehatzekin. Honako hauexek dira:

- Kalitatea Kudeatzeko Sistema eta Zerbitzuen Karta.
- Ingurumena eta Energia Kudeatzeko Sistema.
- Berotegi Efektuko Gasak Egiaztatzeko Sistema.
- Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Sistema.
- Araudiak betetzeko Corporate Compliance programa.

Informazio guztia berrikuspen-txostenen bidez jasota geratzen da, eta kudeaketa-sistemetako zuzendaritzaren eskura.

Erantzukizunak eta bitartekoak
Metro Bilbaoren zuzendaritzak bere egin zuen enpresan Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Sistema ezartzeko konpromisoa, SGE 21 araua oinarri hartuta, zeinaren muina Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Eskuliburua baita. Eskuliburu

6. Sociedad

6.1. Enfoque de Gestión

Políticas y compromisos
Metro Bilbao cuenta con los siguientes Sistemas de Gestión, los cuales a su vez disponen de una política, manual y procedimientos de actuación correspondientes a cada uno de estos sistemas:

- Sistema de Gestión de Calidad y Carta de servicios.
- Sistema de Gestión Ambiental y Energético
- Sistema de verificación de Gases de efecto invernadero.
- Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.
- Programa de cumplimiento normativo Corporate Compliance.

Toda la información queda recogida a través de los informes de revisión para la dirección de los diferentes sistemas de gestión.

Responsabilidades y recursos
La Dirección de Metro Bilbao tomó la decisión de implantar en su empresa un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable basado en la Norma SGE 21, cuyo núcleo central es el Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, elaborado para

hori helburu jakin batekin egina da: Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsua, Jokabide Kode Etikoa eta haiekin lotutako praktika operatiboak betetzen direla sustatzea, alegia.

reforzar el cumplimiento de su Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable, su Código Ético de Conducta y las prácticas operativas asociadas a los mismos.

Era berean, Metro Bilbaoren zuzendaritzak, Administrazio Kontseiluak onartutako akordioak garatzeko bidean, Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Sistema eguneratzeko erabakia hartu du, Zigor Kode berriaren eskakizunetara egokitzeko, Corporate Compliance programaren alorrean.

Asimismo, la Dirección de Metro Bilbao, en el desarrollo de los acuerdos adoptados por el Consejo de Administración, ha tomado la decisión de actualizar el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable y adaptarlo a las nuevas exigencias del Código Penal en materia de Corporate Compliance.

Eskuliburu hori Metro Bilbaoren Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Sistemaren oinarrizko dokumentua da, eta honako agiri hauek osatzen dute:

El Manual constituye el documento base del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable de Metro Bilbao y se completa con los siguientes documentos:

- Hitzarmen kolektiboak.
- Barne-araudiak.
- Enpresaren kudeaketa-sistemekin lotutako prozedurek eta erregistroek.
- Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Politikak.
- Jokabide Kode Etikoak.
- Corporate Compliance programa ezartzearen ondorioz garatzen ari diren protokoloek eta prozedurek.
- SGE 21 arauak (Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Sistema).

- El Convenio colectivo.
- La Normativa interna.
- Los procedimientos y registros asociados a los sistemas de gestión de la empresa.
- La Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable.
- El Código Ético de Conducta.
- Los protocolos y procedimientos que se están desarrollando fruto de la implantación del Corporate Compliance.
- La Norma SGE 21 "Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable".

Metro Bilbaoren zuzendaritzak definitzen du Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Politika, eta haren bidez arautzen dira enpresaren printzipioak, konpromisoak eta balioak, dela etikoak, dela sozialak.

La Dirección de Metro Bilbao define la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable de la empresa, que es el reflejo de los principios, compromisos y valores, de carácter ético y social, que rigen su actividad.

Enpresaren Zuzendaritza Batzordeak sinatzen du Kudeaketa Etikorako Politika, eta Metro Bilbaoren Etika Batzordeak egokiro eguneratzen du aldian-aldian (aldiz, Compliance Corporate programari dagozkion eguneratzeak Compliance Officerraren esku geratuko dira).

La Política de Gestión Ética está firmada por el Comité de Dirección de la empresa y se mantiene correctamente actualizada por el Comité de Ética de Metro Bilbao (salvo de las actualizaciones en materia de Corporate Compliance que irán a cargo de la persona Compliance Officer).

Enpresaren portaera etiko eta sozial ona zaintzeko, Metro Bilbaoren Zuzendaritzak

Con el objetivo de velar por el buen comportamiento ético y social de la empresa, la

enpresako Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Batzordea izendatu du. Honako hauek osatuko dute: Compliance Officerrak, Kontrol Ekonomikoko Buruzagitzak, Prebentzio Zerbitzuko Buruzagitzak, Aholkularitza Juridikoko Buruzagitzak, Giza Kapitaleko Zuzendaritzak, Bulego Teknikoko eta Obretako Buruzagitzak, Marketin eta Komunikazioko Buruzagitzak, eta Prebentzioko teknikariek.

Dirección de Metro Bilbao nombra el Comité de Ética y Responsabilidad Social Corporativa de la empresa, integrado por la persona Compliance Officer, Jefatura de Control Económico, Jefatura de Servicio de Prevención, Jefatura de Asesoría Jurídica, Dirección de Capital Humano, Jefatura de Oficina Técnica y Obras, Jefatura de Marketing y Comunicación y Personal Técnico de Prevención.

Helburuak eta jomugak

Atal honetan, Metro Bilbaoren gizarte-erantzukizunarekin lotutako helburuen eta jomugen ezarpena eta segimendua jasotzen dira, baita segimenduari buruzko adierazleak ere, Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Politikak bere gain hartutako etengabeko hobekuntza-konpromisoak betetzeko.

Objetivos y metas

En este apartado se recoge establecimiento y seguimiento de Objetivos y Metas relacionados con la Responsabilidad Social por parte de Metro Bilbao, así como indicadores de seguimiento, con el fin de cumplir el compromiso de mejora continua asumido en la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

Metro Bilbaoren Zuzendaritzak, Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako Batzordeak hala eskatuta, urtero onartzen ditu gizarte-erantzukizunarekin lotutako helburuak eta jomugak, baita haiei dagozkien segimendu-adierazleak ere, zehaztutako plana zer-nola betetzen den ebaluatzeko.

La Dirección de Metro Bilbao, a propuesta del Comité de Responsabilidad Social Corporativa, aprueba con carácter anual los Objetivos y Metas referentes a la Responsabilidad Social, así como los indicadores de seguimiento correspondientes, con el fin de evaluar el cumplimiento del plan definido.

Helburuak ezartzeko, dagokion prozedurarekin bat, honako alderdi hauek hartzen dira kontuan: arrisku eta alderdi sozial esanguratsuak, legezko eskakizunak eta bestelako betebeharrak, eragindako unitateen ikuspegia, ikuskaritzaren emaitzak eta Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako politika.

Para establecer los objetivos, de acuerdo con el correspondiente procedimiento, se tienen en cuenta los aspectos y riesgos sociales significativos, los requisitos legales y otros requisitos, el punto de vista de las unidades afectadas, los resultados de auditoría y la Política de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

Hori hala, segimendua egiteko 20 adierazle dira guztira, zeinak urteko ikuskaritza-txostenean jasotzen baitira, ondoren zuzendaritzara helarazteko.

Se dispone de 20 indicadores de seguimiento que se recogen en el informe de revisión para la dirección de carácter anual

Arriskuak (Hornitzaileak/Bezeroak)

Riesgos (Proveedores/Clientes)

Hornitzaile edo bezero baten ekonomia eta finantzen ezegonkortasunaren lehen zantzuak sumaezinak izan ohi dira, baina ondoriozko arriskuak enpresaren balio-katerako garrantzitsuak eta erabakigarriak

Los primeros síntomas de inestabilidad económico-financiera de un proveedor o cliente generalmente son imperceptibles, sin embargo los riesgos derivados siempre serán importantes y decisivos para la cadena de valor

izango dira beti.

Arrisku horiei aurrera hartzea da arazo horiei aurre egiteko modu bakarra.

Arriskuak kudeatzeak Metro Bilbaok hornitzaileekin eta bezeroekin dituen harreman komertzialetan eta produktiboetan bere gain hartzen dituen arriskuak ulertzen eta gutxitzen laguntzen du.

Hornitzaileak kontratuaren xedea bete dezan bermatzeko, Metro Bilbaok, behar denean, baldintza hauetako batzuk ezartzen dizkie:

- Fakturazioaren gutxieneko bolumena kontratuaren arabera.
- Langile kualifikatuen gutxieneko kopuru bat, kontratua betetzeko.
- Kalitatearen eta ingurumenaren ziurtagiriak.

Kontratua adjudikatu eta gero, kontratua ez betetzearen ondoreak minimizatzeko, kontratua amaierara arte burutuko dela bermatzen duen abala jartzea eskatzen da.

6.2. Enpresaren konpromisoak garapen jasangarriarekin.

6.2.1. Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta toki-garapenean.

Kudeaketa Etiko eta Sozialki Arduratsurako eskuliburuan jasotzen den moduan, Metro Bilbaoren, haren zuzendaritzaren eta buruzagitzaren betebeharra da langile guztiei berdintasuna bermatzea hainbat alderdiri dagokionez, hala nola lanpostuak eskuratzeko, lanbide-garapenerako eta ordainsarietarako, baita bereizkeriarik ezaren printzipioa errespetatzeko ere.

Arau orokor gisa, Metro Bilbaoren lanpostu hutsak betetzeko, barne-sustapeneko prozesuak egingo dira, enpresako langile finkoetara bideratuta, bai eta enpresan

de la empresa.

La anticipación a dichos riesgos es la única manera efectiva para combatirlos.

La gestión de riesgos permite comprender y disminuir los riesgos que Metro Bilbao asume en sus relaciones comerciales y productivas con diferentes proveedores y clientes.

Al objeto de garantizar que el proveedor cumpla con el objeto del contrato, Metro Bilbao cuando es necesario, solicita algunos de los siguientes requisitos:

- Volumen mínimo de facturación acorde con el contrato.
- Un número mínimo de personal cualificado para el cumplimiento del contrato.
- Certificaciones de calidad y medioambiente.

Una vez adjudicado el contrato, al objeto de minimizar los efectos del incumplimiento del contrato, se exige el depósito de un aval que garantiza la ejecución del contrato hasta su finalización.

6.2. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

6.2.1. Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

Tal y como se recoge en su Manual de Gestión Ética y Socialmente Responsable, es obligación de Metro Bilbao, de su Dirección y de sus diferentes Jefaturas garantizar la igualdad de la plantilla respecto al acceso a los puestos de trabajo, el desarrollo profesional y la retribución salarial, así como el respeto al principio de no discriminación.

Como norma general, la cobertura de plazas vacantes de Metro Bilbao se realizará mediante proceso de promoción interna para el personal fijo de la empresa y por medio de procesos de

sartzeko prozesuak ere, enpresaren kanpoko langileen kasurako. Lehentasuna hutsik dauden lanpostuak barne-sustapenaren bidez betetzeak izango du, eta ez kontratazio berriek.

ingreso para el personal ajeno a ella. Tiene prioridad la cobertura de plazas por promoción interna sobre el nuevo ingreso.

Langileak Administratzeko eta Pertsonak Garatzeko Buruzagitzek bermatzen dute sustapen hori objektibotasun- eta inpartzialtasun-irizpideak beteta egingo dela, eta barne-komunikazioko ohiko kanalak baliatuko dira lanpostu horien berri emateko. Lanpostuak betetzeko araudia sindikatuen ordezkaritzarekin batera negoziatzen eta onartzen da.

La Jefatura de Administración de Personal y la Jefatura Desarrollo de Personas garantizan que dicha promoción se realice bajo criterios de objetividad e imparcialidad, y se utilizan los canales habituales de comunicación interna para proceder a su difusión. La normativa de cobertura de plazas se negocia y aprueba con la representación sindical.

Lanpostu hutsak betetzeko barne-prozesua Metro Bilbaoren Barne Araudian dago jasota. Langileak sustatzean, diskriminaziorik ez egiteko orientabideen gidari jarraitzen zaio.

El proceso interno de cobertura de vacantes se refleja en la Normativa Interna de Metro Bilbao. Se sigue la guía de Orientaciones para la promoción no discriminatoria.

Kontratazio berriko langileen aukeraketa kanpo-hautaketako enpresa baten bidez egiten da, betiere Metro Bilbaok ezarritako irizpideen arabera. Gizartea jakinaren gainean ipintzeko, deialdiak egiten dira prentsan. Ondoren, Metro Bilbaoren *Diskriminaziorik gabe hautatzeko gida*k dioenari jarraitzen zaio.

La selección de personal externo de nueva contratación se efectúa a través de una empresa de selección externa, siempre bajo los criterios establecidos por Metro Bilbao. Se comunica a la sociedad mediante anuncio en prensa. Se sigue lo establecido en la "Guía para la selección no discriminatoria", de Metro Bilbao.

Huraxe da, hain zuzen ere, ondoen balioetsitako alderdietako bat, urtero-urtero egiten den sozietate-inkestaren arabera. Horrekin loturik, honako hauek dira azken urteetan eskuratutako emaitzak, 1 eta 10 bitarteko puntuazioan:
Galdera: Toki-ekonomiari eta enplegua sortzeari egindako ekarpena. Puntuazioa: 2014. 8,04 / 2015: 7,78 / 2016: 7,65 / 2017: 8,04 / 2018: 7,7 / 2019: 7,8.

Según la encuesta de sociedad que se realiza anualmente es uno de los aspectos mejor valorados, en una puntuación de 1 a 10, estos son los resultados obtenidos los últimos años:
Pregunta: Contribución a la Economía Local y a generar Empleo. Puntuación: 2014: 8,04 / 2015: 7,78 / 2016: 7,65 / 2017: 8,04 / 2018: 7,7./ 2019: 7,8.

6.2.2. Enpresaren jardunak toki-populazioan eta lurraldean izandako inpaktua

6.2.2. Impacto de la actividad de la empresa en las poblaciones locales y en el territorio

Inpaktu ekonomikoa
Alde batetik, Metro Bilbaoren urteko ustiaketarekin eta azpiegitura eraikitzearekin lotutako ekintzetatik eratorritako alderdi

Impacto Económico
Por un lado, se distinguen los efectos puramente económicos derivados de todas aquellas acciones referidas a la construcción de

ekonomiko hutsak ditugu, metroaren erakunde arduradunek eta haiekin lotutako eragileek sustatutako jarduerak, alegia.

la infraestructura y la explotación anual de Metro Bilbao, actividades promovidas por las instituciones responsables del metro y sus agentes relacionados.

Metro Bilbaok, inauguratu zen garaitik gaur egunera arte, egiteko garrantzitsua izan du, dela gure inguru geografikoan kokatutako konpainiei eskainitako aukera berriekin lotuta, dela termino ekonomiko orokorrei dagokienez, enpresa hornitzaileetan izandako eraginei esker.

Metro Bilbao, desde su inauguración hasta hoy, ha jugado un papel fundamental a través de sus efectos en las empresas proveedoras, tanto en términos económicos como a nivel de nuevas oportunidades brindadas a compañías ubicadas en nuestro entorno geográfico.

Metro Bilbaok gaur egun 3.227 enpresa hornitzaile ditu, gehienak Bizkaian (% 62,72 inguru), eta honako tipologia honi erantzuten diete guztiek ere:

- Zerbitzu-hornitzaileak (mantentze-lanak, asistentzia teknikoak).
- Ekipamendu eta materialen hornitzaileak.
- Energia-hornidura.

Metro Bilbao dispone en la actualidad de aproximadamente 3.227 empresas proveedoras, la mayoría de Bizkaia (aproximadamente un 62,72%) y que responden a la siguiente tipología:

- Proveedores de servicios (mantenimiento. asistencias técnicas).
- Proveedores de equipa-miento y material.
- Suministro energético.

Metro Bilbaok jasotako fakturen bolumen osoa honela banaka dezakegu (mila eurotan emanda):

El volumen total de factura recibidas por Metro Bilbao podemos desglosar de la siguiente forma (expresado en miles de euros):

Urtea Año	**Bizkaia**	**Gainerakoak** Resto	**Guztira** Total
2017	29.532	16.969	46.501
2018	24.451	23.389	47.840
2019	23.322	23.956	47.278

Hainbat irizpide ezartzen dira gardentasunaren eta bereizkeriarik ezaren printzipioak betetzeko, kontratazioaren eta erosketen alorrean aplikatzekoa den legerian jasota bezala. Irizpide horien bidez arautzen dira, hain justu, Metro Bilbaok deitzen dituen lehiaketetako lizitatzaileen hautaketak.

Con el objetivo de dar cumplimiento a los principios de transparencia y no discriminación que son recogidos por la legislación aplicable en materia de compras y contratación, se una serie de criterios que rigen la selección de licitantes de los concursos que convoca Metro Bilbao.

Gizartean duen inpaktua

Metro Bilbaoren existentziaren ondorioz, hainbat inpaktu agertzen dira gizartean (batez ere herritarren eta eragile ekonomikoen artean), metropoliaren egituratzearen eta irudiaren alorrean, bai eta ingurumen-kontuetan ere.

Gizarteari dagokionez, Metro Bilbaok Bilboren egitekoa indartu du Bilbo Handia eskualdearen erdigune gisa, eta eskuinaldearen, ezkerraldearen eta Bilboren arteko garraiobide publiko nagusi bilakatu da. Hartara, honako alderdi hauek azpimarra ditzakegu:

- Metro Bilbaok beste garraiobide publiko batzuen tokia hartu du operatzen duen tokietan, eta ibilgailu pribatuaren gorakadari aurre egitea lortu du inguruotan egindako joan-etorrietan; joera hori, gainera, EAEko gainerako tokietan orokortu egin da. Alde horretatik, nabarmena da Metro Bilbaok Bilbo Handian egindako ekarpena garraio jasangarriaren alorrean.
- Metro Bilbaok Bilbo hiriguneko merkataritza garatzen lagundu du, eta kontsumitzaileen kolektiboak Bilboko beste barruti batzuetatik erdigunera eramateko bidea erraztu du, baita Bilbo Handiko beste udalerri batzuetatik ere.

Hiriaren irudiari dagokionez, metroa modernitate-elementu koherentea da, erabat txertatua Bilbo goi-mailako zerbitzu-hiri gisa posizionatzeko estrategiarekin; hala, bisitariek zein herritarrek eurek modu positiboan balioesten dute. Azken horien ustez, gainera, Bilboko metroa beste arrazoi bat da harro sentitzeko eskualde horretakoa izateaz.

Goi Zuzendaritzako kide guztiak erakundeak jarduten duten eremu geografikokoak dira.

6.2.3. Toki-erkidegoko eragileekiko harremanak eta eragile horiekin izandako elkarrizketa-modalitateak

Impacto Social

Como consecuencia de la existencia de Metro Bilbao, se producen una serie de efectos en la sociedad (principalmente en la ciudadanía y los agentes económicos), en la vertebración e imagen de la metrópoli y en el medio ambiente.

Socialmente, Metro Bilbao ha reforzado el papel de Bilbao como centro de la comarca del Gran Bilbao, habiéndose convertido en el principal medio de transporte público entre la margen derecha, la margen izquierda, y Bilbao. De este modo pueden destacarse los siguientes aspectos:

- Metro Bilbao ha sustituido otros medios de transporte público en las zonas donde opera, y ha contribuido a frenar el auge de la utilización del vehículo privado en los desplazamientos realizados por la población, tendencia que por otra parte se ha generalizado en el resto de la CAV. En este sentido, la aportación de Metro Bilbao al desarrollo de un transporte sostenible en el Gran Bilbao es notable.
- Metro Bilbao ha contribuido al desarrollo comercial del centro de Bilbao, facilitando el acceso de colectivos de consumidores desde otros distritos de Bilbao así como de otros municipios del Gran Bilbao.

En cuanto a la imagen de la ciudad, el metro ha supuesto un elemento de modernidad coherente y totalmente integrado en la estrategia de posicionamiento de Bilbao como ciudad de servicios de alto nivel, valorado tanto por los visitantes como por la propia ciudadanía, quienes conciben el metro de Bilbao como un motivo más de orgullo de pertenencia a la región.

Todos los altos directivos proceden del ámbito geográfico en el que opera la Entidad.

6.2.3. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos actores.

Metro Bilbaok hainbat komunikazio-kanal baliatzen ditu, eta azterlan espezifikoak egiten, gizartearen eta gizarteko interes-taldeen sentipenak ezagutzeko, garatzen duen jarduerarekin loturik betiere.

Metro Bilbao utiliza diferentes canales de comunicación y realiza estudios específicos dirigidos a conocer el sentir de la sociedad y de sus grupos de interés en relación a su actividad.

Honako bitarteko hauek erabili izan dira interes-talde bakoitzarekin harremanetan ipintzeko:

Los medios utilizados habitualmente para la comunicación con cada grupo de interés son:

- Jabeak: Batzar Orokorraren bilerak.
- Erakundeak: bilerak eta informazio-eskabideei egindako mozioak.
- Langileak: lan-giroari buruzko inkesta, enpresa-batzordea eta haren ordezkaritza-batzordeak, hobekuntzarako lantaldeak, hobetzeko iradokizunak eta ekintzak intranet bidez.
- Bezeroak: bezeroek betetzeko gogobetetze-inkestak, bezeroen panela, erreklamazioak eta kexak.
- Hornitzaileak: komunikazio etengabea arduradunekin.
- Gizartea oro har: urteroko inkesta.

- Propietario: reuniones de la Junta General.
- Instituciones: reuniones y mociones a solicitudes de información.
- Personal: Encuesta de clima laboral, Comité de empresa y comités delegados del mismo, grupos de trabajo de mejora, sugerencias y acciones de mejora a través de la intranet.
- Clientela: Encuestas de satisfacción de la clientela, panel de clientes, reclamaciones y quejas.
- Proveedores: comunicación continua con los responsables correspondientes.
- Sociedad en su conjunto: Encuesta anual.

Horrez gain, edonork eskura edo kontsulta dezake informazioa webgune korporatiboaren bidez, bai eta ohiko gizarte-sareak baliatuta ere.

Además, cualquier persona puede conocer o solicitar información a través de la página web corporativa y a través de las redes sociales habituales.

Hauek dira Metro Bilbaok bezeroekin eta gizartearekin oro har ezarritako komunikazio-kanalak:

Los canales de comunicación que establece Metro Bilbao con su clientela y la sociedad en general son los siguientes:

- Ate Irekien Programa.
- Metrobilbao.eus ataria.
- Bezeroen panela.
- Bezeroen Arretarako Telefonoa.
- Babesletzak, patronatuak eta lankidetzak.
- Lankidetza komunikabideekin, prentsaurrekoak eta abar.
- Gizarte-sareetan esku hartzea (Facebook, Twitter eta Instagram).

- Programa Puertas Abiertas.
- Página web "metrobilbao.eus".
- Panel de clientes.
- Teléfono de Atención a Clientes.
- Patrocinios, patronatos y colaboraciones.
- Colaboración con los medios de comunicación, ruedas de prensa, etc.
- Participación en redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram).

2019 osoan, Metro Bilbaok instalazioetako ateak ireki dizkie toki-erkidegoei bisita gidatu

A lo largo de todo el 2019 Metro Bilbao ha abierto las puertas de sus instalaciones a la comunidad local a modo de visitas guiadas, en

modura; guztira 3.012 pertsona izan dira, 153 taldetan banatuta.

Taldeen % 100 metro-sarea igarotzen den udalerrietakoak dira. Bisitarien % 58k euskaraz jaso dituzte azalpenak, eta % 42k, berriz, gaztelaniaz. Bestalde, 86 talde lehen hezkuntzako eskolaumeak izan ziren, 15 bigarren hezkuntzakoak, bachillergo talde 1, 17 talde emakumeen elkarteetakoak, erretiratuak eta gizarteratze-taldeetakoak, eta 34 hezkuntza bereziko eta lanbide-heziketakoak.

1996an martxan ipini zenetik, 3.840 taldek bisitatu dituzte Metro Bilbaoren instalazioak; hau da, 82.576 pertsonak orotara.

«Metroa baino gehiago» ekimenaren barruan, 2019an hainbat eratako ekintza bat baino gehiago egin dira, eta nabarmentzekoak dira, alde horretatik, geltokietako erakusketak.

Urtero editatzen den Zerbitzuen Kartaren barruan, Metro Bilbaok kanpo-komunikazioko zerbitzua biltzen du. Zerbitzu hori arduratzen da Metro Bilbaok publikoari eta gizarteari begira antolatutako ekintzak zabaltzeaz, hala nola hedabideetan egindako jakinarazpenak, babesletzak, kolaborazioak eta halakoak.

2019an, Metro Bilbaok gutxienez urtean 20 kanpaina egiteko konpromisoa hartu zuen, eskaintzen dituen zerbitzuekin lotuta.

Esandako adierazle horren emaitza: 21 kanpaina 2019an.

6.2.4. Elkartze- edo babes-ekintzak

Ekonomiarekin, gizartearekin eta ingurumenarekin lotutako estatutuak, printzipioak eta bestelako dokumentuak, kanpoan eginak eta Metro Bilbaok sinatzen eta babesten dituenak

total se han recibido a 3.012 personas, distribuidas en 153 grupos.

El 100% de los grupos procede de los municipios por los que discurre la red de metro. El 58% han recibido la explicación en euskera y el 42% en castellano. Por otra parte, 86 son escolares de primaria, 15 de secundaria, 1 grupo de bachiller, 17 grupos de asociaciones de mujeres, personas jubiladas e inserción social y 34 de educación especial y formación profesional.

Desde su puesta en marcha en abril de 1996, las instalaciones de Metro Bilbao han sido visitadas por 3.993 grupos, sumando un total de 85.588 personas.

Dentro de la iniciativa "Más que un metro", a lo largo del 2019 se realizaron varias acciones de diversa índole, sobresaliendo el apartado de las exposiciones en estaciones.

Dentro de la Carta de Servicios que anualmente se edita, Metro Bilbao incluye el servicio de Comunicación externa que recoge las actividades de Metro Bilbao dirigidas al público y a la sociedad en general como comunicaciones en medios, patrocinios, colaboraciones, etc.

En 2019 Metro Bilbao se comprometió a realizar un mínimo de 20 campañas al año relacionadas con diferentes aspectos de los servicios que ofrece.

El resultado de dicho indicador para 2019 fue de 21 campañas.

6.2.4. Acciones de asociación o patrocinio

Lista de estatutos principios y otros documentos de carácter económico, social y ambiental desarrollados externamente y a los que metro esté suscrito o respalde

- Nazio Batuen Munduko Itunaren ekimena
- Emakundek berdintasunaren alorreko erakunde kolaboratzaile gisa aitortua.
- Klima Aldaketaren aurkako 2050erako Euskal Estrategian (Klima 2050) inplikaturik.
- GOSASUN, bizitza-ohitura osasungarriagoen aldeko mugimendua, zeinaren 156. erakundea baita Metro Bilbao.
- BerrAktibatu+ programa, Bizkaiko Foru Aldundiak sustatutako ekimena, ingurumen-jasangarritasunean herritarren parte-hartzea sustatzeko.

- Iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad de Emakunde
- Implicación en la Estrategia Vasca de Cambio climático - Klima 2050.
- GOSASUN, movimiento por unos hábitos de vida más saludable, convirtiéndose en la organización número 156 del mismo.
- Programa Actívate+, una iniciativa promovida por la Diputación Foral de Bizkaia para el fomento de la participación ciudadana a favor de la sostenibilidad ambiental.

6.3.Azpikontratazioa eta hornitzaileak

6.3.1. Alderdi sozialak, genero-berdintasuna eta ingurumen-auziak txertatzea erosketa-politiketan.

Lizitazioetako balioespen-irizpideen barruan, alderdi horiek guztiak hartzen dira kontuan. Enplegu-zentro berezietara murriztutako kontratazioak egiten dira, ingurumen-sailkapenak eskatzen dira lizitazioaren xedeak halakoak baimentzen dituenean, eta genero-berdintasuneko irizpideak erabiltzen dira berdinketa hausteko irizpide gisa.

Hainbat irizpide ezartzen dira gardentasunaren eta bereizkeriarik ezaren printzipioak betetzeko, kontratazioaren eta erosketen alorrean aplikatzekoa den legerian jasota bezala. Irizpide horien bidez arautzen dira, hain justu, Metro Bilbaok deitzen dituen lehiaketetako lizitatzaileen hautaketak. Hona hemen haietako batzuk laburtuta:

Aplikatu beharreko legeria

Kontratazioaren arloan aplikatzekoa den legeria:

- 9/2017 Legea Errege Dekretua, azaroaren 08koa, Sektore Publikoko Kontratuei buruzkoa.

6.3. Subcontratación y proveedores

6.3.1. Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales

Dentro de los criterios de valoración de las licitaciones se tienen en cuenta todos estos aspectos. Se realizan contrataciones restringidas a centros especiales de empleo, se exigen clasificaciones medioambientales en aquellas licitaciones que su objeto lo permite y se utilizan criterios de igualdad de género como criterio de desempate.

Con el objetivo de dar cumplimiento a los principios de transparencia y no discriminación que son recogidos por la legislación aplicable en materia de compras y contratación, se presenta a continuación un resumen de los criterios que rigen la selección de licitantes de los concursos que convoca Metro Bilbao:

Legislación aplicable

La Legislación Aplicable en materia de contratación es:

- Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, del 08 de noviembre.

- 31/2007 Legea, urriaren 30ekoa, uraren, energiaren, garraioen eta posta-zerbitzuen sektoreetako kontratazio-prozedurei buruzkoa.

Haiek betetzeko, Metro Bilbaok hainbat sailkapen-sistema dauzka ezarrita.

Metro Bilbaoren sailkapen-sistemak

- Energia, honako sozietate hauekin batera: Ferrocarril Metropolitá de Barcelona S.A., Transports de Barcelona S.A., Proyectes y Serveis de Mobilitat S.A., eta UTE Operación Tranvía de Murcia, Metro de Malaga y Tranvías Urbanos de Zaragoza S.L.

Metro Bilbaok hornitzaileak hautatzeko erreminta gisa baliatzen ditu sistema hori, prozedura murriztuetan eta negoziatuetan; hala, modu efikazean, etengabe eguneratuta, objektiboki eta diskriminaziorik gabe erregistratzeko gauza den erreminta bat dauka, aldi berean, kontratazioetan behar adina bizkortasun bermatzen duena.

Publikotasuna eta inskripzioa

Indarrean den legedia betez, urtero-urtero **publiko** egiten dira sailkapen-sistemak, dela Metro Bilbaoren kontratatzailearen profilean, dela Europar Batasunaren Aldizkari Ofizialean, Estatuko Aldizkari Ofizialean eta Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian – eta lizitazio-deialditzat hartzen dira iragarki horiek–.

Energia sailkapen-sisteman **izena emateko modua** irekita dago une oro, interesatuta dagoen edozer hornitzailerentzat.

Era berean, egoki iritzitakoan, Metro Bilbaok kontratu espezifikoen iragarkiak argitaratu ahalko ditu.

6.3.2. Gizarte- eta ingurumen-erantzukizuna kontuan hartzea hornitzaileekin eta azpikontratistekin

- Ley 31/2007, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, de 30 de octubre de 2007.

Con objeto de dar cumplimiento a las mismas, Metro Bilbao tiene establecidos unos Sistemas de Clasificación.

Sistemas de clasificación de Metro Bilbao

- Energía: junto con Ferrocarril Metropolita de Barcelona S.A., Transports de Barcelona S.A., Proyectes y Serveis de Mobilitat S.A., UTE Operación Tranvía de Murcia, Metro de Málaga y .Tranvias Urbanos de ZaragozaS.L..

Este sistema es utilizado por Metro Bilbao como herramienta de selección de proveedores en los procedimientos restringido y negociado, permitiendo disponer de una herramienta capaz de registrarlos de una forma eficaz, permanentemente actualizada, objetiva y no discriminatoria, y que a su vez aporte agilidad suficiente en las contrataciones.

Publicidad e inscripción

Anualmente, en cumplimiento de la legislación se da **publicidad** del Sistema de Clasificación tanto en el Perfil de Contratante de Metro Bilbao, como en el D.O.U.E., B.O.E. y en el B.O.P.V., considerándose estos anuncios convocatoria de licitación.

La **inscripción** en el Sistema de Clasificación de "Energía" está abierta permanentemente para cualquier proveedor interesado.

Asimismo, cuando lo considere apropiado, Metro Bilbao podrá publicar anuncios de contratos específicos.

6.3.2. Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental y

dituen harremanetan; gainbegiratze eta ikuskaritzak egiteko sistemak, eta haien emaitzak

Gure ustean, hornitzaileak eta azpikontratistak gako-elementu dira gure erakunderako eta jardunerako.

Era berean, ebaluatu egiten da atxikitako hornitzaile eta kontratista guztien ingurumen-portaera, baita laneko arriskuen prebentzioan eta laneko segurtasunean duten jokabidea ere.

Metro Bilbaoren ingurumen-politika hornitzaile guztiei helarazten zaie aldian-aldian, eta ingurumen-erantzukizunarekin lotuta dauzkaten ziurtagiriak jasotzen dira.

sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas

Consideramos que los proveedores y subcontratistas son elementos clave para nuestra organización y actividad.

Igualmente, todos los proveedores y contratistas son evaluados en su comportamiento medioambiental, así como en el apartado de prevención de riesgos laborales y seguridad laboral.

Se traslada periódicamente la política medioambiental de Metro Bilbao a todos los proveedores y se recaban certificaciones que los mismos dispongan al respecto al objeto de la responsabilidad ambiental.

6.4. Kontsumitzaileak

6.4.1. Kontsumitzaileen osasunerako eta segurtasunerako neurriak

Sarreren, trenen eta geltokien segurtasunetik eratorritako elementuekin lotuta bezeroei urtero egiten zaizkien inkestek diotenez, segurtasun horri buruzko pertzepzioa oso asegarria da; hala, 10 puntutik 7,89 eskuratu zituen batez beste 2019an.

Bestalde Metro Bilbaoren segurtasun-zerbitzuak konpromisoa hartzen du bideo-zaintzako sistemen % 98 martxan egon dadin trenen zerbitzu komertzial osoan. Alderdi horrekin lotuta, aurtengo balorazioa % 99,31koa da.

Metro Bilbaok desfibriladoreak instalatuko ditu geltoki guztietan; hala, instalazioetan ezbehar kardiakoren bat gertatuz gero, bizkor eta efiziente erantzun ahal izango du, bai eta berehala konektatu ere larrialdietako zerbitzuekin.

6.4.2. Jasotako erreklamazioen eta kexen sistemak eta haien ebazpenak

6.4. Consumidores

6.4.1. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Según las encuestas realizadas anualmente a la clientela en relación a los ítems derivados de la seguridad del personal en accesos, trenes y estaciones, la percepción de dicha seguridad es muy satisfactoria, alcanzando una puntuación media de 7,89 puntos sobre 10, en el 2019.

Por otro lado, el servicio de seguridad Metro Bilbao se compromete a garantizar que el 98% de los sistemas de video-vigilancia de las estaciones estén operativos a lo largo de todo el servicio comercial de trenes, siendo la valoración de este año del 99,31%.

Metro Bilbao instalará desfibriladores en todas las estaciones para ofrecer una respuesta rápida y eficiente en caso de que se produzca un accidente cardiaco en sus instalaciones y conectar de forma inmediata con los servicios de emergencia.

6.4.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Metro Bilbaoren Zerbitzuen Kartan, erabiltzaileen eskubideak, betebeharrak eta egitekoak jasotzen dira; halaber, erakundearen konpromisoak ere biltzen dira, emandako zerbitzuarekin loturik, baita aplikatzekoa den araudia ere. Bezeroen arretari dagokionez, kexak, iradokizunak eta erreklamazioak ebaztearekin lotutako konpromisoak ere zehaztuta daude.

En la Carta de Servicios de Metro Bilbao, se recogen los derechos, obligaciones y deberes de las personas usuarias, y los compromisos de la organización en cuanto al servicio prestado, así como la normativa de aplicación, en cuanto al servicio Atención a clientes, se recogen los compromisos en materia de resolución de quejas, sugerencias y reclamaciones.

Erreklamazioen, kexen eta iradokizunek sistemari esker, edonork helaraz ditzake kezkak edo interesak hainbat kanal baliatuta, eta Metro Bilbaok konpromiso zorrotza du haiei guztiei erantzuna emateko.

El sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias permite que cualquier persona pueda comunicarnos por diferentes canales sus preocupaciones o intereses y cuenta con un compromiso estricto en la respuesta por parte de Metro Bilbao.

Metro Bilbaok konpromisoa hartzen du bezeroek planteatutako kexa, iradokizun eta erreklamazio guztiak biltzeko.

- Kexa eta/edo iradokizunak epe hauen barruan erantzungo dira: % 85, 30 egunean; % 95, 60 egunean, eta % 100, berriz, 90 egunean.
- Erreklamazioak honako epe hauek barruan erantzungo dira: % 85, 15 egunean; % 95, 30 egunean, eta % 100, berriz, 45 egunean.

Metro Bilbao se compromete a recoger y a contestar todas las quejas, sugerencias y reclamaciones planteadas por su clientela:

- Las quejas y/o sugerencias serán respondidas en los siguientes plazos: el 85% en 30 días, el 95% en 60 días y el 100% en 90 días.
- Las reclamaciones serán respondidas en los siguientes plazos: el 85% en 15 días, 95% en 30 días y el 100% en 45 días.

2019ko emaitzak:

Kexak eta iradokizunak:

- 30 egunean, % 81,43.
- 60 egunean, % 98,19.
- 90 egunean, % 100.

Diruarekin lotutako erreklamazioak:

- 15 egunean, % 92,47.
- 30 egunean, % 97,25.
- 45 egunean, % 99,46.

Honako hau izan da jasotako erreklamazioen, kexen eta iradokizunen bolumenaren bilakaera 2018/2019 aldian:

Resultados 2019:

Quejas y sugerencias:

- En 30 días 81,43%
- En 60 días 98,19%
- En 90 días 100%

Reclamaciones de carácter monetario:

- En 15 días 92,47%
- En 30 días 97,25%
- En 45 días 99,46%

La evolución del volumen de Reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas durante el periodo 2018/2019 es el siguiente:

Intzidentzia mota/ Tipo de incidencia	**2018**	**2019**
Kexak/iradokizunak Quejas/Sugerencias	2.264	2.321
Erreklamazioak Reclamaciones	3.054	2.802
Guztira **Total**	**5.318**	**5.123**

2019an, ez da erregistratu produktuen eta zerbitzuen informazioari eta etiketatzeari buruzko araudia edo borondatezko kodeak hautsi izanik.

Durante 2019 no se han registrado incumplimientos de la regulación o de los códigos voluntarios relacionados con la información y etiquetado de productos y servicios.

6.5. Desgaitasunak dituzten pertsonen irisgarritasun unibertsala

2019az geroztik, Metro Bilbao unitateak birgaitzeko proiektua gauzatzen dabil buru-belarri, bezeroen irisgarritasuna hobetzeko. Enpresan barneratutako erantzukizun sozial korporatiboaren politikan aurrerapauso bat da prozesu hori.

Proiektu horren bidez, mugikortasun gutxitua duten pertsonentzat (gurpildun aulkiak, haur-kotxeak, haurdun dauden pertsonak eta pertsona nagusiak) gordeta dauden espazioak birmoldatu nahi dira.

Metro-unitate eraldatu eta diseinu berria ezarri da haietan.

Eraldaketako urrats guztietan Fekoor-ek lagundu du, aldaketak kolektiboaren beharretara hobeto egokitzeko.

Jarduketa horiek, 2018tik gaur egunera arte, honako hauek ekarri dituzte:

- Lurrean binilozko irudiak jarri dira eremu bereziak adierazteko.YY Kolore urdina erabili da gurpildun aulkientzat eta gorria haur-kotxeentzat.
- Binilo berriak jarri dira leihoetan.
- Eserleku tolesgarriak kendu dira gurpildun aulkientzat bakarrik diren eremuetan.

6.5. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Durante el año 2019, Metro Bilbao ha estado inmerso en un proyecto de remodelación de las unidades para mejorar la accesibilidad de su clientela, es un paso más en el avance de la política de responsabilidad social corporativa arraigada en la empresa.

Este proyecto supone la reorganización de los espacios reservados para personas de movilidad reducida (sillas de ruedas, coches de bebé, personas embarazadas y personas mayores).

Este nuevo diseño ha supuesto la modificación de las unidades de metro.

Se ha contado con la colaboración de Fekoor en todos los pasos que se han dado, para lograr la mejor adaptación a las necesidades del colectivo.

Estas actuaciones han supuesto, desde el año 2018 hasta la actualidad:

- Colocación de vinilos en el suelo para señalización de zonas reservadas. Se identifica en azul para sillas de reudas y en rojo para carritos de bebe.
- Colocación de nuevos vinilos en ventanas
- supresión de los asientos abatibles para que el espacio se utilice exclusivamente por sillas de ruedas.

- Eserleku tolesgarrien eta ateen artean dauden haize-babesak kendu dira.
- Pertsona nagusientzat eta haurdun dauden pertsonentzat diren eserlekuei kolore griseko tapiza jarri zaie: bi eserleku kotxe bakoitzeko.
- Biniloak jarri dira eserlekuetan eta kristaletan haien erabilera bereizia nabarmentzeko.

2019an irisgarritasunari buruzko hiruorriko bat editatu da, eta metroaren erabiltzaile guztien eskura jarri da. Informazio hori web orrian ere badago.

6.6. Zerga-informazioa

6.6.1. Eskuratutako etekinak, herrialdez herrialde

Espainian 2019an izandako emaitzak:

- -11.933.509,17 €.

6.6.2. Ordaindutako etekinen eta jasotako diru-laguntza publikoen gaineko zergak

Etekinen gaineko zergak: ez dagokio, enpresak emaitza negatiboak izan baititu.

6.7. 2019ko ekitaldian jasotako diru-laguntza publikoak

Hona hemen urtaldian jasotako diru-laguntza publikoak:

- Supresión del cortavientos ubicado entre los asientos abatibles y las puertas.
- Nuevo tapizado en gris para los asientos destinados a personas mayores y mujeres embarazadas: dos asientos por coche.
- Colocación de vinilos en asientos y lunas para reforzar su uso reservado.

Durante el año 2019 se ha editado un triptico de accesibilidad, disponible para todos los usuarios del metro. Información que tambien está disponible en la pagina Web.

6.6. Información fiscal

6.6.1. Beneficios obtenidos país por país

Los resultados obtenidos en España durante el año 2019 han sido:

- - 11.933.509,17 €.

6.6.2. Impuestos sobre beneficios pagados y subvenciones públicas recibidas

Impuesto sobre beneficios: no procede por tener la empresa resultados negativos.

6.7. Subvenciones públicas recibidas en el ejercicio 2019

Las subvenciones públicas recibidas en el ejercicio han sido las siguientes:

Erakundea Entidad	**Kontzeptua** Concepto	**Zenbatekoa** Importe
Gizarte segurantzaren diruzaintza orokorra /Tesoreria general de la Seguridad Social	**Enplegurako prestakuntza profesionalaren hobaria** Bonificación a la formación profesional para el empleo	**92.498,77 €**
Guztira Total		**92.498,77 €**

Horrez gain, sozietatearen akziodun bakarra den Bizkaiko Garraio Partzuergoak kapitala gehitu du, **14.500.000 €.**

Adicionalmente, a lo largo del ejercicio 2019, el Consorcio de Transportes de Bizkaia, accionista único de la sociedad, ha suscrito una ampliación de capital por un importe de **14.500.000 €.**

7. I. eranskina – Edukien aurkibidea

7. Anexo I – Índice de Contenidos

Contenidos de la Ley 11/2018		Apartado	Verificación sobre los contenidos de la Ley 11/2018	MARCO DE REPORTING (*)
Información general	Breve descripción del modelo de negocio de la Entidad	1.1	✓	GRI 102-1, GRI 102-5
				GRI 102-2
				GRI 102-3
				GRI 102-4
				GRI 102-6
				GRI 102-7
				GRI 102-13
				GRI 102-41
				GRI 102-10;
	Objetivos y estrategias de la organización	1.2	✓	GRI 102-18
				GRI 102-14;
				GRI 102-16
				GRI 102-19
	Descripción de las políticas, resultados de las mismas y principales riesgos vinculados a las actividades de la Entidad que pueden afectar a su evolución	1.3 1.5	✓	GRI 102-10;
				GRI 102 - 11
				GRI 102-15
				GRI 103-1
				GRI 102-40
				GRI 102-41
				GRI 102-42
				GRI 102-43
				GRI 102-44
	Análisis de materialidad	1.4		GRI 102-46
				GRI 102-47
Cuestiones medioambientales				
Enfoque de gestión	Información detallada sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental, recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, aplicación del principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	2.1. 2.2.	✓	GRI 102-15
				GRI 307-1
				GRI 103-1
				GRI 103-2
				GRI 103-3
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, ruido y contaminación lumínica	2.3.	✓	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de deshechos.		✓	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		✓	-
Uso sostenible de recursos	Consumo de agua y suministro de agua	2.4. 2.5.	✓	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso		✓	
	Consumo directo e indirecto de energía		✓	GRI 302-1
	Medidas asociadas a mejorar la eficiencia energética		✓	
	Uso de energías renovables		✓	
Cambio climático	Elementos importantes de emisiones de GEIs	2.6.	✓	GRI 305-1
				GRI 305-2
				GRI 305-3
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático		✓	
	Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo y medios		✓	GRI 305-5
Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	2.7.	✓	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		✓	
			✓	

Contenidos de la Ley 11/2018		Apartado	Verificación sobre los contenidos de la Ley 11/2018	MARCO DE REPORTING (*)
Cuestiones sociales y relativas al personal				
Enfoque de gestión	Explicación de cómo la organización gestiona el tema, su declaración del propósito de este enfoque y una descripción de las políticas, compromisos,objetivos, metas, responsabilidades, recursos, mecanismos formales de queja en materias sociales o relativas al personal. Evaluación del enfoque de gestión	3.1	✓	GRI 103-1
				GRI 103-2
				GRI 103-3
Empleo	Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, pais, clasificación profesional	3.2	✓	GRI 102-8
			✓	GRI 102-8
	Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		✓	GRI 102-8
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional		✓	GRI 102-8
	Nº despidos por sexo, edad y clasificación profesional		✓	
	Remuneraciones medias y evolución desagregrados por sexo , edad y clasificación profesional		✓	
	Brecha salarial		✓	
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o media de la sociedad		✓	
	Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo		✓	
	Políticas de desconexión laboral		✓	GRI 401-2
	Empleados con discapacidad		✓	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	3.3	✓	
	Número de horas de absentismo		✓	
	Medidas de conciliación		✓	GRI 401-2
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3.4	✓	GRI 403-1
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad		✓	GRI 403-2
	Enfermedades profesionales		✓	GRI 403-2
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	3.5	✓	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país		✓	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo		✓	GRI 403-1
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	3.6	✓	GRI 404-2
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales		✓	GRI 404-1
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3.7	✓	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	3,7	✓	
	Planes de igualdad		✓	
	Medidas adoptadas para promover el empleo		✓	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo		✓	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad		✓	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad		✓	GRI 406-1
Derechos Humanos				
Enfoque de gestión	Explicación de cómo la organización gestiona el tema, su declaración del propósito de este enfoque y una descripción de las políticas, compromisos,objetivos, metas, responsabilidades, recursos, mecanismos formales de queja en materia de derechos humanos. Evaluación del enfoque de gestión	4.1.	✓	GRI 102-16 GRI 102-17
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	4.3.	✓	GRI 412-1
				GRI 412-2
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	43.	✓	GRI 412-1
				GRI 412-2
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	4.2.	✓	

Contenidos de la Ley 11/2018		Apartado	Verificación sobre los contenidos de la Ley 11/2018	MARCO DE REPORTING (*)
Derechos Humanos				
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	4.3	✓	GRI 407-1
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		✓	GRI 406-1
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio		✓	GRI 409-1
	Abolición efectiva del trabajo infantil		✓	GRI 408-1
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	5.1	✓	GRI 205-1
				GRI 205-3
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	5.2	✓	GRI 205-1
				GRI 205-3
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	5.3	✓	GRI 415-1
Conpromiso social				
Enfoque de gestión	Explicación de cómo la organización gestiona el tema, su declaración del propósito de este enfoque y una descripción de las políticas, compromisos,objetivos, metas, responsabilidades, recursos, mecanismos formales de queja en materia de compromiso social. Evaluación del enfoque de gestión	6.1.	✓	GRI 103-1
				GRI 103-2
				GRI 103-3
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	6.2.	✓	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio		✓	GRI 204-1
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos		✓	GRI 102-12
				GRI 102-13
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	6.3.	✓	GRI 102-9
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		✓	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas		✓	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	6.4.	✓	GRI 416-1
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas			GRI 416-2
				GRI 417-1
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	6.5.	✓	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	6.6.	✓	
	Impuestos sobre beneficios pagados		✓	