

INTRODUCCIÓN

E

G4-1

Es muy grato presentarles la memoria de sostenibilidad de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá durante 2015, que tuvo connotaciones especiales tanto para mí como para la Empresa. En lo personal es el año de mi llegada a la gerencia general, un reto profesional que he asumido con gran entusiasmo por lo que implica dirigir una entidad como el Metro, en la cual los aspectos financieros y administrativos tradicionales comparten su protagonismo con asuntos relacionados con la cultura ciudadana y la planeación urbana. Esto es así porque nos entendemos no solo como un sistema de movilidad sino como creadores de ciudad y de ciudadanía, y por eso somos conscientes de los impactos sociales, económicos y ambientales que generamos con nuestra actuación.

En lo institucional en 2015 se cumplieron los 20 años de operación comercial del Sistema, un hito en la historia de Medellín y Antioquia que además de ser motivo de celebración nos convoca a trabajar sin descanso para seguir materializando las transformaciones logradas hasta el momento en el territorio y en la calidad de vida de sus habitantes. Una revisión al camino recorrido nos muestra que el número de pasajeros ha crecido año tras año, situándose en **258,1 millones** en 2015, lo que nos implica grandes retos de cara a continuar prestando un excelente servicio a todos ellos. Así mismo, es ne-



cesario hacer énfasis en la formación de los usuarios más jóvenes para preservar la Cultura Metro, la cual fue objeto de profundas reflexiones durante este año con el fin de actualizarla y sintonizarla con la realidad de la ciudad – región.

2015 también tiene la particularidad de haber sido un año en el que los ciudadanos eligieron un nuevo alcalde para Medellín y un nuevo gobernador para Antioquia, lo que implica el cambio de 4 de los 9 miembros de nuestra junta directiva. Con ellos empezamos a trabajar en equipo desde el momento de su elección para ofrecerles nuestro apoyo en los puntos de sus planes de desarrollo en los que consideren que podemos aportar nuestro conocimiento en movilidad sostenible.

El ejercicio de presentar balance anual de lo realizado es, para muchas personas y organizaciones, una actividad rutinaria, pero para mí es la manifestación tangible de los principios de la comunicación pública, pues las entidades de esta naturaleza deben estar siempre dispuestas a rendir cuenta de sus actuaciones ante los diferentes grupos de interés. Hacerlo proactivamente es una vía segura para la generación de confianza. En esta ocasión, y por segundo año consecutivo, hemos seguido los lineamientos de la Guía GRI4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad, uno de los estándares mundiales más prestigiosos

y empleados en la construcción de este tipo de documentos.

Como resultado de varios ejercicios de diálogo con los grupos de interés que realizamos en 2015 hemos definido ocho asuntos materiales para el Metro de Medellín, los cuales son gestión empresarial, gestión económica, Cultura Metro o gestión social, gestión ambiental, servicio, I + D + i, Gente Metro y buen gobierno. De todos ellos se encuentran indicadores detallados en estas páginas, pero quiero referirme brevemente a los principales logros en algunos de ellos, así como enunciar los retos que se plantean para los próximos años.



EL NÚMERO DE PASAJEROS HA CRECIDO AÑO TRAS AÑO, SITUÁNDOSE EN 258,1 MILLONES EN 2015

PARA 2015 TENEMOS PLANEADO AVANZAR EN EL CORREDOR DE LA 80 Y EN EL DESARROLLO DE UN CORREDOR FÉRREO MULTIPROPÓSITO QUE ATRAVIESE EL VALLE DE ABURRÁ.

En la gestión empresarial fue muy satisfactorio ver cómo avanzamos en la ejecución de varios proyectos contemplados en nuestro Plan Maestro 2006 – 2030 Confianza en el Futuro. Ver el tranvía de Ayacucho en operación instructiva y los avances en las líneas de cable complementarias es algo que nos llena de emoción, pues sentimos cada vez más cerca el momento de la operación comercial que se dará en 2016. Así mismo, con el apoyo de la administración municipal al cable de Picacho constatamos que esta solución de movilidad en la que fuimos pioneros continúa siendo exitosa y replicable.

En 2016 tenemos como retos adecuar nuestro Plan Maestro al nuevo Plan de Ordenamiento Territorial de Medellín y trabajar en equipo con los 10 nuevos alcaldes de los municipios asentados en el Valle de Aburrá, con el Goberna-

dor de Antioquia e incluso con alcaldes de regiones cercanas como el Valle de San Nicolás, para lo cual estamos realizando una revisión del Plan Maestro. Ya tenemos planes concretos, como lo son definir el esquema de financiación y la tecnología más adecuada para el corredor de la 80, así como la articulación interinstitucional con miras a desarrollar un corredor férreo multipropósito que atraviese el Valle de Aburrá.

En lo que se refiere a la gestión financiera es satisfactorio constatar que para 2015 obtuvimos **\$18.661 millones** de excedentes operacionales, es decir **\$5.982 millones** más que en 2014.

El gran reto en lo financiero es crecer los ingresos no tarifarios, pues debido a la legislación colombiana sobre sistemas masivos de transporte son estos los que se pueden destinar a proyectos de expansión. En 2015 representaron **3,3%** del total de los ingresos operacionales, pero el reto de cara a la sostenibilidad futura del Metro es llevarlos a **10%** para 2020. Para esto en 2015 trabajamos en la creación de un plan rector de negocios que nos permita lograr el objetivo.

En cuanto a los pagos a la Nación por concepto de la deuda adquirida para



la construcción del sistema férreo, la Alcaldía de Medellín y la Gobernación de Antioquia, como socios de la Empresa, realizaron oportunamente los pagos durante 2015, de tal manera que a 31 de diciembre de 2015 se habían recaudado **\$1,1 billones** de pesos, es decir un cumplimiento de **130%**. Esta cifra, que puede parecer alta, se queda corta al compararla con las externalidades positivas que la operación del Sistema generó tan solo en el año anterior, las cuales fueron valoradas en **\$1,9 billones de pesos**.

Las externalidades son los impactos positivos o negativos que la actividad eco-

nómica de una empresa tiene sobre la población de un territorio determinado, sin importar si usa o no sus bienes o servicios. El cálculo anual que el Metro realiza de estas externalidades, usando para ello metodologías desarrolladas por el Centro Nacional de Producción más Limpia y revisadas por la firma Gaia, demuestra el gran beneficio que la sociedad obtiene a partir de la operación del Sistema, lo que compensa con creces la gran inversión que representa el pago de la deuda.

La Cultura Metro, eje bajo el cual articulamos nuestras acciones de responsabilidad social, experimentó en 2015 una

EN 2015 REPRESENTARON CERCA DEL 4% DEL TOTAL DE LOS INGRESOS OPERACIONALES, PERO EL RETO DE CARA A LA SOSTENIBILIDAD FUTURA DEL METRO ES LLEVARLOS A 10% PARA 2020.

necesaria revisión a la luz de las nuevas realidades de la ciudad – región, por lo que se realizaron varias mesas de trabajo con diferentes líderes de opinión para adecuarla a los nuevos tiempos, lo cual seguirá siendo un reto en 2016. En las acciones de Cultura Metro se invirtieron en total **\$56.000 millones**, lo cual permitió dar continuidad a actividades tan importantes para las comunidades de nuestras zonas de influencia como Amigos Metro, escuela de líderes y muchas otras que se detallarán en el capítulo correspondiente.

En lo que se refiere al tranvía de Aya-
cucho, por ser una obra que en 2015 tuvo



**EN 2015
MOVILIZAMOS
258,1 MILLONES,
Y PARA 2016 EL
NÚMERO SEGUIRÁ
CRECIENDO POR
LA ENTRADA
EN OPERACIÓN
COMERCIAL DEL
TRANVÍA DE
AYACUCHO Y EL
CABLE LÍNEA H.**

su punto más alto de construcción requirió de varias acciones con miras al inicio de la operación comercial, entre ellas la operación instructiva con **342.393 usuarios**. Así mismo, se intensificaron acciones como la escuela Tranvía, Amigos Metro en los barrios de influencia de esta nueva línea y jornadas barriales y comunitarias. Por último, para responder como operador y gerente del proyecto Corredor Avenida Ayacucho a las afectaciones derivadas de la construcción y puesta en marcha del sistema tranviario, la empresa estructuró el proyecto Operador Urbano San Luis con el propósito de diagnosticar y formular un proyecto urbanístico para el barrio San Luis.

En gestión ambiental la inversión directa en 2015 fue de **\$9.675 millones**, pero la contribución más grande que el Metro de Medellín realiza al medioambiente se ve reflejada en las casi **200.000 toneladas de CO₂** que se dejaron de emitir en ese año debido a que se opera con energías limpias, lo que contribuye a disminuir el impacto del cambio climático. Por lo demás, la Empresa se preocupó por mitigar los impactos negativos de su actividad, y por ello procuró realizar un adecuado tratamiento de los residuos sólidos y del agua, así como por reducir el consumo de papel.

El servicio al cliente fue quizá uno de los asuntos que más atención y trabajo requirió por parte del Metro en 2015, debido al número creciente de usuarios. En 2015 movilizamos **258,1 millones**, y para 2016 el número seguirá creciendo por la entrada en operación comercial del tran-

**EN GESTIÓN
AMBIENTAL,
LA INVERSIÓN
DIRECTA EN 2015
FUE DE \$9.675
MILLONES.
ASÍ MISMO SE
DEJARON DE
EMITIR CASI
200.000 TONELADAS
DE CO₂**

vía de Ayacucho y el cable Línea H, así como por la reorganización del Transporte Público de Medellín. Para todo esto nos preparamos agilizando la compra de 20 nuevas unidades de tren que empezarán a llegar a finales de 2016 y adquiriendo 5 nuevos buses articulados para la Línea 1 de buses con recursos del Municipio de Medellín. Además de reforzar la flota llevamos la red externa de recarga de **12 a 434 puntos** a 31 de diciembre de 2015 y pasamos de **70 a 100** guías educativas, acciones con las que esperamos responder al aumento de la demanda fortaleciendo la calidad en el servicio que nos ha caracterizado.

En I + D + i nuestros esfuerzos en 2015 los concentramos, por una parte, en generar una cultura de innovación en el interior de la Empresa, y por otra en participar activamente en la agenda de innovación de la ciudad sumándonos a diversas iniciativas. Además dimos continuidad a los proyectos de investigación

en conjunto con Colciencias y empresas locales, lo que implica fortalecer la triada Universidad – Empresa – Estado. Como resultado sobresaliente de esta labor se destaca la obtención de dos patentes de invención en conjunto con la Universidad Eafit.

Todo esto ha contribuido a que el Metro siga llamando la atención de nuestros grupos de interés, como lo demuestran las 140 visitas con un total de 2.992 asistentes que atendimos en 2015, de las cuales 62 fueron internacionales, 43 nacionales y 35 locales. Así mismo, participamos como ponentes en 9 eventos académicos de carácter nacional y 5 de carácter internacional.



CLAUDIA PATRICIA
RESTREPO MONTOYA
GERENTE GENERAL

*A continuación encontrará otros indicadores que dan cuenta de nuestra gestión en los **ocho asuntos** que hemos definido como materiales o relevantes para nuestros grupos de interés.*