

# **Informe Corporativo de Gestión 2014**

## **Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada**

### **Tabla de Contenido**

#### **1. Introducción**

#### **2. Información general de la Empresa y del informe corporativo**

##### **2.1 Aspectos materiales y cobertura**

##### **2.2 Participación de los grupos de interés**

##### **2.3 Perfil de la memoria**

#### **3. Informe financiero**

##### **3.1 Informe de gestión financiera**

###### **3.1.1. Estructura operativa**

###### **3.1.2 Estructura no operativa.**

###### **3.1.3 Utilidad (pérdida) del ejercicio.**

##### **3.2 Detalles de cuentas del balance**

#### **4. Gestión detallada**

##### **4.1 Desempeño empresarial**

###### **4.1.1 Mejoras en la operación y el servicio**

###### **4.1.2 Mantenimiento**

###### **4.1.3 Seguridad**

###### **4.1.4 Plan Maestro**

###### **4.1.4.1 Tranvía de la 80**

###### **4.1.4.2 Tranvía de Ayacucho y sus dos cables**

###### **4.1.4.3 Puesto Central de Control (PCC)**

###### **4.1.4.4 Ampliación de la estación Poblado**

## **4.2. CULTURA METRO**

### **4.2.1. Formación de usuarios**

### **4.2.2 Arte Metro y formación de la comunidad**

### **4.2.3 Participación comunitaria**

### **4.2.4 Tarifas**

### **4.2.5 Presentación**

### **4.2.6 Inclusión**

## **4.3 GESTIÓN DE I + D + i**

### **4.3.1 Proyectos destacados 2014**

### **4.3.2 Sustitución de importaciones y generación de empleo**

## **4.4 DESEMPEÑO AMBIENTAL**

### **4.4.1. Materiales**

### **4.4.2. Energía**

### **4.4.3. Agua**

### **4.4.4. Biodiversidad**

### **4.4.5 Emisiones**

## **4.5 EXTERNALIDADES**

## **4.6. GENTE METRO**

### **4.6.1. Salario y contratación**

### **4.6.2 Equidad**

### **4.6.3 Formación y evaluación**

### **4.6.4 Salud ocupacional y seguridad**

### **4.6.5 Bienestar laboral**

### **4.6.6. Sindicato**

## **4.7 NEGOCIOS ASOCIADOS**

### **4.7.1 Publicidad**

### **4.7.2 Inmobiliaria**

### **4.7.3 Consultorías**

## **4.8 BUEN GOBIERNO**

## **5. Principales hitos durante el 2014**

## **6. Anexos**

### **6.1 Informe financiero con comentarios detallados**

### **6.2 Nuestra Comunicación**

### **6.3 Testimonios: "Como nos ven"**

### **6.4 Reconocimientos**

### **6.5 Tabla de indicadores GRI**

#### **6.5.1 Contenidos básicos generales**

## Introducción

El Metro de Medellín se siente muy complacido al constatar que cumplió con los objetivos que se trazó para 2014, lo cual no hubiera sido posible sin el apoyo de la Junta Directiva, de los **1.392 servidores** que conforman la familia METRO, del equipo directivo, nuestros proveedores, nuestros usuarios y de la comunidad, que al cuidarlo y respetarlo nos ayuda a prestar un mejor servicio.

Todos somos parte de un mismo viaje, y por eso en estas páginas queremos recordar con ustedes los momentos más significativos del trayecto que recorrimos en 2014. Como muestra de nuestro compromiso con la sostenibilidad, y en consonancia con nuestro objetivo de ser una organización de categoría mundial, este informe corporativo recoge los contenidos establecidos en la opción esencial de la guía GRI 4 (Global Reporting Initiative), para la elaboración de memorias de sostenibilidad, uno de los estándares más extendidos y reconocidos mundialmente para la presentación de informes corporativos o memorias de sostenibilidad.

Durante el 2014 movilizamos **234'927.824** usuarios, (16% más que el año 2013). Es muy grato confirmar una vez más la gran contribución social del Metro a los habitantes del Valle de Aburrá, pues el **89% de las personas** movilizadas pertenece a los estratos 1, 2 y 3. Ellos encuentran en nuestro Sistema un modo de transporte digno, económico y seguro. Al mismo tiempo, es notorio observar que el **porcentaje de usuarios de los estratos 4 y 5 pasó de 8% a 11%**, un crecimiento que si bien puede parecer modesto demuestra que, de la mano del Metro, la región avanza poco a poco hacia la movilidad sostenible e incluyente.

Este crecimiento puntual en el número de usuarios movilizados se dio en un año en el que se presentaron dos interrupciones del servicio en las estaciones

comprendidas entre Poblado y La Estrella, que de no haber sucedido, seguro nos habrían permitido presentar una cifra mayor. Estas interrupciones fueron debidas a una decisión de la autoridad de transporte, la cual acatamos. Estas contingencias, ocurridas en enero y marzo, pusieron a prueba nuestra capacidad de respuesta y nos permitieron realizar múltiples aprendizajes, al tiempo que ratificaron lo vital que es el Sistema Metro para la movilidad en el Valle de Aburrá.

**1' 340.571** usuarios que gozaron de beneficios adicionales en tarifas ahorraron **\$11.693'413.030**, discriminados así: **Perfil Frecuente:** \$5.943' 917.900; **Estudiantes:** \$4.649' 358.650; **Persona con Movilidad Reducida –PMR- :** \$723' 309.400 y **Adulto Mayor:** \$376' 827.080, y para las **Rutas integradas** los ahorros fueron de \$104.643 millones.

Respecto a la **Sustitución de importaciones y generación de empleo**, es muy meritorio reportar la generación de ahorros por sustitución de importaciones en el 2014 por **\$ 4.265 millones**, los cuales representan fabricación local de componentes, procesos de ingeniería inversa y reparaciones locales, para lo cual se utilizaron los servicios de 147 empresas nacionales para la fabricación de prototipos y se contó con una industria local en capacidad de producir 450 componentes homologados, como una alternativa competitiva de la industria nacional frente a la importación. Para contribuir a este logro en el año 2014 se realizaron 44 homologaciones de componentes y se fabricaron 102 componentes nuevos.

En lo que se refiere a la información financiera, los ingresos por la prestación de servicio de transporte fueron de **\$266.896 millones**, lo que representa una disminución de **\$2.109 millones** con respecto a la cifra de 2013, que equivale al 0.79%. Esta disminución se debe principalmente a las dos interrupciones del servicio mencionadas anteriormente.

Conscientes del rol protagónico que tenemos en el desarrollo de la ciudad región, durante 2014 avanzamos de manera decidida en la ejecución de nuestro Plan Rector de Expansión, enmarcado en el Plan Maestro 2006 – 2030: Confianza en el futuro. El tranvía de Ayacucho y sus dos cables, financiado por la Alcaldía de Medellín y gerenciado por el Metro, continuó con su avance en 2014. El año pasado llegaron a Medellín los tres primeros coches tranviarios, los postes de catenaria y los rieles centrales. Es muy significativo registrar que el montaje de los postes será realizado 100% por nuestro personal gracias a la experiencia que ha adquirido con el paso de los años, ahorrándole costos al proyecto y de esta manera al Municipio de Medellín.

Esa convicción sobre las capacidades del talento local hace parte de nuestra gestión de I + D + i. En 2014, fruto de la cooperación con Colciencias y la Universidad Pontificia Bolivariana, finalizamos con éxito un proyecto para renovar la máscara frontal de los trenes de primera generación, con el fin de hacerlos más aerodinámicos y por lo tanto más eficientes en su consumo de energía. Los resultados positivos obtenidos, reflejados en una disminución de 4% en la energía necesaria para moverlos, permitieron que se diera vía libre a la fabricación de estas máscaras con proveedores locales por un valor de \$ 1.271 millones.

Este esfuerzo para fomentar la innovación es vital si tenemos en cuenta que tras la desaparición de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia nos convertimos en la única entidad con la capacidad de preservar e incrementar el conocimiento férreo del país. Por esto, nuestros esfuerzos en I + D + i resultan de gran trascendencia, y por ello se invirtieron \$1.100 millones en desarrollo de proveedores locales. Además, nuestros servidores dieron tres charlas durante el VII Foro Urbano Mundial realizado en Medellín en abril, y también participaron en Innovation Land y la Semana Global del Emprendimiento, ambos en noviembre.

Para la prestación del servicio de transporte de pasajeros contamos con un material rodante conformado por 165 coches de tren, 267 telecabinas, 20 buses

articulados y 47 buses padrones. Este material requiere de la realización frecuente de mantenimientos y de compra de repuestos. Desde la Gerencia de Operaciones se cubrió el grueso de estas actividades con 45 proveedores, de los cuales el 98% está ubicado en Colombia y el 2% restante en España. Los pagos realizados durante el año 2014 ascendieron a \$85.668 millones, de los cuales el 99,8% se realizaron a Proveedores Locales y el 0,2% a Proveedores Internacionales

Este apoyo a la industria nacional es tan solo una de las múltiples maneras en las que le aportamos a la sociedad. Como llegamos a las comunidades para quedarnos por siempre, realizamos con ellas diversas actividades que hacen parte integral de la Cultura Metro, en la que invertimos \$55.089 millones en 2014, de los cuales \$12.489 millones corresponden a aseo de estaciones y material rodante, \$15.729 millones a vigilancia, \$17.807 millones a conducción de buses y trenes y \$6.500 millones a actividades sociales y comunitarias.

Con los habitantes de las comunas 8, 9 y 10, beneficiarios directos del tranvía y sus dos cables, realizamos múltiples actividades tendientes a generar apropiación del proyecto por parte de la comunidad, así como una comprensión sobre aspectos de seguridad y convivencia con este modo de transporte. De otro lado, en las demás zonas de influencia se continuaron con actividades como Amigos Metro y la Escuela de Líderes, que se constituyen en espacios de participación y de encuentro para la ciudadanía.

Como parte de esa corresponsabilidad e involucramiento con nuestros grupos de interés, en 2014 participamos en varias mesas de trabajo, en las que se dialogó de manera abierta y fluida sobre diferentes aspectos. Cultura Metro y Cuencas 3 y 6 fueron algunos de los temas tratados en estos espacios.

Además, como símbolo de la ciudad y de la región, nos sumamos a los eventos de ciudad. Fue así como en abril de 2014 participamos en la séptima versión del Foro Urbano Mundial, realizada en Medellín, como transporte recomendado, para lo cual entregamos 11.000 tarjetas Cívica a los visitantes. Además, en el marco de este

evento realizamos recorridos guiados por el Sistema, a los que acudieron 4.500 personas.

En lo ambiental también realizamos un aporte significativo a la comunidad. La inversión directa en esta materia asciende a los \$ 6.225 millones de pesos, representados, entre otras acciones, en el mantenimiento de zonas verdes de su propiedad y el cuidado a 6.319 árboles.

Las principales fuentes de energía que empleamos para nuestra actividad son la eléctrica y el Gas Natural Vehicular, ambas consideradas limpias. El consumo de energía eléctrica durante el año 2014 fue de 77' 294.508,92 kWh, es decir 29.7 Kwh/1000 pax-Km ó 0,3631 kWh/pax. El 93% de este consumo corresponde a la operación del sistema METRO.

El consumo de Gas Natural Vehicular comprimido durante el año 2014 fue de 3' 383.155,63 m<sup>3</sup>, es decir, 1,0168 kWh/pax, de los cuales el 66% fue consumido por los autobuses padrones y 34% restante por los autobuses articulados. El rendimiento de los Autobuses articulados fue de 1.16 km/m<sup>3</sup> y el rendimiento de los autobuses padrones fue de 1.43 km/m<sup>3</sup>.

Sin embargo, la contribución ambiental más significativa está representada en las externalidades, entendidas como los impactos positivos que la comunidad del Valle de Aburrá percibe como consecuencia de nuestra actividad operativa sin importar si son usuarios o no. Estas externalidades las calculamos anualmente para los modos férreo y cables a partir de metodologías desarrolladas por el Centro Nacional de Producción más Limpia y revisadas por la empresa Gaia.

Una de las más significativas es la reducción en la emisión de gases de efecto invernadero, lo que constituye un valioso aporte en la disminución del cambio climático. Gracias a que el Metro usa energías limpias como la eléctrica, que en Colombia se obtiene de fuentes poco contaminantes como las hidroeléctricas, en

2014 se dejaron de emitir 188.256 toneladas de CO<sub>2</sub>, valoradas en \$20.295 millones.

La operación con energía eléctrica tiene otro beneficio ambiental importante y es la reducción en el consumo de combustibles fósiles, recurso natural no renovable y cuyo uso es altamente contaminante. En 2014 se dejaron de consumir 20' 146.292 millones de galones de diésel.

Igualmente relevantes son los impactos positivos en lo que se refiere a salud pública. Viajar en el Sistema es mucho más seguro y gracias a su uso en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá se estima que hay 1.209 accidentes menos y 2.510 personas menos heridas.

Así mismo, con la operación de estos modos se evitaron 398 muertos por causa de material particulado; 181 Admisiones hospitalarias menos por enfermedad respiratoria; 25 Admisiones hospitalarias por enfermedades cardiovasculares y 1.989 enfermedades respiratorias menos en niños (Bronquitis y Tos).

Todos estos logros y aportes a la ciudad, a la región y al medioambiente son posibles gracias al trabajo comprometido e incansable de los 1.392 servidores que conforman la Familia Metro, que gozan de una gran estabilidad, como lo demuestra el hecho de que el 40,14% (558 servidores) de la planta ha laborado en la Empresa por más de 10 años.

Respecto a los pagos a la Nación por concepto del Acuerdo de financiación de la construcción, el cumplimiento está en un 132%. Hasta diciembre 31 de 2014 se recaudaron \$1.047.968 millones de pesos: El 48,2 % es decir \$505.200 millones, correspondieron a recaudos de gasolina del Municipio de Medellín y el 51.8 %, es decir \$542.768 millones, a recaudos del Departamento, de gasolina en los municipios del área de influencia del sistema, \$223.091 millones y por impuesto al cigarrillo y tabaco \$319.677 millones.

Los pagos en dólares que han hecho la Región y el Metro a la Nación equivalen a USD 1.088,4 millones (Antes de la firma del Acuerdo de mayo de 2004, USD 513,6 millones y luego del Acuerdo, USD 574,8 millones).

El reconocimiento de los diferentes grupos de interés a nuestra labor se manifiesta en el primer lugar que por noveno año consecutivo ocupamos en la encuesta de percepción ciudadana Medellín como Vamos, en la que los habitantes de Medellín nos señalan como la mejor empresa pública de la ciudad por conocimiento, favorabilidad y gestión. En el ámbito nacional se destaca la posición 18 ocupada en el ranking de las 100 empresas más reputadas de Colombia elaborado por Merco Empresas. De otro lado, obtuvimos el premio Innovadores de América en la categoría de Desarrollo Social, por su innovación Cultura Metro – en particular el metro cable como modelo de integración y tejido social.

Nos complace constatar que seguimos siendo referente nacional e internacional en materia de transporte masivo, principalmente por la innovación social que representan nuestros cables aéreos, la Cultura Metro y el rigor en el mantenimiento y operación del Sistema, que año tras año atraen visitantes interesados en conocer de primera mano estos aspectos. Los 10.085 visitantes que recibimos en las 263 visitas que atendimos en 2014 son una muestra muy dicente de esta afirmación. Además de las 37 visitas de estudiantes de pregrado posgrado.

No menos importante es nuestra presencia en foros, simposios y otros espacios académicos. El año pasado asistimos a 6 eventos de carácter internacional y 17 de carácter nacional, en los que voceros de nuestra Empresa dieron cuenta de aspectos tan relevantes de nuestra gestión y know how como el concepto de movilidad sostenible, la innovación social y la operación de cables aéreos.

Anexo encontrarán otros indicadores que dan cuenta de nuestra gestión económica, social y ambiental, en los que se demuestra el gran aporte que hacemos a los habitantes del Valle de Aburrá. De un total de 125 indicadores que

agrupa el GRI 4, hemos considerado que 92 de ellos son materiales (relevantes) para la Empresa y sus grupos de interés. En este primer ejercicio daremos cuenta de 64 de ellos (el 69,6%), y en 2015 nos concentraremos en realizar los ajustes necesarios para reportar el 100% de los aspectos que consideramos materiales

## 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL INFORME CORPORATIVO

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. – Metro de Medellín Ltda. es una empresa industrial y comercial del Estado, cuyos socios son el Municipio de Medellín (50%) y la Gobernación de Antioquia (50%). Su máximo comité de gobierno es la Junta de Socios y luego la Junta Directiva, en la que tienen asiento el alcalde de Medellín y el gobernador de Antioquia junto con sus secretarios de planeación, así como cinco miembros particulares nombrados por el presidente de la República.

Sus valores son **compromiso, honestidad, lealtad, respeto, solidaridad, responsabilidad y servicio**, mientras que sus objetivos son ser una organización de categoría mundial, ser líder en el transporte público y lograr una participación adecuada en empresas y negocios conexos. Sus principios rectores son la **movilidad sostenible, la generación de valor económico, social y ambiental y la sostenibilidad financiera**. Todos estos principios, valores y prácticas están contenidos en el Código de Buen Gobierno, y con ellos la ETMVA busca preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus asuntos, reconocer y respetar los derechos de los socios, clientes y partes interesadas.

En 2014 la ETMVA prestó el servicio de transporte de pasajeros en los modos férreo (metro pesado), cable y buses a **234' 927.824** millones de usuarios que residen en los 10 municipios del Valle de Aburrá o los visitaron, concepto por el que obtuvo ingresos operacionales de \$266.896 millones.

Su domicilio está ubicado en el municipio de Bello y tiene operación directa en los municipios de Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Sabaneta y La Estrella. A 31 de diciembre de 2014 contaba con 1.390 empleados, de los cuales 636 son

empleados públicos y 754 trabajadores oficiales. El 29,28% (407 servidores) son mujeres.

Para la prestación del servicio de transporte de pasajeros contamos con un material rodante conformado por 165 coches de tren, 267 telecabinas, 20 buses articulados y 47 buses padrones. Este material requiere de la realización frecuente de mantenimientos y de compra de repuestos. Desde la Gerencia de Operaciones se cubrió el grueso de estas actividades con 45 proveedores, de los cuales el 98% está ubicado en Colombia y el 2% restante en España. Los pagos realizados durante el año 2014 ascendieron a \$85.668 millones, de los cuales el 99,8% se realizaron a Proveedores Locales y el 0,2% a Proveedores Internacionales. El 98% de ellos se clasifica como contratistas (obras civiles y mantenimiento) y el 2% como consultores. El 71% de los 45 proveedores está en el sector de servicios, el 13% en el sector de la mano de obra, el 9% en el sector de servicios profesionales y el 7% restante en el sector de suministro de bienes.

Durante 2014 la ETMVA acompañó a cinco empresas del programa de padrinazgo de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, que tiene como pilar la transferencia de conocimiento y buenas prácticas en procesos de producción y de gestión de grandes compañías ya consolidadas hacia otras empresas, medianas y pequeñas, debidamente matriculadas y formalizadas en proceso de crecimiento. Otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la ETMVA ha adoptado incluyen la participación en la mesa social del SITVA (Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá), el Comité de Aseo y Ornato y el Comité de Convivencia en el fútbol.

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá hace parte del Consejo Asesor para el programa nacional de desarrollo tecnológico e industrial de Colciencias. Los aportes económicos y de conocimiento de las instituciones han fortalecido la relación gana-gana entre Empresa - Universidad - Estado. Los proyectos ejecutados han involucrado socios estratégicos como: estudiantes

universitarios, profesionales de las universidades y de nuestra empresa, investigadores nacionales e internacionales y proveedores industriales en su mayoría locales. En los proyectos de investigación que el Metro ha realizado con las universidades se ha comprometido con la generación de conocimiento, con la apropiación de tecnologías y con el desarrollo del entorno en la industria del transporte masivo de pasajeros. Fruto de esta gestión, en este momento hay dos patentes en proceso con la Universidad Eafit. Es así como una de nuestras responsabilidades ante Colciencias es utilizar recursos humanos altamente calificados durante la ejecución de los proyectos y formar profesionales tanto en la empresa como en la academia, para mantener la masa crítica necesaria que garantice la sostenibilidad tecnológica en el largo plazo, de nuestro sistema de transporte en el Valle de Aburrá.

El 9 de septiembre de 2014 se unió al pacto Medellíninnovation con el fin de reafirmar su compromiso con el crecimiento de la región en inversión en innovación.

## **2.1 ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA**

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. – Metro de Medellín Ltda. no posee filiales o subsidiarias, por lo que la información consignada en sus estados financieros corresponde únicamente a la operación de esta entidad. Para determinar el contenido de esta memoria, la primera que se realiza bajo los estándares de la guía GRI 4, se tomó la información que se ha reportado año tras año, y se adoptó a los aspectos listados en la guía.

En la selección de los asuntos materiales, es decir aquellos aspectos de la gestión que se catalogan como relevantes a partir de un diálogo fluido entre la Empresa y sus grupos de interés, se tomó en cuenta la opinión de los usuarios, consultada directamente a través de los estudios de satisfacción con el servicio y las

peticiones, quejas y reclamos que se reciben a través de la línea de servicio al cliente (Línea Hola METRO). A partir de la presentación de esta primera memoria de sostenibilidad bajo los estándares GRI 4 aspiramos iniciar una serie de diálogos con los grupos de interés, que nos conducirán a una definición más precisa de los asuntos materiales. La lista de estos asuntos, que se consideran materiales tanto dentro como fuera de la organización, se puede consultar al final de este informe, en la tabla de indicadores GRI 4.

## **2.2 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Dentro de su Plan Maestro la ETMVA ha identificado los siguientes grupos de interés, elegidos atendiendo al criterio de que en un determinado momento pueden afectar la prestación del servicio de transporte, sus negocios asociados y reputación o ser afectados por las condiciones en las que éste se preste:

**Clientes:** Usuarios del servicio de transporte público de pasajeros con tecnología metro, de cable aéreo y buses; arrendatarios de los inmuebles comerciales; comercializador de espacios publicitarios; terceros con los cuales se desarrollan relaciones comerciales en el marco de los negocios asociados.

**Socios:** Municipio de Medellín y Departamento de Antioquia

**Gente METRO:** Servidores públicos de la Empresa y sus familias.

**Proveedores:** Proveedores y contratistas con los que tiene relación la Empresa.

**Comunidad:** Comunidad en general con énfasis en las comunidades en el área de influencia del sistema Metro.

**Estado:** Entidades y representantes del nivel nacional, departamental y municipal.

Con estos grupos de interés existe comunicación fluida a través de una completa plataforma de medios propios de comunicación, entre los que se incluyen

estrategias de relaciones públicas, y también a través de aliados como los medios masivos.

Para recibir retroalimentación la Empresa tiene habilitada la Línea Hola METRO, que cuenta con una línea telefónica, un correo electrónico y un chat en línea. Este es el medio por el cual los usuarios y la comunidad manifiestan inquietudes relacionadas con la prestación del servicio. La Gente METRO, por su parte, cuenta con los comités y organismos establecidos por la legislación laboral, entre ellos el Comité Paritario de Salud en el Trabajo – Copast – y el comité de convivencia laboral.

Con los socios se tiene comunicación permanente y de doble vía a través de las reuniones mensuales de la Junta Directiva y comisiones de Junta Directiva, mientras que con los proveedores la relación se enmarca en los principios y procedimientos que rigen la contratación pública en Colombia.

Adicionalmente, la Empresa mantiene comunicación constante con otras audiencias, entre ellas la comunidad académica, la comunidad financiera, los medios de comunicación, los líderes de opinión, el estado legislativo, los transportadores, las autoridades ambientales y de tránsito, los líderes empresariales, el Concejo de Medellín y la Asamblea Departamental de Antioquia.

### **2.3 PERFIL DE LA MEMORIA**

Esta memoria de sostenibilidad cubre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014. La ETMVA realiza este ejercicio anualmente, por lo que la memoria anterior cubrió el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013. Cualquier duda o inquietud sobre esta memoria puede ser presentada al correo electrónico [comunicaciones@metrodemedellin.gov.co](mailto:comunicaciones@metrodemedellin.gov.co).

### **3. INFORME FINANCIERO**

#### **3.1 INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA**

##### **3.1.1. Estructura operativa**

## Ingresos operacionales

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>286.515</b>	<b>332.061</b>	<b>15,9%</b>	<b>45.546</b>
Servicios de Transporte	269.005	266.896	-0,8%	-2.109
Otros ServTransp(Restitución)	7.469	54.796	633,6%	47.327
Arrendamientos	3.981	4.228	6,2%	247
Espacios publicitarios	6.060	6.141	1,3%	81

## Egresos operacionales

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>Egresos operacionales</b>	<b>299.164</b>	<b>319.866</b>	<b>7%</b>	<b>20.702</b>
Procesos operativos	168.475	188.615	12%	20.140
Procesos administrativos	18.692	18.208	-3%	-484
Depreciación y prov.	111.997	113.043	1%	1.046

## Total Excedente Operacional.

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
Ingresos Oper.	286.515	332.061	16%	45.546
Egresos oper.	-299.164	-319.866	7%	-20.702
<b>Tot_Exc. Oper.</b>	<b>-12.649</b>	<b>12.195</b>	<b>-196%</b>	<b>24.844</b>

### 3.1.2 Estructura no operativa.

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>Ingresos no operacionales</b>	<b>75.279</b>	<b>30.197</b>	<b>-60%</b>	<b>-45.082</b>
Diferencia en cambio	0	0	NA	0
Financieros	12.438	19.399	56%	6.961
Otros	62.841	10.798	-83%	-52.043
<b>Egresos no operacionales</b>	<b>255.731</b>	<b>239.613</b>	<b>-6%</b>	<b>-16.118</b>
Servicio deuda	222.546	217.952	-2%	-4.594
Diferencia en cambio	13.351	12.860	NA	-491
Otros	19.834	8.801	-56%	-11.033

### 3.1.3 Utilidad (pérdida) del ejercicio.

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>UTILID (PÉRD) EJERCICIO</b>	<b>-193.101</b>	<b>-197.221</b>	<b>2,1%</b>	<b>-4.120</b>

Millios COP\$

### 3.2 DETALLES DE CUENTAS DEL BALANCE

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo	38.639	26.009	-32,7%	-12.630
Inversiones	284.348	418.662	47,2%	134.314
Deudores	408.585	445.849	9,1%	37.264
Otros activos	3.599	2.932	-18,5%	-667
<b>TOTAL CORRIENTE</b>	<b>735.171</b>	<b>893.452</b>	<b>21,5%</b>	<b>158.281</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Propiedad, planta y equipo	2.105.975	2.164.888	2,8%	58.913
Bienes de benef. y uso público	85.421	84.496	-1,1%	-925
Otros activos	750.538	740.870	-1,3%	-9.668
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2.941.934</b>	<b>2.990.254</b>	<b>1,6%</b>	<b>48.320</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3.677.105</b>	<b>3.883.706</b>	<b>5,6%</b>	<b>206.601</b>

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Cuentas por pagar	333.310	312.707	-6,2%	-20.603
Obligaciones laborales	9.936	10.510	5,8%	574
Obligaciones fras Banca comercial	16.988	16.940	-0,3%	-48
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>360.234</b>	<b>340.157</b>	<b>-5,6%</b>	<b>-20.077</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Obligaciones fras- Exterior	119.362	104.316	-12,6%	-15.046
Obligaciones financieras (Nación)	5.173.164	5.291.489	2,3%	118.325
Obligaciones financieras banca ccial	78.071	79.702	2,1%	1.631
Bonos y Títulos Pensionales	13.853	14.371	3,7%	518
Otros pasivos	9.635	12.277	27,4%	2.642
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>5.394.085</b>	<b>5.502.155</b>	<b>2,0%</b>	<b>108.070</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>5.754.319</b>	<b>5.842.312</b>	<b>1,5%</b>	<b>87.993</b>

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital social	150.269	150.269	0,0%	0
Pérdida de ejercicios anteriores	-7.970.505	-8.163.606	2,4%	-193.101
Resultados del ejercicio	-193.101	-197.221	2,1%	-4.120
Recursos de cofinanciación	4.748.592	4.871.977	2,6%	123.385
Revalorización del patrimonio	283.048	283.048	0,0%	0
Superávit por valorización e intangible	701.705	701.639	0,0%	-66
Patrimonio institucional incorporado	202.778	395.288	94,9%	192.510
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>-2.077.214</b>	<b>-1.958.606</b>	<b>-5,7%</b>	<b>118.608</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>3.677.105</b>	<b>3.883.706</b>	<b>5,6%</b>	<b>206.601</b>

## 4. GESTIÓN DETALLADA

A continuación se presenta la gestión de la Empresa dividida en ocho ejes temáticos que comprenden el Desempeño Empresarial, la Cultura Metro, la Gestión de I+D+i, el Desempeño Ambiental, Externalidades, Gente Metro, Negocios Asociados y Buen Gobierno

### 4.1 DESEMPEÑO EMPRESARIAL

Para atender adecuadamente a los **234.927.824** millones de usuarios que movilizó en 2014, la Empresa ofertó un número máximo de 33.938 plazas (espacios disponibles) hora/sentido para la Línea A; 12.149 plazas hora/sentido para la Línea B; 2.835 en la Línea K; 2.308 en Línea J; 1.282 para la Línea L; 2.414 en la Línea 1 y 1.221 en la Línea 2.

Esto implicó que el recorrido promedio de la flota de trenes fuera de 7'890.361 km., un promedio mensual por toda la flota de 657.553 km. y un promedio anual por vehículo de 143.466 km, es decir 23.466 Kms por encima del estándar de 120.000 Kms. En lo que se refiere a los buses, los articulados y padrones recorrieron 4'526.781 km, prestando servicio comercial en las Líneas 1 y 2, de los cuales 3'168.888 correspondieron a los articulados y 1'357.893 a los padrones. Por último, las tres líneas de cable realizaron 17.687 horas de operación comercial, de las cuales 6.883 corresponden a la Línea K, 7.039 a la Línea J y 3.765 a la Línea L.

En los trenes la densidad de pasajeros por metro cuadrado fue de 7,57, lo que se acerca al estándar internacional de 8 pasajeros por metro cuadrado. En lo que se refiere a atrasos operativos debidos a causas controlables, las Líneas A y B tuvieron en promedio 634 minutos mensuales, la Línea K presentó 97, la J 53 y la L 16. En cuanto a las líneas de buses, la 1 presentó retrasos promedio de 281, mientras que la 2 tuvo 129. Considerando una operación mensual promedio de 32.760 minutos, los retrasos en Líneas A y B equivalen al 1,93%, los de Línea K al 0,30%, los de Línea J al 0,16%, los de Línea L al 0,05%, los de Línea 1 al 0,86% y los de Línea 2 al 0,39%.

#### **4.1.1 Mejoras en la operación y el servicio**

Es de resaltar que la disponibilidad promedio del año del sistema de recaudo Cívica se situó en un nivel sobresaliente, con el **99,98%**.

Para mejorar en la prestación del servicio, la Empresa implementó diferentes estrategias, dentro de las que cabe mencionar las siguientes:

**Gestión de tráfico:** Durante el año 2014 se ejecutaron acciones tecnológicas para permitir la gestión y seguimiento al futuro plan de Sistema de gestión de tráfico multimodal con el fin de garantizar la supervisión y el control seguro y eficiente de los diferentes modos de transporte masivo operados por la Empresa. Para esto se ejecutan estrategias como el plan de reentrenamiento permanente al personal operativo de la Sala de control y la actualización constante de versiones de los sistemas de supervisión tales como SGT y SSE.

**Líneas A y B:** Trenes expresos en Línea B en las horas pico de la tarde y trenes bucles en línea A en horas pico mañana y tarde.

**Línea C:** El 26 de mayo se habilitó la Línea C o vía de enlace entre la línea A y B para la operación comercial entre las estaciones Niquía y San Javier, con el fin de realizar una prueba de un mes para determinar la demanda de usuarios en este trayecto. Los resultados fueron altamente satisfactorios, por lo que se decidió que la operación fuera permanente en horas pico mientras se pone en funcionamiento el proyecto completo que prestará el servicio en la jornada completa.

**Líneas de buses:** Se implementaron buses bucles entre las paradas Aranjuez y Chagualo y entre Universidad de Medellín y Plaza Mayor. Se actualizaron los horarios vigentes para las Líneas 1 y 2 con la entrada en operación de la estación de integración Industriales Buses, gracias a que con su entrada en operación disminuyeron los tiempos de recorrido de los buses de la Línea 1 por la conexión entre la calle 30 con la Avenida del Ferrocarril.

**Tarjeta Cívica:** Mejoras en la eficiencia en los puntos de venta mediante optimización del tiempo de la transacción de recarga que actualmente está en un promedio de 5,5 segundos, reducción de las impresiones y automatización del proceso de actualización de puntos de venta, que pasa de 7 a 4 días para efectuarse en todo el sistema, optimizando en un 43% esta actividad.

**Tarjeta Cívica GRIS:** La tarjeta Cívica gris integrada se implementó en 6 estaciones del sistema Férreo en el 2014 para sustituir los tiquetes Edmonson integrados. Desde el 18 de septiembre de 2014 se han vendido 3'522.680 viajes integrados con 1'599.111 tarjetas. Esto ha impactado la disminución de filas en estas estaciones, agilidad del ingreso por parte de los usuarios y una mejora en planificación de compra por parte de los usuarios, debido a la capacidad de estas tarjetas de cargar hasta 20 viajes, práctica que está volviéndose común en las quincenas.

**Puntos de venta y recarga:** Ampliación de la capacidad para atender incrementos de demanda de recarga, accesos y personalización de tarjeta Cívica: Se instalaron nuevos puntos de venta en taquillas de las estaciones Bello, Acevedo e Industriales; torniquetes en las estaciones Bello, Aguacatala y Acevedo y puntos móviles de personalización en la zona de influencia de las estaciones del corredor verde de Ayacucho con sus dos cables.

#### **4.1.2 Mantenimiento**

La responsabilidad que conlleva transportar casi 800.000 usuarios en un día típico laboral implica la realización permanente de mantenimientos en el material rodante y en la vía permanente. A continuación se relacionan los más importantes realizados en 2014.

**Trenes:** Se dio inicio al mantenimiento preventivo mayor de 9 unidades de tren, se contrató el suministro de equipos y herramientas de mantenimiento para nuevos trenes CAF y se realizó inspección por ensayos no destructivos a las vigas pivote de 26 vehículos de pasajeros de primera generación, los cuales se hallan en proceso de investigación para iniciar la repotenciación.

**Cables:** Se construyó e implementó una plataforma que facilita las labores de mantenimiento de cabinas en el garaje de la línea K, se instaló un nuevo recubrimiento del piso en toda la flota de las cabinas de la esta línea para aumentar su vida útil, se desarrolló e implementó un enclavamiento mecánico especial de seguridad para las agujas de cambio de sentido en los garajes de las tres líneas para evitar cualquier posible descarrilamiento de la cabina dentro del garaje, se implementaron alertas sonoras y luces estroboscópicas dentro del garaje de línea J para alertar a los operarios sobre la posibilidad de choque de una cabina con el cambiavías. También es importante mencionar que se desarrolló la certificación anual de mantenimiento que avala internacionalmente el

funcionamiento del sistema según las mejores prácticas de inspección y control y que se cambiaron 300 metros del cable portador tractor en la línea k para reponer el estándar internacional respecto a la norma que establece la máxima cantidad de hilos rotos.

**Vía permanente:** Se cambiaron 2.799 metros de riel por riel endurecido debido al fin de vida útil, así como 3 agujas, 2 contra agujas, 18 corazones y 260 traviesas, También se realizó la reparación de 9 corazones en los talleres de Bello, se terminó la implementación de los puntos de medida para fortalecer el mantenimiento de la vía y los cambiavías y se implementaron inspecciones visuales una vez por semana a los cambiavías la de línea comercial durante la jornada diurna, debido a que una rotura de contra aguja no es detectada por el sistema de Señalización. Además se realizó un estudio de fatiga con Universidad Nacional, se incrementaron las inspecciones relacionadas con la interfase vía -vehículo con el objetivo de programar intervenciones por prioridad, se incrementaron las rutinas de soldadura de recargue y esmerilado manual para atender novedades puntuales relacionadas con la interfase vía -vehículo y se realizaron ensayos no destructivos mediante placas radiográficas en rieles, agujas, contra-agujas y corazones de cambiavías.

#### **4.1.3 Seguridad**

La seguridad es una de los atributos que más valoran los usuarios del Sistema Metro, y por eso, para continuar prestando el servicio con este atributo, en 2014 se realizaron diferentes acciones, dentro de las que cabe destacar:

**Seguridad en instalaciones físicas:** La Empresa cuenta en la actualidad con 648 cámaras de vigilancia instaladas en la Sede Administrativa, Talleres, Torre de Control, Subestaciones, Vías de Estacionamiento, Estaciones e Interestaciones de Sistema Metro, Metrocables y la Línea 1 de Buses. También cuenta con 252 cámaras en el interior de los vagones.

Con el fin de mitigar los riesgos asociados a la operación y dando continuidad al cuidado patrimonial del sistema, se firmó el acta de inicio del nuevo contrato para la ampliación del Sistema de Seguridad Electrónica (CCTV) de la Empresa y que tiene como alcance la instalación de 56 cámaras en diferentes puntos de la infraestructura.

**Seguridad en vehículos de pasajeros:** Se gestionaron los recursos financieros para la instalación del sistema de CCTV en las 13 unidades de segunda generación (CAF) y las tres nuevas unidades que se están adquiriendo. Los trabajos de instalación inician en el año 2015.

**Sistema de radio digital troncalizado:** Con el fin de dar cumplimiento a la reglamentación del Ministerio de Comunicaciones y dar respuesta al crecimiento de la Empresa, se dio terminación al proyecto de actualización del sistema de radio análogo de La Empresa por un sistema de radio digital troncalizado con el estándar TETRA de última generación. La inversión final ascendió a la suma de \$7.636 millones.

**Señalización:** Terminación de la puesta en funcionamiento y ajuste de tres (3) sistemas de alimentación ininterrumpida de potencia (UPS trifásica), en las estaciones San Antonio A, San Antonio B y en la Torre de Control.

**Simulacros: Durante** el 2014 se realizaron dos simulacros, el primero se realizó en la estación Itagüí el 27 de Marzo en horas de la noche después de culminado el servicio comercial, el tipo de simulacro fue salvamento en altura y emergencia médica y no fue avisado, dicho evento involucró a la brigada de emergencias del contratista y a la brigada de la Empresa. El segundo simulacro se realizó en la estación Universidad, el tipo de simulacro fue terremoto con multitud de lesionados y este si fue avisado; dicho simulacro se realizó en horario comercial el domingo 8

de Junio y se involucró a los organismos externos para la atención de emergencias en la ciudad.

#### **4.1.4 Plan Maestro**

##### **4.1.4.1 Tranvía de la 80**

Desde la concepción del Proyecto, el mismo ha pasado por varias etapas, las cuales se evidencian a continuación:

**Prefactibilidad:** Estudios de prefactibilidad entre los años 2008 y 2009 y aprobación por parte del Municipio de Medellín.

**Factibilidad:** Estudios técnicos de detalle por un valor de \$10.000 millones de pesos aportados en partes iguales por el Municipio de Medellín y el Metro entre los años 2010 y 2012.

Este proyecto tiene dos años de adelanto respecto a otros proyectos por el nivel de los estudios.

**Actualmente:** Se han ejecutado los diseños técnicos a nivel de detalle constructivo y los diseños de la infraestructura de transporte necesaria para el mejoramiento de las condiciones de movilidad del corredor de circulación del tranvía y de toda la infraestructura física, sistemas y equipos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema tranviario.

**Necesidad de Recursos:** El financiamiento de Sistemas de Transporte Masivo en toda la extensión del territorio Colombiano se ha realizado gracias a los acuerdos de cofinanciación Ciudad-Nación, y a la obtención de recursos propios por parte de los entes territoriales interesados.

Para la construcción del proyecto Corredor Verde Avenida 80, se ha calculado un costo total del proyecto igual a un billón ochocientos diecinueve mil setecientos

cincuenta y cuatro millones de pesos (\$1.819.754 millones de pesos) valor del 2013.

El financiamiento del mismo se ha planteado al Gobierno Nacional que se componga de la siguiente manera: El aporte establecido por parte de la Nación será igual a un billón doscientos setenta y tres mil ochocientos veinte y siete millones de pesos (\$1.273.827 millones de pesos), lo cual equivale al 70% del monto total del contrato; el 30% restante será desembolsado por el Municipio de Medellín, y equivale a quinientos cuarenta y cinco mil novecientos veintisiete millones de pesos (\$545.927 millones de pesos).

Para el logro de este financiamiento, se ha presentado el proyecto en múltiples reuniones con personal del Ministerio de Transporte, Ministerio de Hacienda y Planeación Nacional y se espera el resultado de sus análisis para la eventual financiación.

#### **4.1.4.2 Tranvía de Ayacucho y sus dos cables**

Continúa en su fase de ejecución según lo establecido en el convenio suscrito entre la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. y el Municipio de Medellín, entidad que aporta los recursos económicos necesarios para el desarrollo de las obras. A 31 de diciembre de 2014 están en ejecución los contratos de obra civil tranvía; suministro de vehículos tranviarios; obra civil de relocalización de la conducción de la Cr 29; energía (Subestaciones y suministro eléctrico) y montaje; suministro de señalización, apoyo a la conducción y optimización del PCC para el corredor tranviario de Ayacucho; operador social; suministro de elementos promocionales; suministro de elementos pedagógicos; supervisión técnica, auditoría contractual; obra civil cables; suministro electromecánico de cables y cabinas, sistemas telemáticos, suministro de puertas de andén, suministros para el montaje de catenaria; sistemas de recaudo; red de transmisión de datos. Actualmente se encuentra en proceso de contratación los sistemas telemáticos.

Durante el segundo semestre del 2014, con el personal actual del Área de Tranvías y personal del Área de Formación se conformaron grupos de estudio para la apropiación de conocimiento, teniendo como insumo principal la documentación relacionada con los diferentes contratos del proyecto y las visitas a diferentes operadores.

También se construyeron los procesos técnicos de selección y se realizaron las entrevistas pertinentes para permitir la vinculación del personal faltante teniendo en cuenta las bases de datos del Área de Talento Humano y los cronogramas de entrega de los diferentes contratos asociados al proyecto "corredor verde Ayacucho".

Para el conocimiento de aspectos operacionales y de mantenimiento del nuevo sistema, profesionales 1 y profesionales 2 de diferentes Áreas de la Empresa fueron enviados en comisión de servicios con el fin de realizar seguimiento al avance de las actividades de fabricación de los vehículos tranviarios y conocimiento de otros sistemas que operan actualmente el mismo tipo de tranvía al que recorrerá el corredor de Ayacucho.

Lo anterior generó la necesidad de adquirir un aprendizaje temprano y la transferencia de conocimiento de aspectos operacionales y de mantenimiento para construir los procedimientos operativos y de mantenimiento que a futuro se deberán aplicar al iniciar la operación en la ciudad de Medellín en el año 2015. Por ello los profesionales del área de Tranvías, han realizado la revisión de la documentación técnica que se ha recibido del proyecto, debido a que son quienes garantizarán el correcto funcionamiento, la disponibilidad y mantenibilidad de los vehículos tranviarios.

El Jefe del área de Tranvías y el Coordinador de Procesos de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento realizaron visitas a diferentes operadores en París y en Padua y Mestre en Italia durante el mes de Julio.

Con corte al 31 de diciembre de 2014 el proyecto en general presenta un avance del 64%, destacando la obra civil tranviaria con un avance del 60% y la obra civil de cables del 23%. Para el año 2015 se proyecta el inicio de las pruebas de vehículos en el mes de mayo, las pruebas de sistemas y su integración en el mes de septiembre. El inicio comercial estará sujeto al resultado de las pruebas.

#### **4.1.4.3 Operación comercial de Línea C**

El 26 de mayo se habilitó la Línea C o vía de enlace para la operación comercial entre las estaciones Niquía y San Javier, con el fin de realizar una prueba de un mes para determinar la demanda de usuarios en este trayecto. Los resultados fueron altamente satisfactorios, por lo que se decidió que la operación fuera permanente en horas pico. Actualmente se realizan las gestiones para la construcción de dos estaciones y una segunda vía que permita la operación comercial plena de esta línea.

#### **4.1.4.4 Puesto Central de Control (PCC)**

El proyecto tiene por objeto desarrollar un área total de 1.669,01m<sup>2</sup> una vez se realicen los trabajos.

Con esta acción, la Empresa busca integrar la operación de los trenes con las líneas de buses, tranvías y cables en una misma infraestructura para lograr gestionar de una manera más eficiente el servicio de transporte.

El pasado 15 de agosto de 2014 se firmó el contrato de supervisión técnica y el 24 de diciembre, se firmó el contrato con la firma Española FCC por un valor de \$4.98' 394.770 y un plazo de ejecución de 8 meses.

El reto a superar en estos trabajos es el contar con una logística detallada y una adecuada coordinación entre las interfases para garantizar la continuidad del servicio durante las obras.

#### **4.1.4.5 Ampliación de la estación Poblado**

Para permitir una mejor integración entre los diferentes modos de transporte y un menor tiempo de desplazamiento para los usuarios en la Estación Poblado, el 23 de enero de 2014 la Empresa suscribió el contrato No. CN 2014-0005 con la firma Doing Estudios de Ingeniería SAS por un valor de \$ 414 '400.000 y un objeto que tuvo por alcance la realización de los diseños de detalle arquitectónicos y de ingeniería del cabezote sur de la estación Poblado y las pasarelas de acceso con sus respectivos urbanismos.

Dichos diseños se hicieron cumpliendo con las condiciones necesarias para una atención confortable a los usuarios y empleados Metro que laboran en esta estación.

El contrato finalizó el pasado 12 de julio del 2014 con la entrega por parte del contratista de todos los estudios y diseños viables para la construcción de un nuevo cabezote en el extremo sur de dicha estación.

## **4.2. CULTURA METRO**

La Cultura METRO se ha entendido, por lo general, como un conjunto de normas de comportamiento que los usuarios del Sistema acatan cuando hacen uso de él, pero este concepto va mucho más allá. Se trata, en su sentido más amplio, de una

estrategia de responsabilidad social empresarial que abarca no solo a los usuarios, sino también a las comunidades cercanas a las estaciones y líneas de trenes, cables, buses y del futuro tranvía. La Cultura METRO es responsabilidad social porque la ETMVA, para cumplir con su objeto social, solo tendría que transportar pasajeros de un punto A a un punto B con un nivel aceptable de seguridad, pero ofrece, además, tarifas diferenciadas, formación de usuarios, arte y cultura, espacios de participación comunitaria, excelentes condiciones de presentación y accesibilidad a usuarios en situación de discapacidad. Durante 2014, la inversión en estas actividades fue de más de \$55.000 millones, lo que representa un invaluable beneficio social. A continuación presentamos las actividades más importantes

#### **4.2.1. Formación de usuarios**

En el marco de la corresponsabilidad, los usuarios y el Metro de Medellín son parte de un mismo viaje, razón por la que es sumamente importante formarlos en el uso adecuado del Sistema. A continuación algunas de las acciones realizadas en este sentido.

**Campañas Educativas:** Se realizó la formación de un millón de usuarios en el sistema con las campañas educativas “Dejar salir es ingresar más fácil”, “Autocuidado”, “Máquinas de recarga”, “Usuarios en situación de discapacidad”, entre otras. Así mismo, se atendieron 1.500 estudiantes de instituciones educativas públicas y privadas en recorridos pedagógicos por el Sistema.

**Formación para uso de buses en las Cuencas 3 y 6:** 30.000 usuarios se han sensibilizado en las cuencas, desde el inicio de la operación de las rutas alimentadoras.

**Formación en Cultura Metro a terceros que tienen contacto directo con los usuarios:** 213 Operarios de Conducción de buses alimentadores de cuencas 3

y 6 recibieron formación en Cultura Metro. Así mismo, 500 Auxiliares Bachilleres fueron formados en conceptos, normas y procedimientos de la cultura Metro. Esto último es de gran importancia de cara al respeto por los derechos humanos, debido a que al brindar un trato respetuoso a los usuarios el personal de seguridad se pueden evitar litigios y riesgos para la reputación derivados de acciones inapropiadas o comportamientos no admitidos por la organización.

**Aprendices de Cultura METRO:** 32 jóvenes de zonas aledañas a los proyectos y de zona de influencia directa se certificaron como aprendices de Cultura Metro. Este programa con una inversión de 240 millones, diseñado por el Metro y avalado por el SENA, tiene como objetivo brindar a jóvenes de escasos recursos la oportunidad de adquirir competencias para proyectarse mejor en el mundo laboral.

**Reglamento y Manual de convivencia:** Durante 2014 se revisó y actualizó el Reglamento del Usuario, para lo cual se realizaron 12 reuniones con comités culturales y validadores de opinión, en las que también se formuló un Manual de Convivencia en el sistema.

#### **4.2.2 Arte Metro y formación de la comunidad**

Trascender el hecho físico de llevar a una persona de un lado a otro implica darle un valor agregado durante el recorrido, y también entregar parte de esto a la comunidad. El acercamiento a manifestaciones artísticas y a posibilidades de formación nos ayuda a cumplir este propósito, que se vuelve más significativo si tenemos en cuenta que la mayoría de los usuarios son de estratos 1, 2 y 3.

**Sala de cómputo Vallejuelos:** Con el apoyo de la Cámara de Comercio de Medellín y UNE en el programa de alfabetización digital y orientación para el uso de las TICs se atendieron 20.774 usuarios que utilizaron el servicio de office e internet, con acompañamiento personalizado y se realizaron 10 cursos de

alfabetización digital en Office básico, avanzado y Photoshop, con 485 personas certificadas. En articulación con la Secretaría de Desarrollo Social de la Alcaldía de Medellín y la comunidad, en el Telecentro en el del Barrio la Paralela, se beneficiaron 20 personas formadas en Office Básico y Avanzado.

**Promoción de la lectura:** Las cuatro bibliotecas ubicadas dentro del Sistema, llamadas Bibliometro, recibieron 61.149 visitantes, los cuales realizaron 75.577 préstamos y renovaciones y pudieron asistir a 215 proyecciones de películas. La colección Palabras Rodantes, que pone gratuitamente a disposición de los usuarios un libro para que lo lean y luego lo devuelvan a los buzones ubicados en las estaciones, publicó 8 nuevos títulos, y 80.000 libros fueron recargados en los dispensadores. Ambos programas fueron en asocio con COMFAMA.

**Conectividad:** Las navegaciones gratuitas en Internet en las cuatro Bibliometro sumaron 23.168 horas de navegación. Este beneficio se ofrece en asocio con UNE.

**Arte METRO:** Se realizaron 13 exposiciones de arte en las salas de Itagüí y Suramericana, y 19 columnas del viaducto de la Línea A fueron intervenidas con arte urbano, actividad realizada con el despacho de la Primera Dama de Medellín y con el apoyo del Comité de Aseo y Ornato, Proyecto Parques del Rio y el SIGAM. Así mismo, se entregaron 2 nuevos trenes de la cultura, actividad que consiste en rendir un homenaje a personajes importantes para la historia de Antioquia y Colombia: Encuentro México-Colombia, en asocio con Sura y el Museo de Antioquia, exposición de los artistas más representativos de ambos países, y Un homenaje al periodismo nacional, en asocio con la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Antioquia, que rinde homenaje a Fernando Gómez Martínez, Fidel Cano y Alberto Lleras Camargo.

**Conciertos en plazoletas y estaciones:** 165 conciertos en las estaciones en alianza con varias entidades público-privadas, además de 35 presentaciones

instrumentales simultaneas en igual número de estaciones para celebrar el decimonoveno aniversario del inicio de la operación comercial.

**Concurso de cuento y Crónica Tranvía:** Inspirados en el tema del tranvía 200 cuentos y 50 Crónicas participaron en el concurso literario Metro 2014. Historias del tranvía y la ciudad. Se dictaron 10 talleres de creación literaria, los cuales sirvieron de telón para este concurso, que logró un alcance nacional e internacional.

#### **4.2.3 Participación comunitaria**

El Metro es un vecino que llega a las comunidades para quedarse por siempre, por lo que su vinculación con ellas es también de largo plazo. A través de diferentes programas se convierte en parte activa de su tejido social, y convierte a los habitantes de las zonas de influencia en parte de un mismo viaje. Estas actividades, además de representar un enorme beneficio para ellas, crean las condiciones necesarias para que esas comunidades le otorguen a la Empresa la llamada licencia social para operar.

**Programa Amigos Metro – Formación en valores y competencias ciudadanas:** Se realizaron 19 reuniones de apertura con una asistencia de 186 padres, madres y cuidadores de los menores inscritos en el Programa para 2014. Durante el año se realizaron 983 talleres de formación en competencias ciudadanas y el fortalecimiento de los valores del respeto, compromiso, lealtad, servicio, convivencia y civismo con 4.589 niños y jóvenes habitantes de barrios de influencia directa del Sistema. Además, se realizaron 19 salidas pedagógicas al Museo de Antioquia, con 1.100 niños y padres acompañantes y 22 actividades de cierre del proceso formativo con los grupos familiares.

**Conductores de buses y trenes:** En asocio con la Fundación Pascual Bravo 233 estudiantes de esta institución educativa realizaron labores de coordinadores,

conductores y maniobristas en las Líneas 1 y 2 de buses. De igual manera, gracias a convenio con la UT- Unión Temporal Universidad de Antioquia, Universidad Nacional (Sede Medellín) y Politécnico Jaime Isaza Cadavid, 305 estudiantes de esta unión temporal se desempeñaron como conductores de trenes en las Líneas A y B. Ambos programas les permiten a los estudiantes tener ingresos sin abandonar sus estudios, debido a que los horarios en los que realizan labores de conducción se pueden armonizar con facilidad con los de su programa de formación académica.

**Escuela de Formación Familiar:** Se realizaron 28 talleres de formación familiar con 90 padres- madres a fin de fortalecer las relaciones paterno-filiales, permitiendo una intervención con el grupo familiar de los niños y jóvenes participantes en los grupos de Amigos Metro. Las comunidades beneficiarias fueron Aranjuez, Las Esmeraldas, Manrique, La Aurora (ciudadela Nuevo Occidente) y Vallejuelos.

**Jornadas barriales y comunitarias de Cultura Metro:** Con la Secretaría de Cultura Ciudadana del Municipio de Medellín se realizaron 7 activaciones de la campaña “Por la Cebra”, estrategia de educación ciudadana, para el acato a las señales de tránsito y adopción de normas de uso del Sistema, con un impacto directo de 6.500 personas, usuarios y peatones de zonas de influencia de las estaciones. Así mismo, se realizaron 43 actividades pedagógicas con comerciantes y comunidad, mediante sensibilizaciones directas cara a cara, festivales recreativos y ambientales, proyección de cine familiar, jornadas de cultura Metro con estudiantes y docentes, entre otras, atendiendo un número de 24.060 personas, con el objetivo de posicionar la cultura Metro, conocimiento del SITVA, pautas de autocuidado y convivencia en los diferentes medios de transporte y uso adecuado de cometas cerca de las líneas de cables.

**Celebración de Fechas especiales:** Celebración del 31 de octubre en 8 estaciones del Sistema, con actividades de pintacaritas, Jornada recreativa y cine

Familiar, con la participación de 1.800 personas. Más de 10.000 personas se hicieron presentes en los 16 eventos para la celebración de la navidad en comunidades de influencia directa de Línea K, Línea J, Poblado, Santa Lucía, Estadio, Belén Alpes, corregimiento de AltaVista y el Barrio La Cruz de Manrique, entre otros. En 32 barrios de influencia del Sistema se realizó la entrega de elementos promocionales a 2.500 niños, en el marco de la Navidad comunitaria.

**Torneo de fútbol por la convivencia – La Paralela:** Con 120 niños de los 5 barrios de influencia de la estación Acevedo, se realizó el torneo de “Fútbol por la convivencia”, fomentando en los menores el juego limpio y el sentido de apropiación por el Sistema y por su territorio. Al evento de premiación y clausura asistieron 300 personas de la comunidad, en su mayoría familias de los menores participantes.

**Diálogos con la Comunidad:** Se atendieron 141 reuniones con organizaciones sociales de las comunidades de influencia de las líneas en operación comercial, incluyendo Cuencas 3 y 6, con la participación de 4.400 personas, líderes comunitarios, habitantes de los barrios y usuarios potenciales y reales del Sistema. Se instalaron 12 puntos de información, con un stand de atención a la comunidad dotado de material pedagógico y un validador de Cívica, con presencia en actividades comunitarias, reuniones de padres de los colegios, Parque Biblioteca de Belén, entre otros, para la socialización directa con usuarios potenciales y habituales de rutas alimentadoras en Cuencas 3 y 6, atendiendo 596 personas. 1.878 personas atendidas en 48 recorridos en los servicios de alimentación de las cuencas 3 y 6 y activaciones en los paraderos, con el propósito de resolver las inquietudes de los usuarios, generando confianza y percepción positiva en los mismos.

**Mesas de Trabajo Interinstitucional:** El Metro participó en 13 reuniones de Mesa Social de Sistema Integrado de Transporte del Valle de Aburrá con Secretarías y entes descentralizados, para la atención de las problemáticas

externas que afectan la operación del Sistema y en 4 reuniones de la Mesa social de Movilidad, liderada por Secretaría de Movilidad de Medellín y realizada en comunidades con parroquias y líderes. También sostuvo 6 reuniones con el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, autoridad ambiental y de transporte, y líderes comunitarios de Cuencas 3 y 6, para dar continuidad a la Audiencia Pública y reuniones de seguimiento a las propuestas de ajustes realizadas por los usuarios. Además participó en 12 reuniones con el Comité de Aseo y Ornato, con el propósito de proyectar las intervenciones que se realizaron en el aseo y ornato de la ciudad durante este año, la mayoría en su zona de influencia. Por último, hizo parte del comité de convivencia en el fútbol, en alianza con el municipio de Medellín, en el que se realizan 32 reuniones de seguimiento al comportamiento de hinchas en la ciudad y en el Sistema.

**Gestión social en Proyecto Tranvía de Ayacucho y sus dos cables:** En 2014 se realizaron 60 reuniones de gestión social con los comerciantes del proyecto para atender situaciones críticas y entregar información del proyecto y seguimiento de la obra. Durante este año también se realizaron una serie de actividades con la comunidad, que permitieron que más de 46 mil personas conocieran sobre el proyecto. Se realizaron más de 9.500 visitas personalizadas a residentes y a comerciantes, y bajo la metodología de aprender jugando se intervinieron 4 Instituciones Educativas de la zona de influencia del proyecto, se realizaron 99 talleres sobre el autocuidado en el proceso constructivo y convivencia con la futura vía tranviaria, con participación de 3.389 estudiantes y 106 docentes de Jose Manuel Cayzedo (Barrio Buenos Aires), Colegio Militar (Barrio La Esperanza – Ayacucho), Hector Abád Gómez (Barrio Bomboná – Placita de Florez) y Normal Antioqueña (Buenos Aires). En el 2014 también se inició todo el proceso de formación de usuarios el cual será el foco principal del 2015, y se identificaron algunas estrategias específicas para ellos como Escuela Tranvía y Tertulias con El Metro.

#### 4.2.4 Tarifas

El Metro de Medellín les ofrece a sus usuarios un transporte económico, beneficio que se incrementa al considerar los perfiles preferenciales que tiene la tarjeta Cívica personal. Este medio de pago permite que con una sola tarifa el usuario pueda desplazarse por todo el Sistema, lo que se traduce en ahorros significativos.

Cívica:

Los **1' 340.571 usuarios** que gozaron de beneficios adicionales en tarifas **ahorraron \$11.693.413.030**, discriminados así:

- **Perfil Frecuente:** \$5.943' 917.900
- **Estudiantes:** \$4.649' 358.650
- **Persona con Movilidad Reducida –PMR- :** \$723' 309.400
- **Adulto Mayor:** \$376' 827.080

**Rutas integradas:** \$104.643' 908.450.

El ahorro correspondiente a los usos de tiquetes integrados para el año 2014 fue de \$104.643.908.450, el cual se obtiene del diferencial entre la tarifa plena bus más la tarifa del perfil frecuente Metro y la tarifa promedio integrada, multiplicado por la cantidad de usos de tiquetes integrados realizados en 2014 de 90.994.703 (incluye tiquetes de 2 y 5 viajes, sencillo rutas integradas y Tarjeta Cívica Gris).

#### 4.2.5 Presentación

Tener las estaciones y el material rodante en excelentes condiciones tiene un sentido que va más allá de lo estético, pues la excelente presentación del Sistema envía al usuario el mensaje implícito de que se le trata con respeto y dignidad. De

ahí la importancia que se le concede a este aspecto, considerado como uno de los atributos del Sistema.

**Baños:** En promedio se atendieron 420.113 usuarios en 17 baños públicos ubicados a lo largo del Sistema para contribuir a la salubridad de la región.

**Aseo:** En el aseo de trenes y cabinas de metrocable se invirtieron \$1.748 millones, mientras que en el de buses padrones y articulados la cifra fue de \$752 millones. En el aseo de instalaciones físicas la inversión fue de \$9.235 millones.

#### **4.2.6 Inclusión**

El Metro de Medellín propende por garantizar el acceso al Sistema a todo tipo de personas, sin importar si poseen algún tipo de discapacidad. En este sentido, durante 2014 se contrató la instalación de pasamanos a doble altura en las estaciones Caribe, Tricentenario, Acevedo, Madera, Industriales, Parque Berrío, Niquía, San Antonio, Universidad, Prado e Itagüí.

De igual manera, y analizados los resultados de la prueba piloto de instalación de línea amarilla en material podotáctil con un ancho de 30 cm, en las estaciones Poblado y Bello, se procedió a la instalación del material en la totalidad de las estaciones del Sistema Metro.

Además se instalaron 58 puertas de servicio motorizadas en estaciones férreas y de cables, mejorando la autonomía de personas con movilidad reducida para ingresar y salir de las estaciones, así como el registro de ingreso con cívica. Estas puertas de servicio antes eran manuales y dependían de la intervención y disponibilidad del operador de estación y el informador vendedor.

Finalmente en este tema, en cumplimiento de la NTC – 6047, se realizó el proceso para la instalación de material antideslizante de color contrastante en las escaleras

internas y externas de acceso a las estaciones. El material será en color contrastante para que las personas de baja visión identifiquen los cambios.

### **4.3 GESTIÓN DE I + D + i**

Tras la desaparición de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia, también las universidades dejaron de hablar de los sistemas ferroviarios en escenarios académicos. Pero desde la puesta en funcionamiento del Metro en el año 1995, nos hemos puesto la tarea de recuperar ese conocimiento perdido, actualizarlo y especializarlo para ofrecerlo al resto del país y al exterior. De ahí que la gestión de la investigación, el desarrollo y la innovación sean parte fundamental de su gestión. El trabajo con proveedores locales permite romper la dependencia tecnológica, al tiempo que desarrolla la industria nacional.

Durante el 2014 se continuó con la ejecución de convenios de cooperación con universidades locales y de contratos de cofinanciación en el marco de convocatorias Colciencias. En el desarrollo conjunto de tres grandes proyectos de Investigación aplicada en acción de cooperación Metro, Universidad, Colciencias se ejecutaron aportes por \$3.298 millones. En este momento hay dos patentes en proceso con la Universidad Eafit.

Así mismo, dos proyectos de la Empresa fueron seleccionados en la convocatoria del Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTi), de Ruta n. Estos dos proyectos son: "Incremento de la oferta transporte de usuarios en el Metrocable Línea K" y "Modelo para el planeamiento estratégico del sistema de alimentación de energía para las redes multimodales de transporte". Los recursos que pondrá Ruta n ascienden a \$792 millones de pesos.

De otro lado, FINDETER, entidad que está liderando la participación nacional en la Facilidad TOD NAMA, preseleccionó el proyecto "Estación intermedia del sistema

Metro entre las estaciones operativas Poblado e Industriales”, como elegible para ser apoyado técnica y financieramente con recursos de dicha Facilidad. Solamente tres proyectos en el país fueron seleccionados.

Por último, el Departamento Nacional de Planeación aprobó la realización de un estudio con recursos de esa entidad para apoyo técnico y de financiación para adelantar una consultoría con el objeto de efectuar la “Estructuración técnica, financiera y legal para la vinculación del sector privado en el diseño, construcción, dotación, operación y posible mantenimiento del corredor verde tranvía avenida 80”.

#### **4.3.1 Proyectos destacados 2014**

**Rotor para motor:** Se fabricó un rotor para motor de tracción conjuntamente con una empresa local, este desarrollo resuelve un problema de obsolescencia tecnológica toda vez que en la actualidad no hay Empresas que tengan este equipo en sus líneas de producción. Así se supera la dependencia tecnológica, al tiempo que se garantiza la disponibilidad del sistema y se genera ahorro económico.

**Modificación aerodinámica de los trenes:** Proyecto de investigación realizado por el METRO con el Instituto de Energía y Termodinámica de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB) que tenía como fin estudiar el efecto de la aerodinámica en el consumo de la energía de los trenes. Se concluyó que una manera efectiva de ahorrar energía en la operación de estos vehículos era mejorando su condición aerodinámica, cambiándoles su apariencia frontal por medio de un carenado o máscara frontal, elaborado con materiales compuestos. El estudio duró dos años y ahora el METRO está invirtiendo 1.271 millones de pesos para realizar este cambio en los primeros trenes con los cuales empezó a prestar servicio comercial hace 19 años. En el año 2014 se cambiaron 5 trenes, el resto de

vehículos se cambiarán paulatinamente en un plazo que se cumple en noviembre del 2015.

#### **4.3.2 Sustitución de importaciones y generación de empleo**

**Ahorros por Homologaciones:** La generación de ahorros por sustitución de importaciones fue de \$ **4.265 millones**, los cuales representan fabricación local de componentes, procesos de ingeniería inversa y reparaciones locales.

**Desarrollo de proveedores:** En el trabajo continuo en desarrollo de proveedores se han utilizado los servicios de 147 empresas nacionales para la fabricación de prototipos y se cuenta con una industria local en capacidad de producir 450 componentes homologados, como una alternativa competitiva de la industria nacional frente a la importación. Para contribuir a este logro en el año 2014 se realizaron 44 homologaciones de componentes y se fabricaron 102 componentes nuevos.

**Desarrollo de productos:** En el trabajo conjunto de desarrollo de productos, la Empresa invirtió la suma de \$1.105 millones.

#### **4.4 DESEMPEÑO AMBIENTAL**

Ante la amenaza global del cambio climático, y ante el hecho de que cada vez más la población mundial reside en ciudades, los modos de transporte masivo se convierten en una alternativa para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, pues son menos contaminantes que otras opciones. En este contexto, el cambio climático supone una gran oportunidad para el Metro de Medellín, pues los diferentes modos de transporte que integran el Sistema se mueven o bien con

energía eléctrica, que en Colombia es bastante limpia por proceder en su mayor parte de hidroeléctricas, o bien con Gas Natural Vehicular.

El compromiso ambiental de la Empresa no se agota allí. Dentro de los análisis de riesgos que los coordinadores de cada contrato deben realizar se incluye una matriz de riesgos ambientales. En este sentido, se puede afirmar que en los 1.051 contratos suscritos con diferentes proveedores en 2014 estos fueron examinados en función de criterios ambientales.

Así mismo, 912 personas entre servidores Metro, contratistas, auxiliares bachilleres y estudiantes universitarios de la Universidad El Bosque, la Universidad de Córdoba, El SENA y el Politécnico Marco Fidel Suárez recibieron formación en temas de gestión ambiental enfocado a la certificación de la ISO 14001:2004.

En total, los gastos e inversiones en temas relacionados con el medioambiente durante 2014 ascendieron a \$ 5.407 millones.

#### **4.4.1. Materiales**

Dar un adecuado tratamiento a los materiales empleados en el mantenimiento del material rodante, así como en las diferentes gestiones operativas y administrativas, es un aporte significativo al medioambiente. A continuación los hitos más relevantes en esta materia.

**Residuos:** Para el año 2014 se generaron 184.251 Kg de residuos ordinarios, dato que se incrementa anualmente por el aumento de pasajeros movilizados y por las nuevas actividades ejecutadas en los patios de la Línea de buses.

**Residuos recuperables:** En el 2014 se generaron 166.277 kg de residuos recuperables como chatarra, limalla, vidrio, papel y cartón, madera, entre otros.

**Residuos peligrosos:** En el 2014 se generaron 28.307 Kg de residuos peligrosos, producto de las actividades de mantenimiento de la Empresa, de los cuales 11.547 Kg fueron aprovechados. Adicionalmente se generaron 37.566 Kg de residuos de durmientes de madera, a los cuáles se les realizó una caracterización fisicoquímica para residuos peligrosos con el fin de determinar su peligrosidad, dando como resultado que estos residuos no representan niveles de peligrosidad.

**Aprovechamiento:** Para el año 2014, se realizó el aprovechamiento de 11.547 kg de residuos peligrosos, generando un ahorro representativo para la Empresa de aproximadamente 20 millones de pesos por no disponer esta cantidad de residuos.

**Ahorro de material debido a la organización del archivo central:** La organización del archivo central y las transferencias de series documentales como historias laborales de personal retirado a la oficina de archivo, contratos liquidados hasta 2013 digitalizados y documentos contables en proceso de tecnificación permitió la liberación de 20 metros lineales para almacenar 140.000 documentos de archivo nuevo, así como el ahorro de \$3'154.576 en empastado de documentos contables, contribuyendo al cuidado del medioambiente.

**Ahorro de papel por el proceso de migración documental:** Con la Migración de los documentos del Sistema de Gestión Integral se obtuvo una reducción en el consumo de papel de 16.099 hojas, lo que equivale a 32 resmas de papel. El ahorro en recursos económicos fue cercano a los \$7'466.880, representados en el costo de impresión para 16 mil documentos. Esta decisión aportó a la gestión ambiental realizada por la Empresa, a través del ahorro de energía y la disposición de residuos sólidos, entre otros recursos.

#### **4.4.2. Energía**

Las principales fuentes de energía que emplea la Empresa para su actividad son la eléctrica y el Gas Natural Vehicular, ambas consideradas limpias. El consumo de energía eléctrica durante el año 2014 fue de 77.294.508,92 kWh, es decir 29.7 Kwh/1000 pax-Km ó 0,3631 kWh/pax. El 93% de este consumo corresponde a la operación del sistema METRO.

El consumo de Gas Natural Vehicular comprimido durante el año 2014 fue de 3.383.155,63 m<sup>3</sup>, es decir, 1,0168 kWh/pax, de los cuales el 66% fue consumido por los autobuses padrones y 34% restante por los autobuses articulados. El rendimiento de los Autobuses articulados fue de 1.16 km/m<sup>3</sup> y el rendimiento de los autobuses padrones fue de 1.43 km/m<sup>3</sup>.

En 2014 se realizó el cambio del sistema de iluminación de la salas de relés para garantizar los niveles de iluminación, uniformidad y ahorro según la normatividad RETIE y RETILAP, así como el cambio de tubos fluorescentes 32 w por 28 w y de difusores a luminarias en concordancia con dicha normatividad

#### **4.4.3. Agua**

El agua es un recurso importante para el Metro, pues se debe emplear una cantidad importante en el lavado del material rodante y otras actividades. El consumo de agua por millón de usuarios transportados para 2014 fue de 339 m<sup>3</sup>, frente a 328 m<sup>3</sup> durante el 2013, esto indica un aumento de 11 m<sup>3</sup> por millón de pasajero movilizado en el sistema, debido a que hubo un aumento de la planta de personal y a algunas fugas representativas que se presentaron en el Sistema.

#### **4.4.4. Biodiversidad**

Al estar en su mayor parte en zona urbana, el Metro no tiene una incidencia significativa en la biodiversidad o en hábitats importantes. Sin embargo, realiza el mantenimiento de 6.319 árboles que se encuentran ubicados a lo largo del Sistema y en las zonas de influencia propiedad de la Empresa, así como el mantenimiento a

394.321 m2 de zonas verdes de su propiedad, que consiste en rocería de zonas verdes en vía comercial, predios propiedad de la organización, plazoletas y sesenta y un jardines ubicados a lo largo del Sistema y en las oficinas administrativas.

Mención aparte merecen los 4.2 kilómetros del cable turístico Arví, que se constituyen en una alternativa amigable con el medioambiente para llegar a esta reserva natural en las afueras de Medellín. Las pilonas que sustentan el cable son menos lesivas con el entorno que una carretera, y como el trazado puede ser mucho más recto que el de una vía asfaltada el impacto sobre el entorno de disminuye significativamente.

#### **4.4.5 Emisiones**

Gracias a las tecnologías limpias implementadas y operadas por el METRO se evitó la emisión de 188.256 toneladas de contaminantes. Además, se dejaron de consumir 20'146.292 galones de diésel.

#### **4.5 EXTERNALIDADES**

Las externalidades son los impactos positivos o negativos que la actividad económica de una empresa tiene sobre la población, independientemente de si usan o no los productos y servicios que ella ofrece. Para el Metro es de suma importancia calcularlas, pues de esta manera sabe a ciencia cierta cuál es su contribución a esa sociedad que lo acoge, respeta y respalda en términos de beneficios económicos indirectos. El cálculo se realiza anualmente empleando una metodología diseñada por el Centro Nacional de Producción más Limpia y revisada por la empresa Gaia.

A continuación presentamos las externalidades más relevantes de 2014.

## EXTERNALIDADES DE LA ETMVA 2014

<b>Externalidades</b>	<b>Indicador (2014)</b>	<b>Beneficio Económico (\$/año)</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Reducción Combustibles Fósiles</b>	20.146.292 galones diesel evitados/año	134.899.570.662	Durante el 2014 se dejaron de consumir 20.146.292 galones de diesel. Esta reducción en el consumo de diesel tiene un beneficio para la sociedad que se estima en 135.900 millones Usar el Metro evita más de 55.195 galones de combustible al día, suficiente para llenar 20.863 baldes diariamente
<b>Reducción de emisiones de CO2 (E)</b>	188.256 Ton de CO2 reducidas	20.295.185.094	Durante el 2014 se dejaron de emitir 188,256 Ton de CO2
<b>Espacio público para el esparcimiento</b>	301.201 m2 de espacio público	185.539.902.240	El tamaño del espacio público que ofrece el sistema metro a sus usuarios es el mismo que podrían ocupar 28 canchas de futbol.

<b>Empleo indirecto</b>	1.810	13.380.106.440	El Sistema de transporte masivo generó beneficios a la sociedad más de 13 mil millones de pesos por la generación de empleos indirectos dentro y fuera de las estaciones durante el 2014.
<b>Salud</b>	<p>398 Muertos menos por causa de material particulado</p> <p>181 Admisiones hospitalarias menos por enfermedad respiratoria</p> <p>25 Admisiones hospitalarias por enfermedades cardiovasculares</p> <p>1.989 Enfermedades respiratorias menos en niños (Bronquitis y Tos)</p>	2.290.483.385.260	<p>2 billones</p> <p>Costo evitado por enfermedades respiratorias y cardiovasculares atribuibles a la operación del sistema durante 2014.</p>

<b>Recursos naturales</b>	6.319 árboles 394.321 m2 de espacio verde por operación del Sistema	17.977.555.000	<p>El Metro cuida a más de 6.319 árboles entregando un aire más limpio para todos</p> <p>El Metro aporta el 2% del espacio público verde por habitante en el Área Metropolitana.</p> <p>El Metro aporta en espacio público al Área Metropolitana un equivalente a 37 canchas de futbol.</p>
<b>Seguridad</b>	1.209 Accidentes evitados  2.510 Heridos evitados	125.369.118.699	<p>Viajar en el Sistema es mucho más seguro y gracias a su uso en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá se estima que hay 1.209 accidentes menos y 2.510 personas menos sufren heridas.</p>

## **4.6. GENTE METRO**

El talento humano de la Empresa para el 31 de diciembre de 2014 estaba conformado por 1390 servidores, de los cuales 636 son empleados públicos y 754 trabajadores oficiales; el 29,28% (407 servidores) son mujeres, de las cuales el 1,97% (8 servidoras) son del Nivel Directivo, 50,37% (205 servidoras) del Nivel Profesional y 47,67% (194 servidoras) del Nivel Auxiliar.

Adicionalmente, es importante resaltar que el 7,55% (105 servidores) tiene una edad inferior a 25 años, de los cuales 7 corresponden al Nivel Profesional y 98 al Nivel Auxiliar. Por otra parte, el 3,74% (52 servidores) tiene una edad superior a 55 años, de los cuales 9 corresponden al Nivel Directivo, 19 al Profesional, 21 al Nivel Auxiliar y 3 al área de seguridad.

En lo que se refiere a la situación laboral de los proveedores, es importante anotar que todos los contratos que suscribe la Empresa incluyen un análisis de Salud Ocupacional e incluyen un anexo en el que el contratista certifica estar al día en sus obligaciones laborales y parafiscales. Adicionalmente, en muchos casos se obliga a tomar pólizas que cubran incumplimientos laborales.

### **4.6.1. Salario y contratación**

En el año 2014 el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) estaba establecido en \$616.000,00. La Empresa ofrece a sus servidores salarios superiores al SMLMV, lo cual la hace competitiva en el mercado laboral, siendo el salario promedio más bajo 2,13 SMLMV en el Nivel Auxiliar.

Esta condición ha permitido presentar altos índices de estabilidad laboral. Para el 31 de diciembre de 2014 el 40,14% (558 servidores) de la planta ha laborado en la Empresa por más de 10 años, de los cuales el 4% (24 servidores) corresponden al

Nivel Directivo, 65% (368 servidores) al Nivel Profesional, 27% (153 servidores) al Nivel Auxiliar y 2,33% (13 servidores) al Nivel de Seguridad. Esto favorece la calidad de vida de los servidores y sus familias, y como consecuencia ayuda a la lealtad de los servidores para con Empresa.

En cuanto a la evolución de la carrera de los servidores al interior de la empresa, en el año 2014 se realizaron 108 movimientos entre ascensos, promociones y traslados de servidores que ocupaban cargos del Nivel Auxiliar y Profesional, que corresponden al 7,77% de la planta ocupada al 31 de diciembre. En la tabla adjunta se puede observar su distribución por sexo y categoría.

	<b>Ascenso</b>	<b>Promocion</b>	<b>Traslado</b>	<b>Total</b>
<b>Profesional</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>89</b>
Hombre	28	23	2	53
Mujer	13	22	1	36
<b>Auxiliar</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
Hombre	12	1	0	13
Mujer	3	3	0	6
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>49</b>	<b>3</b>	<b>108</b>

#### **4.6.2 Equidad**

A 31 de diciembre de 2014, a modo general la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres del Nivel Directivo es de 1,12, en el nivel Profesional es del 0,87, en el nivel Auxiliar es de 1,00 y en el nivel de seguridad no se cuenta con servidores de sexo femenino.

En cuanto a la composición de los órganos de gobierno, en el 2014 la Junta Directiva estuvo conformada por nueve miembros (2 mujeres y 7 hombres); el comité de Gerencia estuvo conformado por 10 miembros (1 mujer y 9 hombres, donde cuatro son menores de 45, mientras que tres mayores de 55).

### **4.6.3 Formación y evaluación**

A diciembre 31 de 2014, al 99,2% de los servidores que conforman la planta (1379 servidores) se les realiza periódicamente evaluación de desempeño y desarrollo profesional, de los cuales 29,44% son mujeres (406 servidores) y 70,56% son hombres (973 servidores).

Así mismo, se ofrecieron un total de 43.279,40 horas de formación para los servidores de la Empresa, distribuidas en 763,47 horas para el Nivel Directivo, 20.804,73 horas para el Nivel Profesional y 21.711,20 para el Nivel Auxiliar. El total de horas de formación recibidas por los hombres fue de 26.713,73, mientras que el de las mujeres fue de 16.565,67.

Como relación a programas de gestión de habilidades y formación continua, 1.201 servidores participaron en la Re inducción, la cual tenía una duración de dos (2) horas, para un total de 2402 horas, distribuidas en 36 horas para el Nivel Directivo, 1.090 horas para el Nivel Profesional y 1276 horas en el Nivel Auxiliar.

Adicionalmente, se ofrecieron 3.732 horas de formación por oferta, con las cuales se beneficiaron 114 servidores, distribuidos 687,47 horas en el Nivel Directivo y 3.044,53 horas en el Nivel Profesional.

### **4.6.4 Salud ocupacional y seguridad**

Durante el año 2014 los cargos que tienen un riesgo de enfermedad son los que se relacionan a continuación.

- Auxiliar Operativo-Informadores Vendedores
- Auxiliares Operadores de Estación
- Profesional 2 Operador de Estación

- Auxiliar Operativo de Vía Permanente
- Auxiliar Operativo de Trenes
- Auxiliar Operativo de Cables

Sin embargo, se resalta que para el periodo analizado la incidencia de enfermedad laboral fue de cero.

En 2014 las tasas de enfermedad laboral y ausentismo mortal fueron de 0%, mientras que la tasa de accidentalidad fue de 6,3%. La tasa de días perdidos fue de 0,17%, mientras que el índice de accidentes con lesiones fue de 54%, las cuales se debieron a causas propias del trabajo (83.9%), violencia (6,9%), tránsito (5,7%), deportivo (2,3%) y biológico (1,1%).

La representación de los empleados en los comités relacionados con seguridad y salud ocupacional es la siguiente: COPASST 16 Personas, 45 líderes de riesgo y 50 líderes en misión.

Durante el 2014 se realizó formación al personal de la Brigada de Emergencias en control y manejo de fauna, para atender los eventos que se presenten en las instalaciones de la Empresa, y se realizó la formación a 78 servidores en la metodología de comando de incidentes, los cuales fueron evaluados por los Bomberos de Envigado y el personal de la USAID.

#### **4.6.5 Bienestar laboral**

Con la realización de estas actividades, en las que se realizó una inversión de \$234 millones, la Empresa trabaja sin pausa para contribuir a mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias. 8.559 personas, entre servidores METRO, familiares y contratistas, participaron y/o se beneficiaron de 27 programas de bienestar laboral y calidad de vida, como programas corporativos, educativos,

deportivos, recreativos y culturales. Estos fueron realizados en diferentes horarios con el fin de lograr una mayor cobertura, especialmente para el personal que labora en esquemas de turnos. El nivel de satisfacción con los programas de bienestar laboral fue de 4,5 sobre 5.

Adicionalmente, en la Biblioteca de la Empresa se realizaron 10 exposiciones de obras de arte con artistas plásticos de la Universidad de Antioquia, la presentación de 2 libros publicados por Valentina Toro sobre Literatura Infantil y el lanzamiento de dos libros publicados por los Servidores de la Empresa (Iván Darío Upegui Velásquez y Juan Álvaro González Vélez), una Feria del libro en el marco de la Semana Cultural de la Empresa, cuatro conversatorios y un concurso de cuento infantil para hijos de Servidores Metro, al cual se vincularon las librerías con la donación de libros para los niños.

A 31 de diciembre de 2014, 35 servidores entre hombres y mujeres (25 servidores hombres y 10 mujeres) tuvieron y ejercieron el derecho a la licencia de paternidad y maternidad, los cuales todos se reincorporaron a sus labores una vez culminada su licencia. Sin embargo, una (1) mujer se retiró de la Empresa en un periodo inferior a 12 meses después de su reincorporación.

#### **4.6.5 Sindicato**

En la Empresa se encuentra constituido desde el 2013 el sindicato SINTRAMETRO que existe y actúa sin ninguna limitación por parte de la Empresa, muestra de ello son las 2 negociaciones que se han llevado a cabo desde su creación, las cuales se han realizado en el término legal. A la fecha están afiliados 421 servidores públicos (30%), que de acuerdo con la clasificación estatutaria corresponden a 197 trabajadores oficiales y 224 empleados públicos. Los permisos sindicales se concedieron siempre y cuando no se afectara la prestación del servicio de transporte que nos ha sido encomendado. La Empresa ha otorgado permisos

sindicales para realizar labores administrativas de la organización sindical y para las negociaciones de los pliegos presentados a la Empresa, siendo en total **178** días para los servidores sindicalizados por el año 2014.

#### **4.7 NEGOCIOS ASOCIADOS**

Además de los ingresos generados a través de la tarifa, la Empresa genera otros ingresos muy importantes que ayudan a financiar varios de los programas sociales culturales y educativos de la cultura Metro. Los Negocios Asociados forman parte de la misión y visión del Metro y están representados entre tres líneas de negocio: Publicidad, Inmobiliaria y Consultorías.

Durante el año 2014 la Dirección de Negocios Asociados facturó ingresos adicionales para la Empresa por **\$13.224' 159.593**, logrando un **3.28%** más de ingresos con respecto al año 2013.

**4.7.1 Publicidad:** Durante el año 2014 se generaron ingresos importantes por concepto de arrendamiento de espacios publicitarios en estaciones, trenes, cabinas, buses articulados y padrones, mensajes de proximidad de estación, tomas de estaciones, actividades en plazoletas, stands informativos, entregas de volantes y activaciones de marca. El ingreso alcanzado fue de **\$ 6.378' 424.103**.

**4.7.2 Inmobiliaria:** A través del negocio inmobiliario se generó otra parte importante de los ingresos por concepto de negocios asociados; este negocio está representando por el arrendamiento de locales comerciales, espacios para cajeros electrónicos y aprovechamiento de la fibra óptica. Adicionalmente, este año se logró concretar con dos empresa privadas el pago por el derecho de conexión con dos estaciones del Metro, negocios que marcan un hito importante para futuros desarrollos inmobiliarios de empresas privadas que deseen conectarse con una

estación del sistema Metro. El total de ingresos facturados a través del negocio inmobiliario fue de **\$4.712' 365.138**.

**4.7.3 Consultorías:** Cada vez el Metro se posiciona no solo como una empresa de transporte público de pasajeros, sino como una empresa consultora experta en los temas de movilidad. Durante el año 2014 se desarrollaron y concluyeron dos importantes consultorías: 1) los estudios de factibilidad para la construcción de los cables aéreos de las localidades de Ciudad Bolívar y San Cristóbal en la ciudad de Bogotá y 2) los estudios de factibilidad para la construcción del cable aéreo en el municipio de Soacha – Cundinamarca. El total de ingresos facturados por los servicios de consultoría fueron de **\$2.133' 370.352**.

#### **4.8 BUEN GOBIERNO**

La gestión transparente de los recursos públicos, la lucha contra la corrupción y la atención a las inquietudes de los grupos de interés hacen parte de una buena administración de lo público, principio que el Metro defiende y practica en su día a día y muy especialmente en los 1.051 contratos suscritos en 2014, por valor de \$314.896 millones. La Empresa aplica el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, un estándar establecido en la legislación colombiana para las empresas públicas. A través de diferentes acciones e instancias se materializan estos propósitos.

**Campaña En tus manos está el control:** Se llevó a efecto una campaña de sensibilización sobre la normativa disciplinaria y la norma general que rige la responsabilidad en la función pública, en la que se privilegió el mensaje sobre la importancia del autocontrol. De esta manera se genera un ambiente de control que disminuye los riesgos de corrupción.

**Capacitación de servidores:** Se realizaron varias jornadas de capacitación con personal adscrito a las áreas de TICS, señalización y Servicio al Cliente en aspectos del control disciplinario y en otros relativos al acoso laboral. Así mismo, el personal del Área de contratación adelantó acompañamiento a las diferentes Gerencias y Direcciones de la Empresa, brindando formación en temas como Plan de Compras, Registro Único de Proponentes, y todas las etapas pre-contractual, contractual y pos-contractual.

**Versión Web del aplicativo Neón:** Este es el Software que soporta la contratación en la Empresa, y desde agosto de 2014 todas las órdenes de pedido se realizan a través de él. En términos generales se observa que la herramienta aporta significativamente al fortalecimiento de las políticas de transparencia y control de la contratación, porque permite tener una mayor trazabilidad de toda la documentación de los contratos de la Empresa y una mejor integración con la información financiera y documental de los mismos, obliga al cumplimiento del paso a paso del proceso de contratación de manera secuencial, se constituye en una guía integrada para los profesionales 1 y 2 encargados de coordinar contratos y facilita el registro del control operacional de los contratos, aspecto que ha sido objeto de hallazgos en auditorías internas y externas.

**Normograma:** La Empresa continúa la implementación del aplicativo para la gestión y administración de la normativa que es aplicable a la Empresa. Con esto, además de dar cumplimiento al MECI, se pretende facilitar la participación de todos los servidores y de todas las áreas en la identificación de los aspectos legales que son de estricto cumplimiento para la Empresa.

**Décima Feria de la Transparencia en la Contratación:** La Empresa participó por décimo año consecutivo en la Feria de la Transparencia en la Contratación el día 15 de octubre de 2014, evento en el que realizó la divulgación del PAA (Plan Anual de Adquisiciones) proyectado para la vigencia fiscal de 2015 y dio a conocer

a los diferentes proveedores el mecanismo utilizado por LA EMPRESA para registrarse como proveedor y participar al mismo tiempo de los procesos de contratación.

**Quejas o informes de control interno:** En 2014 la oficina de control interno tuvo conocimiento de 32 quejas o informes, de las cuales concluyeron 26.

**Gestión de procesos judiciales:** Durante 2014 diversas instancias judiciales profirieron 13 fallos relacionados con la Empresa, de los cuales 10 fueron favorables, uno terminó en conciliación o desistimiento mutuo y dos terminaron en condenas.

**Derechos de petición:** Se coordinó y dio oportuna respuesta a más de 1.000 derechos de petición, garantizando con ello la seguridad jurídica de la Empresa y evitando posibles acciones de tutela por vulneración a este derecho fundamental.

## **5. Principales hitos durante el 2014**

### **1.**

10 de febrero de 2014

#### **SE INICIARON LOS DISEÑOS PARA AMPLIAR LA ESTACIÓN POBLADO**

- Actualmente, la estación Poblado cuenta con el acceso Norte. El objetivo es construir el acceso Sur, con ingreso tanto en el costado Oriental como Occidental.
- Diariamente, la estación Poblado recibe cerca de 35 mil usuarios.
- 11 mil millones de pesos se invertirá en este proyecto para el cual no será necesario cerrar la estación Poblado.

### **2.**

4 de marzo de 2014

#### **EL METRO BUSCÓ FOMENTAR EL EJERCICIO DEL DERECHO AL VOTO DE TODOS LOS CIUDADANOS Y PRESTÓ SERVICIO GRATUITO EL DOMINGO DE ELECCIONES DE 6:00 A.M A 6:00 P. M.**

- La gratuidad en el servicio fue el domingo 9 de marzo en todos sus modos de transporte como tren, cables (excepto Arví), líneas 1 y 2 de buses y las rutas alimentadoras de las Cuencas 3 y 6.
- La decisión se tomó obedeciendo al decreto metropolitano 1260 de 2006 que autorizó que la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada prestara de forma gratuita el servicio de transporte, los días de votaciones, en el horario que se cumpla la jornada electoral.

### **3.**

10 de marzo de 2014

#### **EL METRO AVANZÓ EN EL PROYECTO DE MEJORA AERODINÁMICA EN TRENES**

- Permitió un ahorro de hasta el 4,7 por ciento de la energía que consumen los trenes al movilizarse.
- El proyecto se diseñó con la Universidad Pontificia Bolivariana y el apoyo de Colciencias.

### **4.**

4 de abril de 2014

#### **EL METRO CONTRIBUYÓ AL MEDIO AMBIENTE Y A LA CALIDAD DEL AIRE DURANTE EL WUF**

- El METRO fue una de las empresas anfitrionas del Foro Urbano Mundial que se realizó en Medellín entre el 5 y el 11 de abril.
- Todos los días del evento el METRO ofreció recorridos gratuitos para los asistentes al foro hacia la Línea K (Santo Domingo) y el cable Arví, a las 10:00 a. m y 2:00 p. m.
- El METRO entregó 11.000 tarjetas Cívicas conmemorativas del WUF cargadas con 36 viajes para facilitar el desplazamiento en el Sistema de los asistentes al Foro.
- Las 11.000 tarjetas sumaron un total de 396.000 viajes que permitieron que se dejaran de emitir 122 toneladas del CO<sub>2</sub> a la atmósfera durante los días del WUF.
- Con esto, el METRO ratificó su compromiso con el cuidado del medio ambiente ya que todos sus modos de transporte operan con energías limpias.

## **5.**

22 de mayo de 2014

### **EL METRO REALIZÓ PRUEBA DURANTE UN MES PARA OPERAR LA LÍNEA C ENTRE NIQUÍA Y SAN JAVIER**

- La línea C o vía de enlace se habilitó a partir del lunes 26 de mayo para facilitar el desplazamiento de los usuarios que viajaban entre el Norte y el Occidente del Valle de Aburrá y viceversa.
- Durante ese mes se estuvo prestando servicio entre las estaciones Niquía-San Javier y San Javier-Niquía en las horas de mayor afluencia, de 5:45 a 7:45 a. m y en las tardes de 4:30 a 7:30 p. m.
- Los trenes hicieron este trayecto con intervalos de aproximadamente media hora.

## **6.**

5 de julio de 2014

### **LLEGÓ EL PRIMER TRANVÍA A MEDELLÍN**

- En el mes de julio llegó a Medellín, proveniente de Francia, el primer tranvía de los doce con los cuales el Metro prestará servicio desde los bajos de la estación San Antonio hasta el barrio Alejandro Echavarría.
- El vehículo de una extensión de 39 metros de longitud, 5 módulos y una capacidad para movilizar 300 personas, fue instalado en la estación Miraflores donde se guardarán todas las noches los tranvías y se les realizará el mantenimiento.

## **7.**

10 de septiembre de 2014

### **EL METRO COMPARTIÓ CON ALEMANIA SUS CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS EN PLANIFICACIÓN URBANA**

- Una delegación del Ministerio Federal del Medio Ambiente Alemán había tenido la oportunidad durante el Foro Urbano Mundial de conocer el METRO y la transformación positiva que produjo en la gente, especialmente el metrocable línea K.
- Por eso, invitaron al METRO para que contara la forma como planifica sus obras y su experiencia con la comunidad a partir del trabajo social previo y permanente que realiza cuando va a desarrollar sus proyectos de movilidad.
- Aunque Alemania tiene obras de movilidad muy importantes, su objetivo es continuar desarrollando proyectos urbanos innovadores y especialmente en sintonía con las comunidades.

## **8.**

17 de septiembre

### **EL METRO LANZÓ LA NUEVA CÍVICA GRIS PARA MAYOR COMODIDAD Y AGILIDAD EN EL INGRESO DE LOS USUARIOS DE TIQUETES INTEGRADOS**

- La nueva tarjeta cívica de color gris reemplazó la porción METRO del tiquete integrado y comenzó a distribuirse en la estación Bello.
- Se trató de una prueba piloto que inició solamente en la estación Bello y luego se fue ampliando a otras estaciones.
- Con esta nueva tarjeta, los usuarios pudieron ingresar ágilmente al sistema además de tener mayor control de sus viajes.

## **9.**

28 de octubre de 2014

### **SECRETARÍA DE TRANSPORTE DE CHILE SE INTERESÓ EN GESTIÓN SOCIAL DE LOS PROYECTOS DEL METRO**

- Una delegación de la Secretaría de Planificación de Transporte de Chile visitó el METRO para conocer de cerca el Metrocable.
- Los funcionarios reconocieron la labor del METRO en materia de planificación de la gestión social de los proyectos.
- La intención era firmar un contrato de consultoría en gestión social para los futuros proyectos de cables para el transporte urbano en Chile.
- De esta manera, Chile se vería beneficiado de la experiencia del Metro tal como lo han hecho Bogotá, Manizales, Saocha, Puerto Rico, Lima, Río de Janeiro y Ciudad de Panamá.

## **10.**

30 de octubre de 2014

### **1.212 EMPLEOS GENERÓ EL PROYECTO DEL TRANVÍA DE AYACUCHO Y SUS DOS CABLES**

- De estos, 981 personas trabajaban en relocalización de redes de servicio público, en el vaciado de losas y en la implementación del corredor conformado por andenes y vía tranviaria.
- Con estos empleos el METRO busca ser responsable con las comunidades las cuales han demostrado comprensión durante la ejecución de las obras civiles.
- Generando empleos en los barrios de incidencia del proyecto, la empresa de transporte también busca que las personas sientan la obra propia, la quieran y la cuiden una vez esté lista.

## **11.**

5 de noviembre de 2014

### **EL METRO GANÓ CONCURSO INTERNACIONAL INNOVADORES DE AMÉRICA Y DIÓ A CONOCER SU EXPERIENCIA DE INNOVACIÓN SOCIAL A OTROS PAÍSES EN UNA GIRA**

- El METRO, como ganador del premio Innovadores de América en la categoría de Desarrollo Social, fue invitado para hablar de su experiencia en Asunción, La Paz y Quito.
- El METRO recibió el premio Innovadores de América en la categoría de Desarrollo Social el pasado 21 de agosto en Medellín.
- El concurso organizado por Innovamérica contó con el patrocinio de CAF - Banco de Desarrollo de América Latina- y el Grupo Ezentis.
- El metrocable fue elegido como finalista en la categoría Desarrollo Social entre 175 propuestas.
- La propuesta del METRO destacó al cable como generador de transformación social en la zona.

## **12.**

10 de noviembre de 2014

### **EL METRO PARTICIPÓ EN FORO ORGANIZADO POR PROBOGOTÁ SOBRE EL METRO DE ESA CIUDAD**

- En el foro, que se realizó el jueves 13 de noviembre en Corferias, el METRO expuso su conocimiento y experiencia técnica durante 19 años de operación que podrá ser útil y dar luces al proyecto del metro para Bogotá.
- El evento, que estuvo dividido en dos debates, tuvo como participantes entre otros a Eduardo Behrentz, Diego Hernández, Rudolf Hommes y Paul Bromberg.
- En este encuentro se analizó la viabilidad técnica y financiera del metro de Bogotá y se conocieron experiencias de desarrollo urbano de otras ciudades del mundo.

## **13.**

24 de noviembre de 2014

### **70 GUÍAS EDUCATIVOS DEL METRO SE GRADUARÓN DEL DIPLOMADO EN GUIANZA EDUCATIVA EN SISTEMAS DE TRANSPORTE MASIVO**

- El diplomado sirvió para fortalecer las competencias en servicio de 70 guías educativos del Sistema METRO.
- Los guías aprendieron sobre temas cruciales como servicio al cliente, trabajo en equipo y liderazgo.
- El diplomado fue dictado por Escolme en el fin de cualificar el servicio que prestan los guías en el Sistema.
- Los guías recibirán su diploma mañana en una ceremonia que se realizará en las instalaciones del METRO.

## **14.**

24 de noviembre de 2014

### **EL METRO Y LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA RINDIERON HOMENAJE AL PERIODISMO EN UN NUEVO TREN DE LA CULTURA**

- El Tren de la Cultura rodó el 26 de noviembre, esta vez con un homenaje a tres grandes personajes del periodismo: Alberto Lleras Camargo, Fidel Cano y Fernando Gómez Martínez.
- Estos periodistas representan la defensa de la libertad de prensa y la democracia a través de los medios que lideraron: la revista Semana en su primera época, El Espectador y El Colombiano.
- El homenaje consistió en un tren con las firmas de los tres periodistas y con fragmentos de sus escritos en una serie de adhesivos en el interior de los trenes.

## **15.**

26 de noviembre de 2014

### **EL METRO REALIZÓ ALBORADA DE CONCIERTOS EL 28 DE NOVIEMBRE Y LANZÓ APLICATIVO MÓVIL PARA CELEBRAR 19 AÑOS DE OPERACIÓN COMERCIAL**

- Un total de 46 músicos hicieron parte de esta celebración en 34 estaciones del Sistema.
- Los músicos estuvieron distribuidos en todas las estaciones de las Líneas A y B, en las estaciones de las Líneas K y J de Metrocable y en la nueva estación Industriales de buses.
- Fueron 23 solistas y 11 dúos musicales que amenizaron la mañana de los usuarios de 6:00 a 8:00 a. m.
- Además, desde el 30 de noviembre, estuvo disponible el aplicativo para iOS y Android con toda la información del Sistema.

## **16.**

9 de diciembre de 2014

### **CUATRO EXPERTOS INTERNACIONALES SOBRE TRANVÍAS COMPARTIERON SU EXPERIENCIA CON LOS HABITANTES DE MEDELLÍN**

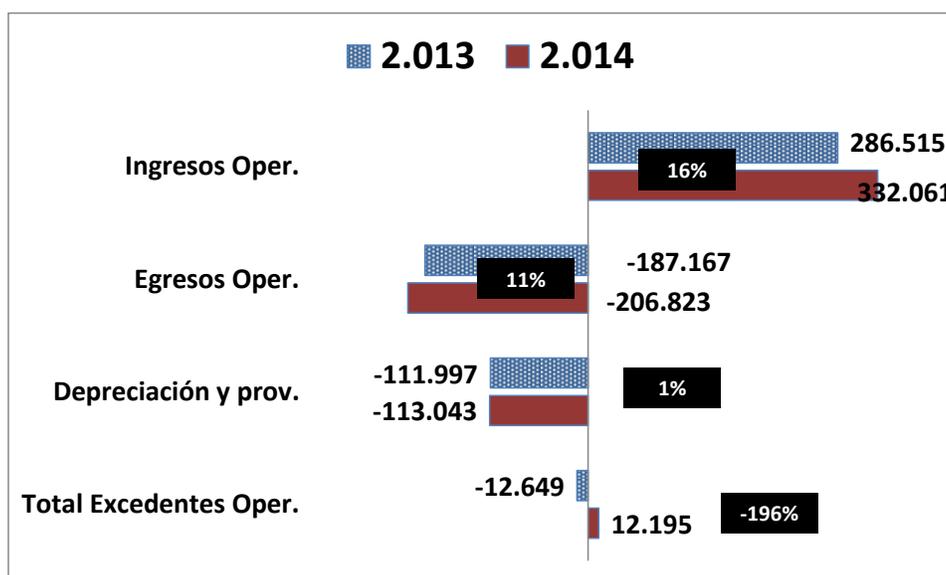
- Los expertos contaron la transformación positiva que vivieron las ciudades de Burdeos, Clermont Ferrand, Barcelona, Tenerife y Casablanca con la implementación del tranvía.
- Los expertos se reunieron en el auditorio de la Cámara de Comercio de Medellín, sede centro, en el I Seminario Internacional de Tranvías y Transformación Urbana. El ingreso fue libre.
- Con este tipo de eventos, el Municipio de Medellín como financiador del proyecto y el Metro, empresa que gerencia, buscó que los habitantes del Valle de Aburrá dimensionaran los cambios positivos que traerá la futura obra de movilidad.

## 6. Anexos

### 6.1 Informe financiero con comentarios detallados

#### ESTRUCTURA OPERATIVA.

Cifras están en millones de pesos.

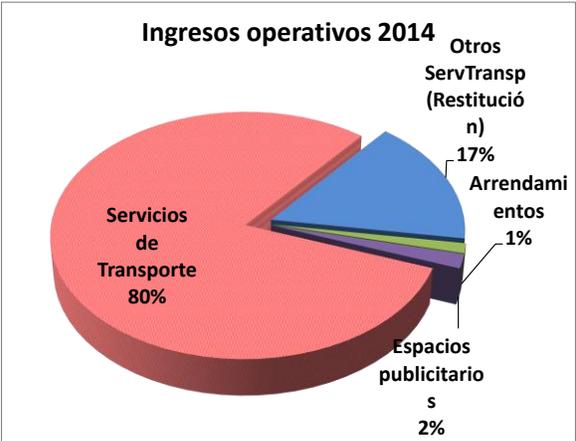


#### Ingresos operacionales

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>286.515</b>	<b>332.061</b>	<b>15,9%</b>	<b>45.546</b>
Servicios de Transporte	269.005	266.896	-0,8%	-2.109
Otros ServTransp(Restitución)	7.469	54.796	633,6%	47.327
Arrendamientos	3.981	4.228	6,2%	247
Espacios publicitarios	6.060	6.141	1,3%	81

Los pasajeros **pagos** pasaron de 202.7 millones en 2013 a 229.1 millones en el 2014, con un crecimiento del 13% equivalente a 26.4 millones. Este valor incluye

los servicios de transporte operados por el Metro en férreo, cables, línea 1 y 2 de buses.



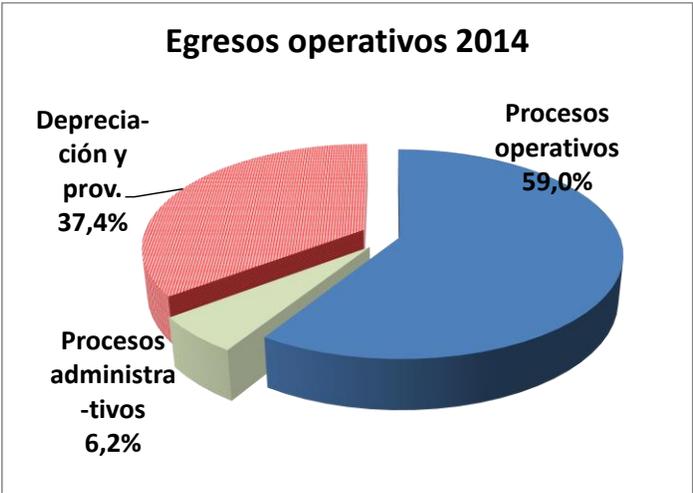
Otros Servicios de Transporte – Restitución: son los pagos hechos por la Fiducia de las cuencas 3 y 6 al Metro por la remuneración a los servicios prestados por la empresa en la operación de las cuencas mencionadas.

El total de los ingresos operacionales del 2014, incluyendo publicidad y arrendamiento de locales comerciales en el sistema fue de \$ 332.061 millones con un crecimiento del 15,9% con respecto al 2013.

**Egresos operacionales**

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>Egresos operacionales</b>	<b>299.164</b>	<b>319.866</b>	<b>7%</b>	<b>20.702</b>
Procesos operativos	168.475	188.615	12%	20.140
Procesos administrativos	18.692	18.208	-3%	-484
Depreciación y prov.	111.997	113.043	1%	1.046

La participación de los procesos operativos, administrativos y de la depreciación en el total de los egresos operacionales es la siguiente:



La depreciación aumentó en \$1.046 millones, 0,9% en el año 2014 con respecto al 2013, por la activación del sistema de radio comunicaciones y los equipos para recaudo, control y comunicación. Y el margen EBITDA pasó del 34,7% al 37,%

### Total Excedente Operacional.

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
Ingresos Oper.	286.515	332.061	16%	45.546
Egresos oper.	-299.164	-319.866	7%	-20.702
<b>Tot_Exc. Oper.</b>	<b>-12.649</b>	<b>12.195</b>	<b>-196%</b>	<b>24.844</b>

El incremento en los ingresos operacionales y las políticas que la Empresa viene realizando con respecto al manejo racional de los costos y gastos se ve reflejado en la utilidad operacional positiva después de depreciación, la cual presentó una variación de 196%.

### ESTRUCTURA NO OPERATIVA.

Los ingresos y egresos no operativos para los años 2013 y 2014 fueron los siguientes. Las cifras están en millones de pesos.

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>Ingresos no operacionales</b>	<b>75.279</b>	<b>30.197</b>	<b>-60%</b>	<b>-45.082</b>
Diferencia en cambio	0	0	NA	0
Financieros	12.438	19.399	56%	6.961
Otros	62.841	10.798	-83%	-52.043
<b>Egresos no operacionales</b>	<b>255.731</b>	<b>239.613</b>	<b>-6%</b>	<b>-16.118</b>
Servicio deuda	222.546	217.952	-2%	-4.594
Diferencia en cambio	13.351	12.860	NA	-491
Otros	19.834	8.801	-56%	-11.033

## UTILIDAD (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO.

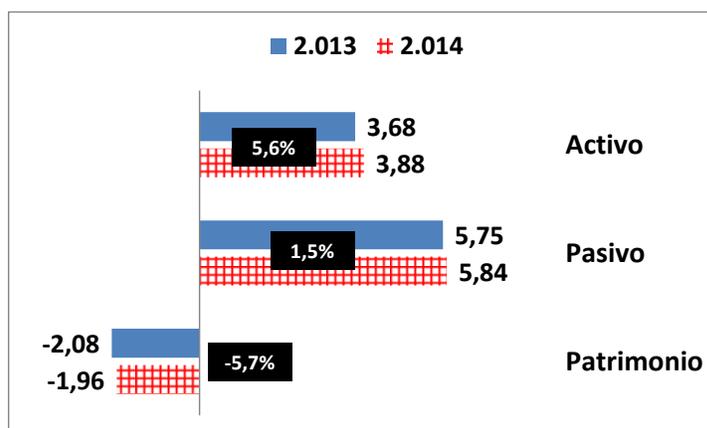
Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
UTILID (PÉRD) EJERCICIO	-193.101	-197.221	2,1%	-4.120

Millios COP\$

La pérdida del año 2014 con respecto a la del año 2013, aumento en \$4.120 millones, a pesar de que el excedente operacional fue positivo, la disminución del ingreso no operacional incrementó la pérdida del año 2014.

## BALANCE GENERAL

La situación que presenta el balance general de la empresa con respecto al patrimonio obedece a la contabilización de los pasivos generados por la construcción del sistema y a la depreciación generada por dichos activos. Las cifras se presentan en billones de pesos.



## Detalles de cuentas del balance.

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo	38.639	26.009	-32,7%	-12.630
Inversiones	284.348	418.662	47,2%	134.314
Deudores	408.585	445.849	9,1%	37.264
Otros activos	3.599	2.932	-18,5%	-667
<b>TOTAL CORRIENTE</b>	<b>735.171</b>	<b>893.452</b>	<b>21,5%</b>	<b>158.281</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Propiedad, planta y equipo	2.105.975	2.164.888	2,8%	58.913
Bienes de benef. y uso público	85.421	84.496	-1,1%	-925
Otros activos	750.538	740.870	-1,3%	-9.668
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2.941.934</b>	<b>2.990.254</b>	<b>1,6%</b>	<b>48.320</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>3.677.105</b>	<b>3.883.706</b>	<b>5,6%</b>	<b>206.601</b>

Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Cuentas por pagar	333.310	312.707	-6,2%	-20.603
Obligaciones laborales	9.936	10.510	5,8%	574
Obligaciones fras Banca comercial	16.988	16.940	-0,3%	-48
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>360.234</b>	<b>340.157</b>	<b>-5,6%</b>	<b>-20.077</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Obligaciones fras- Exterior	119.362	104.316	-12,6%	-15.046
Obligaciones financieras (Nación)	5.173.164	5.291.489	2,3%	118.325
Obligaciones financieras banca ccial	78.071	79.702	2,1%	1.631
Bonos y Títulos Pensionales	13.853	14.371	3,7%	518
Otros pasivos	9.635	12.277	27,4%	2.642
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>5.394.085</b>	<b>5.502.155</b>	<b>2,0%</b>	<b>108.070</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>5.754.319</b>	<b>5.842.312</b>	<b>1,5%</b>	<b>87.993</b>

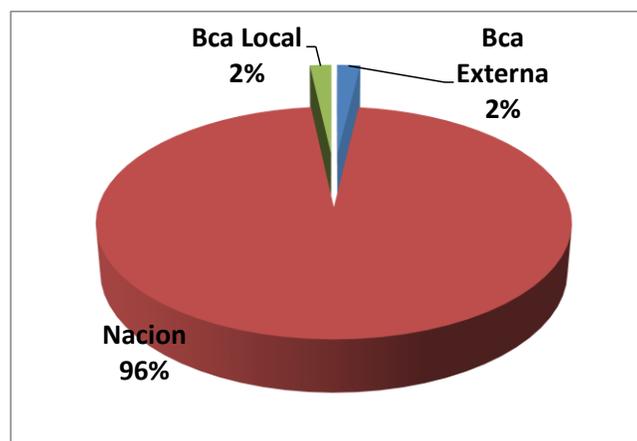
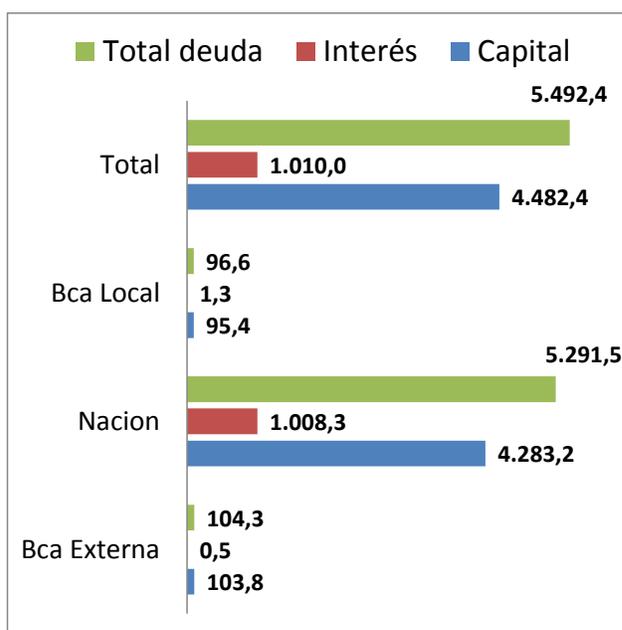
Concepto	2.013	2.014	Variac.	Difer
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital social	150.269	150.269	0,0%	0
Pérdida de ejercicios anteriores	-7.970.505	-8.163.606	2,4%	-193.101
Resultados del ejercicio	-193.101	-197.221	2,1%	-4.120
Recursos de cofinanciación	4.748.592	4.871.977	2,6%	123.385
Revalorización del patrimonio	283.048	283.048	0,0%	0
Superávit por valorización e intangible	701.705	701.639	0,0%	-66
Patrimonio institucional incorporado	202.778	395.288	94,9%	192.510
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>-2.077.214</b>	<b>-1.958.606</b>	<b>-5,7%</b>	<b>118.608</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>3.677.105</b>	<b>3.883.706</b>	<b>5,6%</b>	<b>206.601</b>

## Endeudamiento del Metro.

Los saldos de deuda presentada en el informe corresponden a la deuda generada por la construcción del sistema con la Banca Internacional y con la Nación, la cual se atiende con los recursos provenientes de la sobretasa a la gasolina y el impuesto al cigarrillo y tabaco.

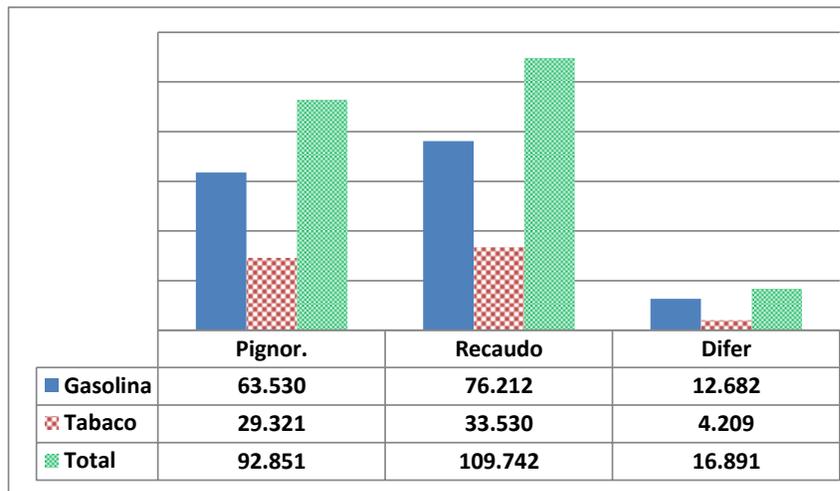
La deuda denominada Banca local corresponde a los créditos contraídos por la empresa para su operación los cuales se atienden con la caja generada por la operación y por los ingresos asociados.

El total de la deuda del Metro al 31 de diciembre de 2014, corriente y no corriente, incluyendo la Nación, la banca externa y la banca Local, es el siguiente:



## Comportamiento de las rentas.

Durante el año 2014, el recaudo de las rentas frente al compromiso firmado (pignoración) del impuesto del Tabaco y la sobretasa a la gasolina presentó un cumplimiento del 15% respecto al compromiso establecido.



## **Pagos a la Nación.**

Los pagos en dólares que han hecho la Región y el Metro a la Nación equivalen a USD1.088,4 millones.

\* Antes de la firma del acuerdo de mayo de 2004, USD513,6 millones

\* Después de la firma del acuerdo, USD574,8 millones.

## **Cumplimiento del acuerdo de Pago de mayo del 2004.**

Los pagos a la Nación por concepto del acuerdo se han cumplido en un 132%.

Hasta diciembre 31 de 2014 se han recaudado \$1.047.968 millones de pesos:

- El 48,2 % (\$505.200 mill) corresponde a recaudos de gasolina del Municipio de Medellín.
- El 51.8 % (\$542.768 mill) a recaudos del Departamento, de gasolina en los municipios del área de influencia del sistema (\$223.091) y por impuesto al cigarrillo y tabaco (\$319.677)

## **6.2 Nuestra Comunicación**

Para nuestro Metro ser una empresa pública implica un compromiso permanente con los diferentes grupos de interés, a los que mantenemos permanentemente informados sobre los resultados de nuestra gestión. De esta manera, además, demostramos el cumplimiento de las promesas que les hacemos, un aspecto clave en la construcción y mantenimiento de la reputación corporativa

### **Medios de comunicación**

Por su credibilidad y vasta audiencia, los medios masivos de comunicación son aliados estratégicos en la transmisión de nuestros mensajes. En 2014 la Empresa generó 98 boletines de prensa, los cuales generaron la publicación de 3.394 noticias en medios de comunicación. Así mismo, se atendieron 529 periodistas nacionales e internacionales interesados en conocer diferentes aspectos de la Empresa.

### **Gente METRO**

Informar a quienes hacen parte de la Empresa sobre su marcha es vital para alinear el trabajo de todos con los objetivos corporativos, mantener el sentido de pertenencia y contribuir con la creación de un buen clima laboral. Para esto, durante 2014 se publicaron 1.114 noticias en la intranet, se enviaron 51 noticias extras, se escribieron 138 noticias para las 12 ediciones impresas del boletín Vía Positiva, se enviaron 2 ediciones de Estación Familia a las residencias de los servidores y sus familias, se produjeron 48 videos para TV Metro y se generaron 76 ediciones de las carteleras internas.

### **Usuarios**

Entregar información de interés a los usuarios ayuda a generar conexiones emocionales con la Empresa. En 2014 creamos una aplicación para dispositivos

móviles disponible en las plataformas iOS y Android, que nos permite informar en tiempo real sobre las incidencias operativas. Así mismo, realizamos las evaluaciones y ajustes internos que nos permitirán abrir nuestra cuenta oficial de Twitter en el primer trimestre de 2015, y establecimos alianzas con las cuentas de la Secretaría de Movilidad, la Alcaldía de Medellín y la Gobernación de Antioquia en esta red social para divulgar a través de ellas información de vital interés para los usuarios. En 2014 publicamos 12 ediciones del periódico Nuestro Metro, con un total de 80.000 ejemplares mensuales, distribuidos principalmente en las estaciones. Así mismo, se publicó información sobre 752 actividades culturales de diversas entidades en las carteleras Infometro y 246 actividades académicas en las carteleras trípticas, con lo que contribuimos a fomentar el disfrute de diversas manifestaciones artísticas y a expandir los horizontes de pensamiento de la ciudadanía.

## **Comunidad**

El sitio web del Metro registró visitas de 630.000 usuarios durante 2014, los cuales permanecieron navegando un promedio de 3 minutos. En medios digitales también tenemos el boletín electrónico "miportemetro", en el que entregamos información de interés sobre la Empresa y muy especialmente sobre movilidad sostenible. De otro lado, se emitieron 32 programas radiales, muchos de los cuales estuvieron dedicados al proyecto del Tranvía de Ayacucho y sus dos cables. Con estos dos medios logramos un contacto con la comunidad en general que manifiesta su interés por la Empresa.

## **Públicos especializados**

Durante 2014 atendimos un total de 263 visitas, a las cuales acudieron 10.085 personas interesadas en conocer de primera mano el funcionamiento del Sistema y las transformaciones sociales que ha hecho posible. Así mismo, conscientes de que en este momento el Metro es la única entidad con conocimiento sobre la operación

de sistemas férreos en el país, atendimos 37 visitas de estudiantes de pregrado y posgrado, durante las cuales compartimos dicho saber.

En lo que se refiere a compartir nuestro conocimiento y experiencia, hicimos presencia en 27 certámenes, destacándose el FORO MUNDIAL ONU HABITAT. Es de resaltar que, adicionalmente, fuimos invitados a 6 eventos de carácter internacional y 17 de carácter nacional.

### **6.3 Testimonios: “Como nos ven”**

#### **Joseph Stiglitz**

**Premio Nobel de Economía. USA. Visita World Urban Forum 7:** “Es muy impresionante lo que se ha hecho en Medellín. Hay muchas partes de Estados Unidos donde no hay buen transporte público y la gente tiene que conseguir un carro. Muchos únicamente pueden comprar un mal carro, que con los días se avería y les impide llegar al trabajo. Eso causa que muchos pierdan su empleo, y comienza el círculo vicioso de la pobreza. Entonces, es muy importante tener medios de transporte públicos para que la gente pueda llegar a su lugar de trabajo sin problema”. *Abril de 2014.*

#### **Hanna S. Tetteh**

**Canciller de Ghana:** “Creo que este sistema es muy innovador, porque ha creado la oportunidad de tener un transporte de bajo costo y muy rápido en un área donde la gente quiere moverse rápidamente de un lugar a otro, y además afecta la productividad de la ciudad, pues todos tienen la posibilidad de acceder a un sistema como este. Creo que es una innovación muy notable”. *Sábado 22 de febrero de 2014*

**Alfred Vanderpuije.**

**Alcalde de Accra, África:** "Pienso que el Sistema METRO es un sistema esencial e innovador en la ciudad. Nosotros estamos intentando hacer un modelo similar en Ghana, en Accra, y por eso vine hace cuatro años a ver este sistema. Me han gustado mucho las mejoras que han estado añadiendo al sistema, como las paradas de buses (línea 1 y 2 y cuencas) lo que reduce las distancias de viaje y me gusta la forma de interconectar los buses, los trenes y los cables del metro. Quiero decir es una manera única de proveer transporte de calidad para todo el mundo, desde las personas del nivel económico más bajo hasta las personas más ricas de la ciudad".  
*Sábado 22 de febrero de 2014.*

**Santiago Baltodano**

**Consultor USAID- OFDA. Perú:** "Por lo que veo es un sistema bastante efectivo y que está solucionando un gran problema para este sector de la población que es muy denso. Creo que este tipo de soluciones son algo digno de copiar e imitar".  
*Miércoles 26 de febrero de 2014.*

**Fumihiko Nakamura**

**Yokohama National University. Japón:** "El sistema de cable es muy bueno y tiene la ventaja de bajar claramente vía aérea de las montañas a la ciudad. Me di cuenta de que la forma en que está conectado al resto del sistema Metro es muy fluida y el diseño del taquillaje lo hace asombroso. Sin duda, creo que es uno de los mejores sistemas del mundo".  
*Viernes 7 de marzo de 2014.*

**Léa Morfousse, Asociación francesa de Urbanismo Les Ateliers de Cergy**

**París, Francia. Visita World Urban Forum 7:** "Es mi primera vez en Colombia y tenía muchas ganas de participar en este recorrido porque Medellín y su METRO son un ejemplo mundial. Mi impresión es muy fuerte porque creo que es increíble lo

que se hace aquí. Por un lado me impresiona mucho que el Metro es muy importante para todas las personas que lo utilizan y la gente de verdad lo quiere y lo cuida. Estuve acá con un alcalde de Francia que quiere enviar algunas personas de su equipo a Medellín para que vean lo que se hace aquí en el transporte público porque es un ejemplo que muchas ciudades en Francia y otros países pueden adoptar". *Abril de 2014.*

### **Mario Flores**

**Director de Operaciones de Campo de Hábitat para la humanidad. Atlanta, USA. Visita World Urban Forum 7:** "Me parece que esta es una idea innovadora en el esfuerzo de integrar áreas que han estado históricamente excluidas del desarrollo y de la vida de la ciudad, de facilitar esa integración por medio de una línea que yo llamaría "Línea de vida" que integra poblaciones que antes no participaban precisamente por la dificultad de acceso, de transportarse". *Abril de 2014.*

### **Alexander Chileshe**

**Economista y planeador de UN Habitat Zambia.**

**Visita World Urban Forum 7:** "Es un excelente Sistema de transporte y la belleza de este es la inclusión y que muestra un barrio que a pesar de las condiciones se ve muy agradable. Estoy muy impresionado. Al principio estaba un poco asustado, pero es un viaje muy interesante. Creo que es una iniciativa muy incluyente que muchas ciudades deberían copiar". *Abril de 2014.*

### **Jacobo Pastor García Villareal**

**Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).**

**México:** "Me parece muy interesante ya que es muy importante que las ciudades miren a futuro, a largo plazo, su crecimiento y las opciones de movilidad de su gente; en particular con la gente que están en mayor desventaja. Este Sistema del

Metro permite la integración de comunidades en situaciones de desventaja, evidencia muchos beneficios intangibles, no solo por abrir oportunidades a las personas sino también que ellas ven el retorno de sus contribuciones y sus impuestos mediante servicios como éste. En un momento que atravesamos por un problema muy serio donde la confianza en las instituciones públicas se ha venido perdiendo, este tipo de proyectos ayudan a recuperar la confianza y ayudan a reconstruir el tejido social. Este Sistema está excelente, pocos países lo tienen y es una experiencia que habría que documentar para poder compartirla con otros". *17 de julio de 2014.*

### **Allaeddin Twebti**

**Documentalista Banco Mundial:** "La primera vez que vine a Medellín fue en el 2011, no sabía que esperar, yo solo estaba de visita y alguien me llevó a varios lugares y vi por primera vez al Metrocable subiendo por las montañas. Fue increíble ver que todos estos lugares que estaban aislados anteriormente, ahora podían ver el centro de la ciudad, el sector del comercio y no solo verlo sino hacer parte de él. Por eso regresé esta vez porque quería mirar más a fondo el impacto social que el Metrocable ha tenido en Medellín y mirar como la vida de las personas ha cambiado por las nuevas conexiones". *20 de agosto de 2014.*

### **Marie Adersson**

**Embajadora de Suecia en Colombia:** "La idea de venir aquí con toda la Embajada es para ver como Medellín ha transformado la ciudad con planeamiento urbano holístico, pero realmente con la meta de cambiar las condiciones y poder entrar a los barrios, tener institucionalidad en ellos; estos son temas que trabajamos mucho en la Embajada, como la construcción de paz, conversaciones con el gobierno en cómo hacer para lograr una paz sostenible y ahora tomamos esto de Medellín pues es una ciudad que tienen muchos modelos interesantes". *19 de septiembre de 2014*

## **Cristian Bowen**

**Subsecretario de transporte de Chile:** "El Sistema de transporte es muy bueno. Las cosas destacables fuera de la innovación técnica por ejemplo en el Metrocable y en la integración de los servicios, son también la manera como se han venido construyendo los proyectos basados en el concepto de apropiación de los espacios públicos, con un poco más de alma, con un poco más de capacidad y contribuyendo con la comunidad con proyectos de transporte que nos solamente den una solución de transporte sino soluciones de integración social, generando beneficios sociales alrededor de las infraestructuras que se están construyendo y de esa manera poder generar mejores ciudades a partir del liderazgo de los proyectos de transporte". *20 de octubre de 2014.*

### **6.4 Reconocimientos en el 2014**

- Nueve años consecutivos como la mejor empresa pública de Medellín, según la encuesta de percepción ciudadana Medellín Cómo Vamos.
- Segunda mejor empresa para trabajar del sector transporte de pasajeros y cuarta entre las entidades públicas que hacen parte de las 100 mejores para trabajar, según MERCO Personas 2014.
- Puesto 18 entre las 100 empresas más reputadas de Colombia y la tercera entre las empresas públicas, según MERCO Empresas 2014. Igualmente la segunda empresa del sector transporte de viajeros.
- Puesto 11 entre las empresas más sostenibles de Colombia y 14 entre las más innovadoras en 2014, según estudio de Invamer Gallup publicado por la revista Dinero.

## 6.5 Tabla de indicadores GRI

### 6.5.1 Contenidos básicos generales

Contenidos básicos generales	Página	Observaciones
G4 - 1: Declaración sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización	4	
G4 - 3: Nombre de la organización	14	
G4 - 4: Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	14	
G4 - 5: Lugar donde se encuentra la sede de la organización	14	
G4 - 6: Países en los que se opera y en los que hay operaciones significativas	14	
G4 - 7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	14	
G4 - 8: Mercados atendidos por sector geográfico y tipo de clientes	14	
G4 - 9: número de empleados, operaciones, ingresos netos y cantidad de productos o servicios ofrecidos	14	
G4 - 10: empleados por contrato laboral y sexo; empleados fijos por tipo de contrato y sexo; Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo; Tamaño de la plantilla por región y sexo; subcontratación; cambios significativos en el número de trabajadores	14	
G4 - 11: Empleados cubiertos por convenios colectivos		A la fecha la Empresa no tiene firmada una convención colectiva con el sindicato
G4 - 12: Descripción de la cadena de suministros	15	
G4 - 13: cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro		Durante 2014 no se presentaron cambios significativos
G4 - 14: Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.		El principio de precaución no aplica a la actividad económica de la Empresa

G4 - 15: cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	15	
G4 - 16: lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	15	
G4 - 17: lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización	16	
G4 - 18: proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto y aplicación de principios de elaboración de la memoria.	16	
G4 - 19: Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	17	
G4 - 20: cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	17	
G4 - 21: Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	17	
G4 - 22: consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores		Al ser este el primer reporte bajo la metodología GRI 4 no hay reformulación de información
G4 - 23: cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.		Al ser este el primer reporte bajo la metodología GRI 4 no hay cambios en este aspecto
G4 - 24: lista de los grupos de interés vinculados a la organización	17	
G4 - 25: en qué se basa la elección de los grupos	17	
G4 - 26: enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	17	

G4 - 27: cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización		Los mecanismos de participación de los grupos de interés se implementarán en 2015
G4 - 28: Periodo objeto de la memoria	18	
G4 - 29: Fecha de la última memoria	18	
G4 - 30: Ciclo de presentación de memorias	18	
G4 - 31: punto de contacto para solventar las dudas	18	
G4 - 32: Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación	4	
G4 - 33: Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria		Aún no se ha implementado la verificación externa de la memoria
G4 - 34: Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	14	
G4 - 56: Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	14	

### 6.5.2 Contenidos básicos específicos

Contenidos básicos específicos	Página
G4 - EC1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	20

G4 - EC2 CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	44
G4 - EC4 AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	42
G4 - EC5 RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	52
G4 - EC7 DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS	49
G4 - EC8 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS	48
G4 - EC9 PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	44
GR - EN4 CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	47
G4 EN5 INTENSIDAD ENERGÉTICA	47
G4 EN7 REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	43
GR EN11 INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD	47
GR EN13 HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	47
GR4 EN23 PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	45
GR4 EN31 DESGLOSE DE LOS GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES	45
GR4 EN32 PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES	45
GR4 LA1 NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR EDAD, SEXO Y REGIÓN	52
GR4 LA3 ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO	56

GR4 LA5 PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	54
GR4 LA6 TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO	55
GR4 LA7 TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	54
GR4 LA9 PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL	54
GR4 LA10 PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES	54
GR4 LA11 PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUYO DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL SE EVALÚA CON REGULARIDAD, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL	54
GR4 LA12 COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD	53
GR4 LA13 RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	53
GR4 LA14 PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES	52
GR4 HR7 PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES	33
GR4 SO1 PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	36

GR4 S03 NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS	58
GR4 S04 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	58