



Memoria de sostenibilidad

2016

Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.

Junta Directiva 2016

Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.

Luis Pérez Gutiérrez

Gobernador de Antioquia

Federico Gutiérrez Zuluaga

Alcalde de Medellín

Carlos Mario Montoya Serna

Director del Departamento Administrativo de Planeación de Antioquia

César Augusto Hernández Correa

Director del Departamento Administrativo de Planeación de Medellín

Representantes del Señor Presidente de la República:

Principales:

- Cecilia Álvarez-Correa Glen
- Augusto López Valencia
- Guillermo Ricardo Vélez Londoño
- Eugenia María Londoño Escobar

Suplentes:

- Álvaro Gómez Jaramillo
- Sergio Restrepo Cadavid
- Carlos Gilberto Uribe Correa
- Mauricio Vélez Cadavid
- Javier Alberto Hernández López

Tomás Andrés Elejalde Escobar

Gerente General



Gerencia General

Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Memoria de sostenibilidad 2016

Publicación de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.

ISBN 978-958-57134-6-8



Tragaluz editores

Edición y diseño

Contenido

Introducción

PAG. 5

Sobre la empresa

PAG. 11

Sobre esta memoria de sostenibilidad

PAG. 13

Servicio

Cultura Metro

PAG. 21

Gente Metro

PAG. 25

Gestión empresarial

PAG. 33

PAG. 37

Buen Gobierno

PAG. 41

Investigación, Desarrollo e innovación

PAG. 44

Gestión ambiental

PAG. 47

Gestión económica

PAG. 51

Indicadores GRI

PAG. 55

Contenido

Junta Directiva 2016

Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.

Luis Pérez Gutiérrez

Gobernador de Antioquia

Federico Gutiérrez Zuluaga

Alcalde de Medellín

Carlos Mario Montoya Serna

Director del Departamento Administrativo de Planeación de Antioquia

César Augusto Hernández Correa

Director del Departamento Administrativo de Planeación de Medellín

Representantes del Señor Presidente de la República:

Principales:

- Cecilia Álvarez-Correa Glen
- Augusto López Valencia
- Guillermo Ricardo Vélez Londoño
- Eugenia María Londoño Escobar

Suplentes:

- Álvaro Gómez Jaramillo
- Sergio Restrepo Cadavid
- Carlos Gilberto Uribe Correa
- Mauricio Vélez Cadavid
- Javier Alberto Hernández López

Tomás Andrés Elejalde Escobar

Gerente General

Gerencia General

Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Memoria de sostenibilidad 2016

Publicación de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda.

ISBN 978-958-57134-6-8

Tragaluz editores

Edición y diseño

Introducción

PAG. 5

Sobre la empresa

PAG. 11

Sobre esta memoria de sostenibilidad

PAG. 13

Servicio

Cultura Metro

PAG. 21

Gente Metro

PAG. 25

Gestión empresarial

PAG. 33

PAG. 37

Buen Gobierno

PAG. 41

Investigación, Desarrollo e innovación

PAG. 44

Gestión ambiental

PAG. 47

Gestión económica

PAG. 51

Indicadores GRI

PAG. 55



Introducción

[G4-1] Me siento muy complacido por poder presentar la *Memoria de sostenibilidad 2016*, la cual recoge los aportes e impactos más significativos de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. para los habitantes de este territorio en los tres pilares básicos de la sostenibilidad: lo social, lo económico y lo ambiental.

Estos resultados no hubieran sido posibles sin la orientación, acompañamiento y respaldo de los socios de la Empresa y de los miembros de la Junta Directiva; tampoco sin el trabajo dedicado y constante de los 1.708 empleados que conforman el equipo Metro. A todos ellos mi agradecimiento por esta contribución que beneficia, en primer término, a los 890.000 usuarios que en promedio se movilizaron en el sistema durante un día típico laboral; mi agradecimiento se extiende a proveedores, habitantes de las zonas de influencia y comunidad en general.

Este ejercicio de rendir cuentas sobre la gestión anual de la Empresa, enmarcando las

realizaciones del periodo en el concepto de la sostenibilidad, tiene pleno sentido para el Metro, pues el propósito superior que alienta diariamente el trabajo que realizamos es “generar calidad de vida, conectando e integrando personas y promoviendo territorios sostenibles”. Además, la MEGA (Meta Estratégica Grande y Ambiciosa) para 2016 es “ser la empresa más audaz, dinámica y humana en el desarrollo de soluciones de movilidad y en la transformación de territorios sostenibles en América Latina, garantizando la sostenibilidad financiera, social y ambiental”.

[G4-32] Por esta razón, en la presente memoria figuran algunos de los contenidos básicos de la *Guía para la elaboración de memorias de GRI (Global Reporting Initiative)* en su opción esencial, cuya ubicación se resalta en el texto mediante corchetes [G4-XX] al inicio de cada párrafo. El índice completo de los contenidos incluidos puede consultarse en la tabla de la página 55. Cuando en la tabla no se indica número de página sino la palabra ‘Web’

significa que dicho indicador se encuentra en la versión completa de la Memoria, publicada en el sitio web www.metrodemedellin.gov.co

La *Guía GRI 4 (Global Reporting Initiative)*, que sirve de orientación para construir este reporte de la gestión del Metro en 2016, es uno de los estándares más aceptados internacionalmente para dar a conocer la gestión de una empresa en el marco de la sostenibilidad. Esto permite comparar el desempeño durante un año de gestión con organizaciones similares de todo el mundo. Además, es un ejercicio de transparencia que se enmarca plenamente en los principios de la comunicación pública, según los cuales, las entidades de esta naturaleza deben rendir cuentas de su gestión de manera periódica a sus grupos de interés.

Como resultado de la escucha activa de estos grupos, el Metro ha identificado ocho asuntos materiales o relevantes que sirven de marco para este reporte. Son ellos el Servicio, la Cultura Metro (Gestión Social), Gente Metro, Gestión Empresarial, Buen Gobierno, I+D+i (Investigación, Desarrollo e innovación), Gestión Ambiental y Gestión Económica.

Durante 2016 el servicio al usuario planteó grandes desafíos debido a que cada día se incrementa el número de pasajeros. En 2015 se movilizaron 258.106.452 en las siete líneas que en ese entonces prestaban servicio comercial (dos de tren, tres de metrocable y dos de BRT) y en las cuencas 3 y 6. Para 2016, el número se incrementó a 269.847.496 en las nueve líneas que hasta el 31 de diciembre prestaban servicio comercial, pues a las anteriores se les sumó la línea T-A (tranvía de Ayacucho) y el Metrocable línea H. En términos porcentuales, el incremento fue de 4,5%.

Para atender adecuadamente esta demanda, la Empresa realizó la compra de 22 unidades de tren a la empresa española CAF. Hasta el 31 de diciembre de 2016 cuatro de ellas ya habían llegado a la ciudad, y con estas se espera disminuir la frecuencia actual en horas pico de 3 minutos 40 segundos a 3 minutos, así como permitir que los usuarios dispongan de más espacio dentro de los coches.

En cuanto a los aspectos sociales, durante el año continuaron las actividades relacionadas con la Cultura Metro, uno de los activos

intangibles más valiosos que la Empresa les ha entregado a los ciudadanos del Valle de Aburrá. Usuarios y comunidad de las zonas de influencia fueron los principales beneficiarios de programas como Amigos Metro y Escuela de Líderes, además de diversas actividades artísticas que tienen como objetivo acercar la población a estas manifestaciones.

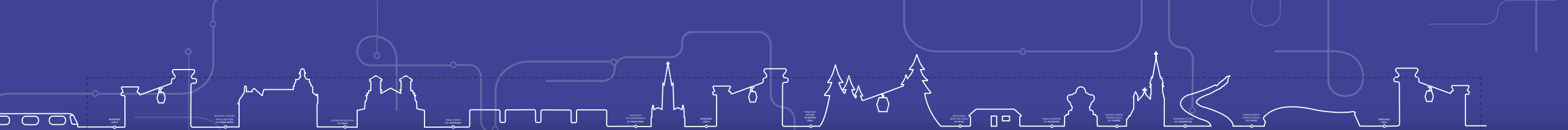
En cuanto a los 1700 empleados que hasta el 31 de diciembre formaban parte del equipo Metro, es gratificante constatar que la Empresa continúa ofreciendo muy buenas condiciones para un adecuado desarrollo profesional. Factores como una antigüedad media por empleado de 11,28 años y el hecho de que el 79,1 % de los servidores devengue más de dos salarios mínimos son ilustrativos en este sentido.

En cuanto a la Gestión Empresarial, durante 2016 la Empresa siguió adelante con lo previsto en su “Plan Maestro 2006-2030 Confianza en el Futuro”, muy especialmente con el Plan Rector de Expansión. En marzo de 2016 se inició la operación comercial de la línea T-A o tranvía de Ayacucho, y el 17 de diciembre el metrocable línea H empezó a movilizar pasajeros entre las estaciones Oriente y Villa Sierra, contribuyendo

así a generar calidad de vida para los habitantes de las comunas 8, 9 y 10 de Medellín.

Así mismo, los socios de la Empresa han confiado en la experiencia y conocimiento técnico del Metro para involucrarlo en proyectos clave de sus gobiernos. La Alcaldía de Medellín le ha dado continuidad al Metrocable de Picacho, que beneficiará a la zona noroccidental de la ciudad, y al Metro Ligero de la 80, ambos corredores incluidos en el Plan Rector de Expansión. La Gobernación de Antioquia, por su parte, conformó la Sociedad Promotora del Ferrocarril de Antioquia e invitó al Metro a ser parte de ella con el objetivo de rehabilitar el ferrocarril y, de esta manera, hacer posible el corredor férreo multipropósito para el Valle de Aburrá, incluido también en el Plan Rector de Expansión.

Además, hay que resaltar el cumplimiento normativo y demás aspectos que forman parte del Buen Gobierno de la Empresa. Aspectos como el *Manual de supervisión de contratos* y la actualización del Código de Buen Gobierno son claves para hacer que las prácticas de transparencia y adecuado manejo de lo público, que han caracterizado al Metro, permanezcan siempre.



Desde el área de Investigación, Desarrollo e Innovación se lideran muchas de las iniciativas para reducir el consumo de energía de los vehículos que conforman la flota del Metro. En 2016, estos proyectos se desarrollaron con el apoyo de la Corporación Ruta N y de universidades locales, fortaleciendo de esta manera la tríada universidad-empresa-Estado, clave para establecer procesos de innovación que perduren en el tiempo.

En lo que se refiere al medio ambiente, el Metro realiza un aporte importante a la calidad del aire y a la salud de los habitantes del Valle de Aburrá. Como opera con energías limpias, evita la emisión anual de miles de toneladas de CO₂; pero no se conforma con eso. Consciente de que toda actividad humana, por pequeña que sea, siempre tiene consecuencias sobre el entorno, la Empresa ha establecido mecanismos para disminuir el consumo de elementos como papel, agua y energía eléctrica. Así mismo, procura realizar una adecuada disposición de residuos sólidos y del agua, o, en algunos casos, busca su reutilización.

Por último, en lo que respecta a la Gestión Económica, uno de los retos más apremiantes

es incrementar los ingresos no tarifarios como una manera de garantizar la sostenibilidad financiera de la Empresa y así permitir que siga cumpliendo su función social y pueda aportar a la calidad de vida de los habitantes del Valle de Aburrá. Para esto, se ha fortalecido el trabajo de búsqueda y estructuración de nuevos negocios asociados, con el objetivo de que hasta 2020 representen el 10 % de los ingresos. En este sentido, es importante resaltar la consultoría que se logró con Transcaribe, la empresa que tiene a su cargo el sistema BRT (*Bus Rapid Transit*) en Cartagena, y el uso de la Tarjeta Cívica en aproximadamente 400 buses de Copacabana, Girardota, Barbosa, Sabaneta y Envigado.

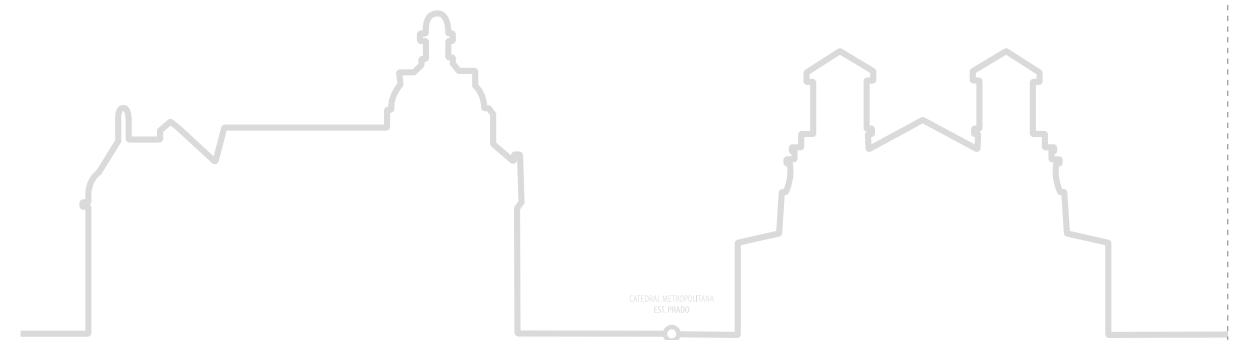
Otro aspecto relacionado con lo económico, pero que también toca aspectos sociales y ambientales, es el cálculo anual de las externalidades. El Metro es consciente del enorme esfuerzo que el Municipio y el Departamento, y por lo tanto sus habitantes, están haciendo para pagar la deuda adquirida con la Nación para financiar el 60 % de la construcción de las líneas A y B. Por eso calcula las externalidades, es decir, les asigna un valor económico a los beneficios que los habitantes del Valle de Aburrá obtienen a partir de los servicios que presta el

Sistema, sin importar si lo usan o no. En 2016 se contrató una consultoría que permitió ajustar las metodologías empleadas para calcularlas.

Dentro de las externalidades, se resalta la disminución de la accidentalidad gracias a la operación del Metro: en 2016 se evitaron 5.176 accidentes de tránsito. Además, la reducción en los tiempos de viaje para los usuarios, así como el beneficio económico de la tarifa integrada, que permite realizar viajes largos a menor costo.

En las siguientes páginas se encuentra el detalle de las ejecuciones de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá durante 2016. Lo invito a conocerlos para seguir fortaleciendo las relaciones de confianza que la Empresa siempre ha querido establecer con sus diferentes grupos de interés.

Tomás Andrés Elejalde Escobar
Gerente general





Sobre la empresa

[G4-3, G4-7, G4-5] La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda., Metro de Medellín Ltda., es una empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal, cuyos socios son, por partes iguales, el Municipio de Medellín y la Gobernación de Antioquia. Su sede principal se localiza en el municipio de Bello.

[G4-4, G4-6] Su principal función es construir, administrar y operar el sistema Metro de Medellín, el cual tiene como propósito brindar una alternativa de movilidad segura, rápida, económica, con buena información y presentación a los habitantes y visitantes del Valle de Aburrá. Adicionalmente, como parte de sus negocios asociados, presta el servicio de recaudo a empresas de transporte público colectivo del Valle de Aburrá, arrienda espacios en estaciones y vehículos para el desarrollo de actividades publicitarias, y ofrece consultorías en Colombia y en otros países de Latinoamérica. En 2016 las actividades en esta última línea de negocio se circunscribieron únicamente a Colombia.

[G4-15] Como una manera de contribuir activamente a la sostenibilidad en el Valle de Aburrá, la Empresa ha suscrito diferentes cartas, principios y otras iniciativas de carácter económico, ambiental y social; esta lista puede consultarse en la página 8 de la versión completa de esta memoria, publicada en el sitio web www.metrodemedellin.gov.co.

[G4-16] Como parte de las estrategias para la gestión del conocimiento y para la implementación de mejores prácticas, la Empresa forma parte de asociaciones y agremiaciones con las cuales realiza actividades colectivas para establecer un marco conjunto de trabajo y el intercambio de experiencias e información para la toma de decisiones del ámbito estratégico y para responder a las oportunidades que se presentan en el entorno. Las asociaciones y agremiaciones a las cuales pertenece la Empresa se pueden consultar en la página 9 de la versión completa de esta memoria, publicada en el sitio web www.metrodemedellin.gov.co.



Sobre esta memoria de sostenibilidad

[G4-17, G4-28, G4-29, G4-30] La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. no posee filiales o subsidiarias, por lo que toda la información contenida en esta memoria se refiere únicamente a ella. El periodo analizado es del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, para dar cumplimiento al ciclo anual de presentación de las memorias, por lo cual la anterior corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015.

[G4-31] Cualquier duda o inquietud sobre el contenido de esta memoria puede enviarse al correo electrónico comunicaciones@metro-demedellin.gov.co o transmitirse a través del teléfono (57) (4) 454 8904.

Grupos de interés

[G4-24] La Empresa reconoce como grupos de interés a los usuarios, la comunidad, los empleados, los proveedores, los entes de control, el Gobierno y la Junta Directiva. Para un relacionamiento más cercano y basado en sus intereses específicos, la comunidad se encuentra dividida en medios de comunicación, líderes empresariales, transportadores, comunidad financiera, líderes de opinión, comunidad de las zonas de influencia de los corredores de transporte y academia.

[G4-25] La elección de estos grupos se basa en el potencial de afectación positiva o negativa

que tienen sus decisiones sobre la Empresa, o bien en la posibilidad de que la Empresa los afecte (positiva o negativamente) con sus actuaciones. La selección de los grupos principales la determina el área de Planeación Estratégica, mientras que las segmentaciones específicas las realiza la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas con el fin de gestionar la comunicación de una manera más acertada.

[G4-26] Como canal de comunicación con sus diferentes grupos de interés la Empresa ha dispuesto una plataforma de medios corporativos que se puede consultar en la página 10 de la versión completa de esta memoria, publicada en el sitio web www.metrodemedellin.gov.co. A continuación se presentan los más significativos.

Sitio web: En 2016 el sitio contó con 630.026 usuarios únicos que visualizaron 2.133.325 páginas en 980.134 sesiones, con una duración promedio de 2:07 minutos; durante cada una de estas vieron en promedio 2,17 páginas.

Redes sociales: En 2016 se publicaron 11.922 trinos en la cuenta de Twitter y se recibieron 387.200 visitas; en la de Facebook se realizaron 1.134 publicaciones que recibieron 23.602 comentarios; en la de Instagram se realizaron 976 publicaciones que recibieron 2.806 comentarios, y en YouTube logramos que nuestros videos tuvieran 1.134 reproducciones diarias, en promedio. El tiempo promedio de respuesta de las PQRS recibidas por redes sociales fue de 2,3 días.

Relación con periodistas: En 2016 se enviaron 97 boletines de prensa, se realizaron nueve ruedas de prensa o eventos con atención a medios y se atendieron 726 solicitudes de periodistas. Todo ello generó la publicación de 6.202 noticias valoradas como *free press* en \$44.075 millones.

Visitas al Sistema: En 2016 se recibieron 2.546 visitantes en 105 recorridos, de los cuales, 60 se realizaron con visitantes internacionales y 45 con nacionales.

Medio	Periodicidad	Grupo de interés										
		Usuarios	Comunidad	Empleados	Proveedores	Autoridades	Gobierno	Junta directiva	Medios	Empresarios	Transportadores	Comunidad financiera
Boletín Vía Positiva	Mensual			X								
Boletín Estación Familia	Trimestral			X								
Intranet	Diaria			X								
Carteleras internas	Semanal			X								
TV Metro	Semanal		X	X								
Eventos para empleados	A necesidad			X								
Encuentros con el Gerente	Semestral			X								
Periódico Nuestro Metro	Mensual	X			X	X	X	X	X	X	X	X
Sitio web	Diaria	X	X		X							
Redes sociales	Diaria	X	X									
Boletines de prensa	A necesidad								X			
Ruedas de prensa	A necesidad								X			
Atención a medios									X			
Sonido en estaciones	Diaria	X										
Recorridos por el Sistema	A necesidad					X	X			X		X
Visitas universitarias	A necesidad											X
Reuniones de Junta Directiva	Mensual							X				
Línea Hola Metro (Call center)	Diaria	X	X									
Reuniones con comunidad	A necesidad		X									
Charlas académicas	A necesidad		X			X			X	X		X
Memoria de sostenibilidad	Anual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chat en línea	Diaria	X	X									
Reporte de afluencia	Diaria					X						



Visitas universitarias y eventos académicos: En 2016 el Metro atendió a 362 estudiantes universitarios que acudieron a 15 visitas especializadas, y tuvo presencia en 18 eventos académicos nacionales y ocho internacionales.

Línea “Hola, Metro”: A través de los diferentes canales de atención de la línea “Hola, Metro” (chat, correo electrónico y línea telefónica) se recibieron 246.482 contactos en el año 2016, de los cuales, 225.278, es decir el 91%, se cerraron en el primer contacto debido a que correspondían a información general de la Empresa. En cuanto a quejas, se recibieron 19.305, es decir, 70,49 por millón de usuarios. De estas se resolvió el 88 % (16.997) en un plazo promedio de 4,3 días, mientras que el 12 % restante no se pudo resolver debido a que no fue posible contactar al usuario por los siguientes motivos: falta de datos, suministro de datos errados o, luego de aplicado el procedimiento de tres intentos de llamadas en diferentes horarios y días, nadie respondió para el cierre del ciclo.

Memoria de sostenibilidad: Compartir la *Memoria de sostenibilidad* con los diferentes grupos de interés es una muestra de transparencia y permite abrir diálogos con sus integrantes. En 2016 la memoria de 2015 se publicó en el sitio web y se invitó a conocerla a través de redes sociales, con una solicitud explícita de enviar inquietudes o preguntas al respecto. Así mismo, se envió por correo certificado a 800 personas de los grupos de interés y se realizaron cinco reuniones presenciales, con espacio al final para recibir retroalimentación.

Definición de materialidad

[G4-27] Como resultado del diálogo y la retroalimentación con estos grupos de interés se pudo evidenciar que la gran preocupación de los usuarios está relacionada con la calidad del servicio. La comunidad, por su parte, plantea inquietudes relacionadas con la sostenibilidad del sistema en el mediano plazo, sobre todo en cuanto a su capacidad para atender

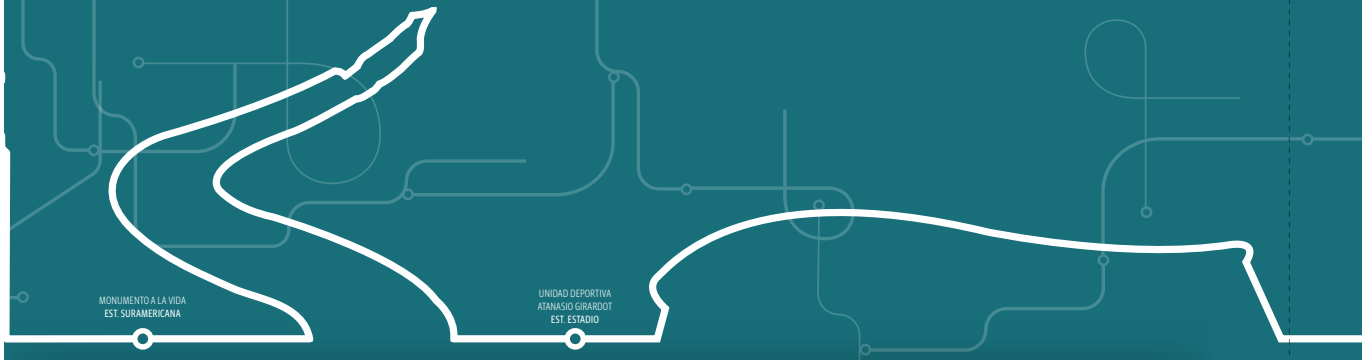
efectivamente la demanda de transporte público del territorio. Los empresarios y la academia manifiestan interés en conocer lo que hace el Metro para promover la industria local, mientras que la comunidad financiera expresó inquietudes relacionadas con la capacidad de la Empresa para garantizar su sostenibilidad económica. Los proveedores buscan información sobre las políticas de contratación, en tanto que los transportadores buscan la manera de trabajar con el Metro como aliados y no como competencia. A todas estas cuestiones se dará respuesta en esta *Memoria de sostenibilidad*.

[G4-18] El análisis de las interacciones generadas por los canales de comunicación sirvió para obtener una definición acertada de aquellos aspectos que son materiales para uno o varios grupos de interés. Así mismo, la revisión del direccionamiento estratégico de la Empresa y de los ejes temáticos en torno a los cuales se orienta el discurso corporativo fue de gran

utilidad para determinar los aspectos materiales que tienen cobertura dentro de la Empresa. Por último, en el estudio bienal de reputación realizado en el primer trimestre de 2015 todos los grupos de interés respondieron una pregunta acerca del tipo de información que quieren recibir sobre la Empresa. Las respuestas fueron tomadas en cuenta como insumo para determinar asuntos que consideran materiales.

[G4-19, G4-20, G4-21] Como parte de este proceso se identificaron como aspectos materiales la Gestión Empresarial, la Gestión Económica, la Gestión Social (que la Empresa entiende como Cultura Metro), la Gestión Ambiental, Asuntos Laborales (que la Empresa entiende como Gente Metro), I+D+i, Servicio y Buen Gobierno. Estos aspectos materiales tienen cobertura dentro de toda la Empresa, pues esta no es un grupo empresarial ni posee filiales o subsidiarias. En cuanto a sus límites fuera de la Empresa, la siguiente tabla resume los hallazgos al respecto:

ASUNTOS MATERIALES METRO DE MEDELLÍN																			
ASUNTO MATERIAL	TEMAS ENUNCIADOS POR LA EMPRESA	TEMAS ENUNCIADOS POR LOS GRUPOS DE INTERÉS	Academia	Autoridades	Comunidad	Comunidad financiera	Empleados	Empleados sindicalizados	Gobierno	Gremios	Legisladores	Líderes de opinión	Líderes empresariales	Medios de comunicación	Proveedores	Socios - Junta	Transportadores	Usuarios	TOTAL
Gestión empresarial	Plan Maestro	Nuevos proyectos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14
	Afluencia	Estadísticas de usuarios	x	x		x	x	x		x								x	7
	Seguridad y mantenimiento	Prevención de riesgos			x		x				x	x		x	x	x		x	8
Cultura METRO	Formación de usuarios	Campañas educativas			x		x	x						x	x				5
	Arte Metro	Programación cultural	x		x		x	x	x			x	x	x	x			x	10
	Formación de comunidad y participación comunitaria	Proyección social	x						x		x	x	x	x	x			x	8
	Presentación (aseo)																		
I + D + i	Inclusión																		
	Investigación y desarrollo	Avance tecnológico	x		x							x		x	x				5
	Desarrollo de proveedores									x									1
	Cultura de la innovación																		
Movilidad sostenible	Iniciativas de innovación																		
	Movilidad sostenible	Gestión ambiental		x	x									x	x			x	5
	Materiales																		
	Energía																		
	Agua																		
	Biodiversidad																		
	Emisiones																		
Externalidades																			
Resultados financieros	Estados financieros	Estados financieros		x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	12
	Tarifas	Tarifas		x	x										x		x	x	5
	Negocios asociados															x			
Gente METRO	Bienestar laboral	Beneficios					x	x											2
	Formación y evaluación	Capacitaciones					x	x											2
	Salario y contratación	Convocatorias					x												1
	Equidad																		
	Salud ocupacional y seguridad																		
	Sindicato																		
Buen Gobierno	Buen Gobierno	Información jurídica					x							x		x			3
	Contratación	Licitaciones				x								x					2
Servicio	Calidad del tráfico	Incidenencias operativas	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	13
	Intermodalidad	Bicicletas, vehículos, rutas integradas		x	x	x	x			x				x	x		x	x	9
	Mejoras en operación	Cambios en el Sistema	x		x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x	12
	Puntos de recarga	Puntos de recarga		x	x										x	x		x	6



[G4-22, G4-23] Esta definición de materialidad no contiene cambios significativos en cuanto a alcance y cobertura. En cuanto a reexpresiones de la información frente a la Memoria de Sostenibilidad del 2015, es importante mencionar que el cálculo de las externalidades correspondientes a la vigencia 2016 es

el resultado de una asesoría para su revisión y reformulación. Esto implica que las metodologías han presentado variaciones, por lo cual, en el capítulo correspondiente se muestran el resultado con vigencia 2016 y las respectivas observaciones frente a los cambios realizados.



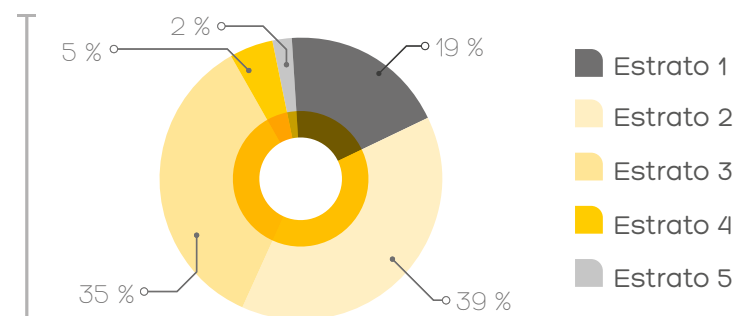


Servicio

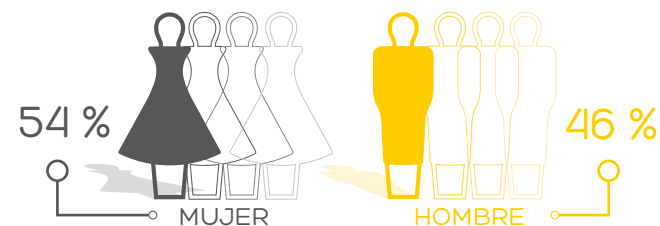
[G4-9] El transporte de pasajeros es el servicio principal del Metro. Para ello cuenta con dos líneas de metro, cuatro de cable aéreo, dos de BRT y una de tranvía. A esto se suma la supervisión de la operación en las cuencas 3 y 6, las cuales corresponden, respectivamente, a la comuna 16 (Belén) y a las comunas 3 y 4 (Manrique y Aranjuez); en estas actúa como concedente por solicitud del Municipio de Medellín.

En promedio, 1.003.565 pasajeros hicieron uso del Sistema en un día típico laboral. A continuación se presentan los datos demográficos de la encuesta sobre el nivel de satisfacción del usuario, realizada por el Centro Nacional de Consultoría:

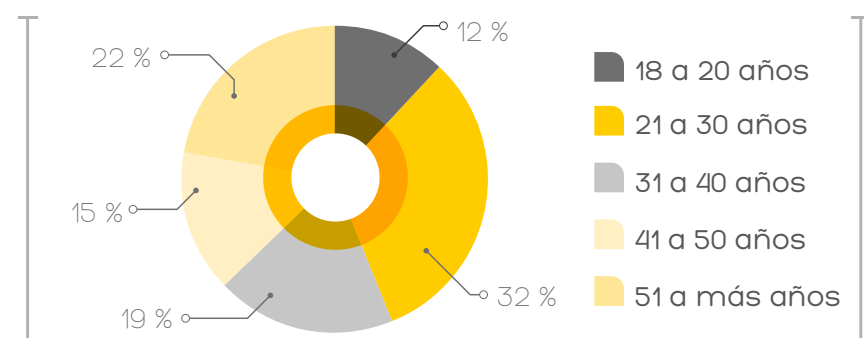
Clasificación por estrato



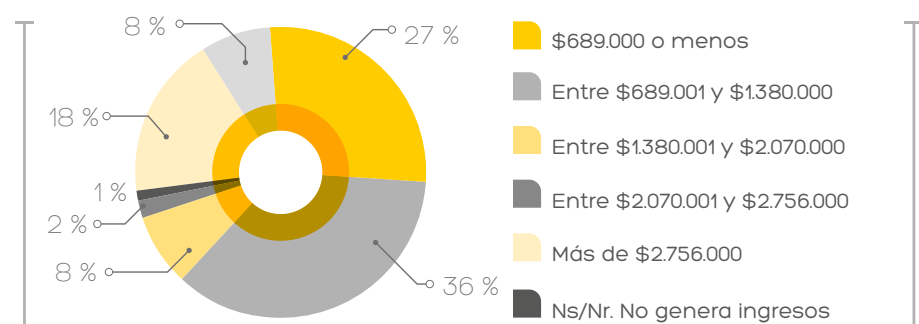
Clasificación por sexo



Clasificación por edad



Clasificación por nivel de ingresos mensuales



[G4-13] En 2016 se dio inicio a la operación comercial de la línea T-A (Tranvía de Ayacucho) y a la línea H (Metrocable de La Sierra), con lo cual se amplió la cobertura del sistema, por lo tanto, su capacidad de generar impactos positivos en lo económico, social y ambiental.

Accesibilidad: La Empresa realizó entre abril y diciembre del 2016 la primera fase de asesoría para establecer las directrices y estrategias de intervención y mejoramiento

de las condiciones de accesibilidad del Sistema Integrado de Transporte Masivo del Valle de Aburrá para todo tipo de público, con una inversión de \$347.113.333.

Ampliación de la red externa de recarga: La red de recarga externa pasó de 434 a más de 698 puntos ubicados en establecimientos comerciales de las zonas de influencia del sistema.

Máquinas de recarga automática:

Actualmente hay MRA (Máquinas de Recarga Automática) de dos tipos. MRA tipo 1, que permite realizar la recarga por el valor exacto de dinero que se introduzca y no realiza devolución de dinero; y MRA tipo 2, que permite seleccionar entre varias opciones de recarga, realizar la devolución de dinero en monedas y además la venta de tarjeta Cívica Eventual. Ambas permiten realizar la lectura del saldo. Hay 19 MRA tipo 1 y 17 MRA tipo 2.

han contribuido a disminuir la posibilidad de fraude por apertura de puertas de servicio y a mejorar la satisfacción por parte de los usuarios con movilidad reducida.

Guías educativos: Durante todo el año se tuvieron 110 guías educativos que brindaron información y formación a los usuarios en el sistema y en sus zonas de influencia.

Flota de trenes: Con la implementación de la Gerencia de Abastecimiento se han logrado mantener las 52 unidades requeridas para la operación en las horas pico, más una unidad adicional. Así mismo, es de resaltar la llegada de nuevas unidades de tren entre los meses de noviembre y diciembre.

Flota de buses: Para atender el flujo de usuarios de la línea 1 de buses, en marzo de 2016 entraron en operación cinco nuevos articulados, con lo cual se pasó de 25 a 30 vehículos de este tipo.

Cuencas 3 y 6: En 2016 la flota de la cuenca 3 fue de 108 buses, mientras que la de la cuenca 6 estuvo conformada por 228 unidades.

Recaudo con tarjeta Cívica en buses:

El 26 de enero de 2016 inició la operación comercial con sistema de recaudo Cívica para los buses de la cuenca 7 en los municipios del norte del Valle de Aburrá (Barbosa, Girardota y Copacabana), y el 28 de diciembre de 2016 para los buses de la cuenca 5 en los municipios del sur del Valle de Aburrá (Envigado y Sabaneta).

Puertas motorizadas en mezanines y ascensores de los diferentes modos de transporte:

Actualmente están instaladas y en funcionamiento 72 puertas motorizadas, las cuales

METROCABLE
LINEA J

BIBLIOTECA Y PARQUE
CULTURAL DEBORA ARANGO
EST. ENVIGADO

CASA MUSEO FERNANDO
GONZÁLEZ OTÍZAPARTÉ
EST. AJUBÁ



Cultura Metro

[DMA, G4-SO1] El Metro desarrolla su intervención en las zonas de influencia de sus diferentes líneas, tanto las que están en operación como las que están en construcción, bajo la premisa de que es un vecino que llega para quedarse. Por esta razón, desde antes de empezar las obras civiles realiza un intenso trabajo social para explicarles a las comunidades cuáles serán los impactos de los futuros corredores de movilidad, el cual se acompaña de comunicación a través de medios corporativos.

Además de lo anterior, la Empresa también es consciente de su potencial como transformador de ciudad y de ciudadanía, y por esto ha

desarrollado la Cultura Metro, entendida como la construcción de una cultura ciudadana enmarcada en el respeto propio, el respeto por los demás y el respeto por lo público, que convoca a la convivencia en armonía, al buen comportamiento, a la solidaridad y al acato de las normas básicas de uso del sistema y de los espacios de la ciudad. La gestión social de la Empresa se articula en torno a cuatro ejes: establecer relaciones de confianza, formación de usuarios y comunidad, gestión cultural y entorno cuidado.

Sus programas son parte de este informe de memoria de sostenibilidad para 2016 con una inversión en actividades de Cultura Metro

CASA MUSEO FERNANDO
GONZÁLEZ OTAPARTE
EST. AYURÁ

AEROPUERTO OLAYA HERRERA
EST. POBLADO

MUSEO DE ARTE
MODERNO DE MEDELLÍN
EST. INDUSTRIALES

TEATRO METROPOLITANO
JOSE GUTIERREZ GÓMEZ
EST. EXPOSICIONES

de \$6.401 millones, las cuales se enfocan principalmente en las zonas de influencia en las que reside población de estratos 1, 2 y 3.

Mesas de trabajo interinstitucionales: En estos espacios se genera la articulación con otras entidades en torno a asuntos en los cuales la Empresa puede incidir positivamente en el desarrollo de las comunidades de las zonas de influencia. Así mismo, se pueden detectar de manera temprana algunos aspectos problemáticos de estos territorios. Durante 2016 la Empresa participó en 67 reuniones con diferentes entidades municipales con este propósito.

Jornadas comunitarias de Cultura Metro y cultura ciudadana: Se realizaron 122 actividades de sensibilización y fortalecimiento de la Cultura Metro en las

comunidades. La población atendida fue de 42.700 personas aproximadamente.

Diálogos con la comunidad: En el año se atendió una población de 14.013 personas, mediante 70 reuniones con organizaciones sociales, instituciones y comunidad en general, y se implementaron diversas estrategias de acercamiento a los usuarios y residentes de los barrios de influencia directa de las rutas alimentadoras. Igualmente, se fortaleció el trabajo interinstitucional con las mesas ciudadanas en los barrios La Sierra, 13 de Noviembre y Buenos Aires (Ayacucho).

Formación en Cultura Metro en instituciones educativas: Se formaron 115.000 estudiantes.

Formación de usuarios y peatones del tranvía: Se formaron 215.000 usuarios durante la operación instructiva del Tranvía de Ayacucho en temas como el uso adecuado del Sistema, sus componentes tecnológicos y de accesibilidad.

Operación instructiva Juntos en el Mismo Vuelo: Formación en el uso adecuado de la línea H y prácticas de cultura ciudadana a 10.631 personas entre grupos de interés y comunidad en general de la zona de incidencia a través de recorridos pedagógicos.

Alfabetización digital y orientación para el uso de las TIC: [G4-EC8] En la Sala de Cómputo de Vallejuelos, ubicada en la estación de la línea J que lleva este mismo nombre, y su descentralización a otras

zonas de influencia, se certificaron 362 personas que participaron en diferentes cursos. Así mismo, 13.500 personas fueron atendidas y orientadas en el adecuado uso de las TIC.

Programa Amigos Metro. Semilleros de Cultura Metro para la formación en valores y competencias ciudadanas: Durante el año se realizaron 2000 talleres de formación en valores, competencias ciudadanas y habilidades para la vida con 19.340 niños y jóvenes formados en los 486 grupos de los semilleros barriales y escolares de Cultura Metro. Con esta estrategia de intervención social se atienden 20 instituciones educativas y 40 barrios de influencia directa de las líneas A, K, J, de la línea 1 de buses, de las cuencas 3 y 6, del Tranvía de los nuevos cables H y M.

TEATRO METROPOLITANO
JOSE GUTIERREZ GOMEZ
EST. EXPOSICIONES

CENTRO ADMINISTRATIVO
LA ALPUJARRA
EST. ALPUJARRA

PARQUE SAN ANTONIO
EST. SAN ANTONIO

TRANVÍA
DE AYACUCHO

Escuela de Formación Familiar: En este proceso formativo participaron 183 padres y madres de los niños y jóvenes vinculados a los Semilleros de Cultura del programa Amigos Metro, con quienes se realizaron 82 talleres para el fortalecimiento de las relaciones y el entorno familiar.

Formación de comerciantes: Se llevó a cabo un proceso formativo, de asesoría, acompañamiento y fortalecimiento en competencias y herramientas administrativas, financieras y comerciales con 65 comerciantes ubicados en el corredor del Tranvía de Ayacucho.

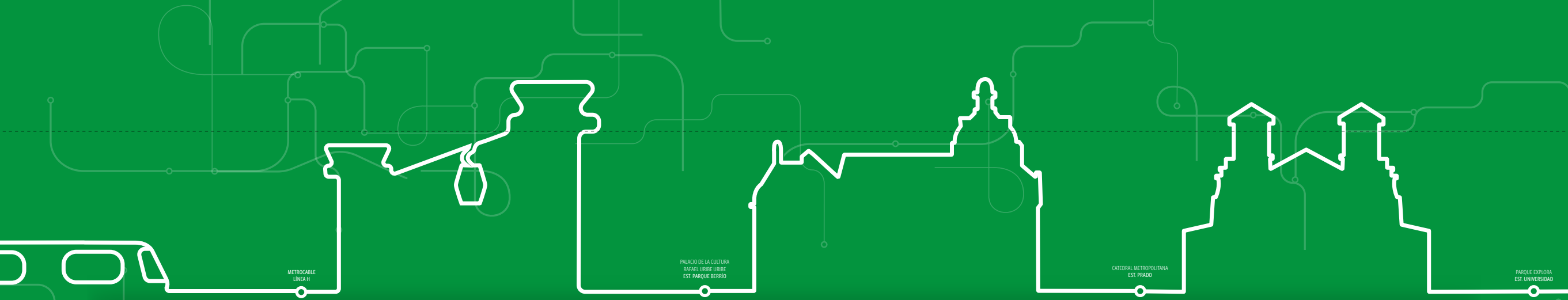
Escuela de Líderes: 153 jóvenes líderes (entre 14 y 30 años) de las zonas de incidencia del Sistema y de los proyectos en ejecución fueron formados en Cultura Metro desde el enfoque del autocuidado, el

respeto por el otro, la confianza, el sentido de afiliación y el respeto por lo público para convertirse en reeditores y promotores de la Cultura Metro en sus comunidades.

Aprendices de Cultura Metro: [G4-EC8] 35 jóvenes que terminaron su bachillerato y viven en los barrios de influencia, bien sea del Sistema o en los barrios que se beneficiarán con los proyectos futuros, comenzaron la primera semana de enero el programa Aprendices de Cultura Metro, el cual busca capacitarlos en Cultura Metro, servicio al cliente, valores ciudadanos, sexualidad y la forma como deben prepararse para el mundo laboral.

Programas de promoción de la lectura: En asociación con la caja de compensación familiar Comfami, se desarrollaron los programas Bibliometro y Palabras Rodantes, para los





cuales en 2016 se invirtieron \$499 millones. Los resultados fueron los siguientes:

- **Bibliometro:** Las cuatro Bibliometros, bibliotecas ubicadas dentro del sistema, recibieron 64.741 visitantes que realizaron 60.706 préstamos y renovaciones, con 20 equipos de navegación gratuita para los ciudadanos, quienes navegaron 11.364 horas.
- **Palabras Rodantes:** La colección Palabras Rodantes puso a disposición de los usuarios ocho nuevos títulos y 80.000 libros que fueron recargados en los dispensadores ubicados en las estaciones para su préstamo, bajo un modelo de préstamo-devolución que permite la rotación y el aprovechamiento entre muchos usuarios.

- **Talleres de lectura:** Como acción complementaria se realizaron 336 talleres de lectura y encuentros formativos en las Bibliometros.

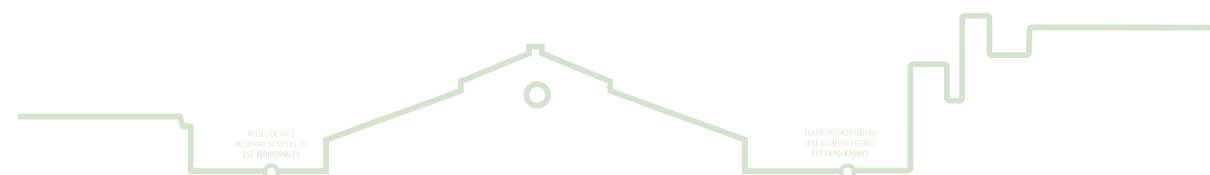
Arte Metro: Se realizaron exposiciones en los Trenes de la Cultura, Fiesta del Libro, Tren de la Lactancia, Tren del Agua, Buen Comienzo y Años Cruzados Francia Colombia. También se dio continuidad a los murales de arte urbano con la realización de siete intervenciones más en el corredor tranviario, para un total de 34 murales pintados hasta la fecha.

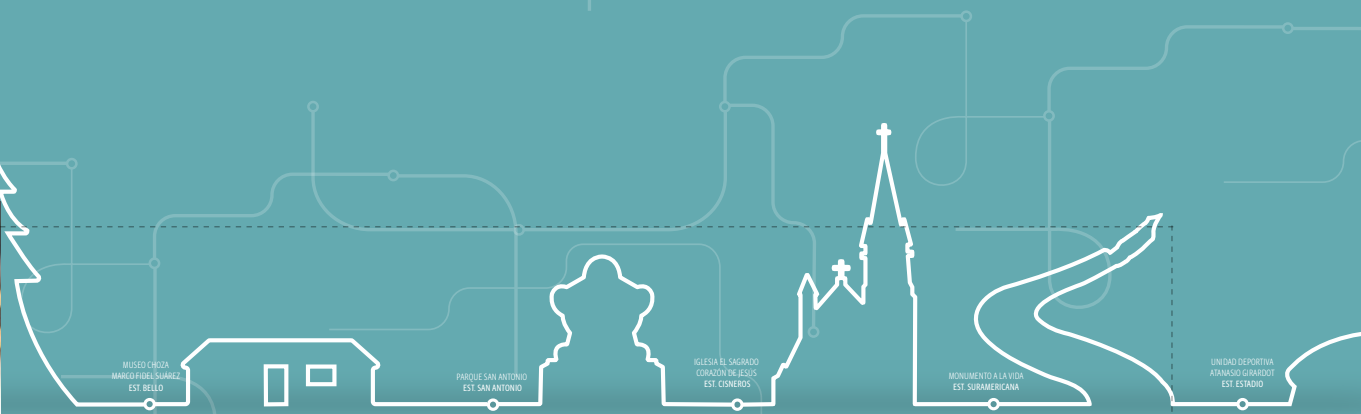
Conciertos en plazoletas y estaciones: Se presentaron 84 conciertos musicales en las estaciones y plazoletas del sistema, que se suman a la agenda cultural de la ciudad y promueven espacios de sana convivencia.

Concurso Metro Deja Rodar tus Historias: Como parte de la celebración del aniversario de operación comercial se llevó a cabo este concurso que convocó a los ciudadanos en general; se presentaron 510 historias sucedidas en el Metro durante estos 21 años de operación comercial.

Exposiciones en las estaciones Itagüí y Suramericana: durante todo el año se realizaron 14 exposiciones con artistas y entidades.

Plan Integral de Ayacucho: Con la puesta en operación comercial del Tranvía de Ayacucho se realizó una intervención integral del entorno de la vía tranviaria a través de la participación ciudadana e institucional; esto, con el objetivo de mejorar su entorno y la convivencia con el tranvía. Se logró la adecuación de 660 fachadas de casas y locales, se pintaron 27 murales de arte urbano, y se construyeron dos puntos tácticos y zonas de descanso con equipamiento urbano para el disfrute del ciudadano. La inversión en este plan fue de \$1.877 millones



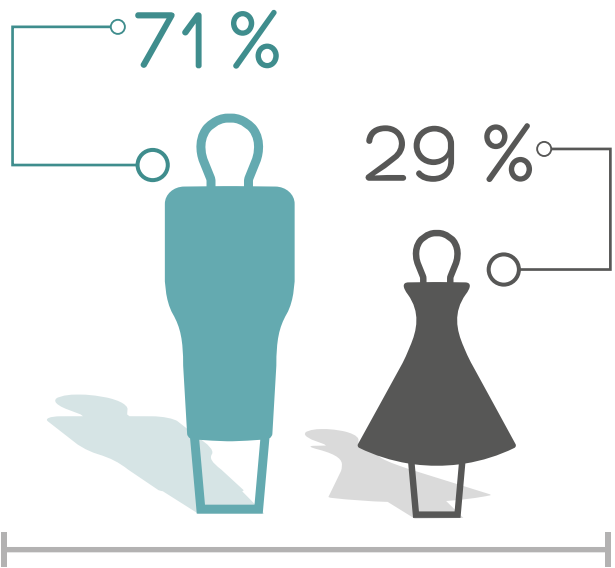


Gente Metro

[G4-9] Hasta el 31 de diciembre de 2016 el Metro contaba con 1.708 empleados, lo que representa una variación de 4,15 % con respecto a los 1.640 que había el 1 de enero de 2016. Este incremento se debe, entre otros factores, a la

entrada en operación de las líneas T-A (tranvía de Ayacucho) y H (Metrocable La Sierra), así como al aumento de la flota y del número de pasajeros.

Distribución por sexo



BIBLIOTECA Y PARQUE
CULTURAL DECORA ARANGO
EST. ENVIGADO

CASA MUSEO FERNANDO
GONZÁLEZ OTYAPANTE
EST. AYURÁ

AEROPUERTO
OLAVIA HERRERA
EST. POLARDO

MUSEO DE ARTE
MODERNO DE MEDALLÓN
EST. INDUSTRIALES

TEATRO METROPOLITANO
JOSÉ GUTIERREZ GÓMEZ
EST. EXPOSICIONES

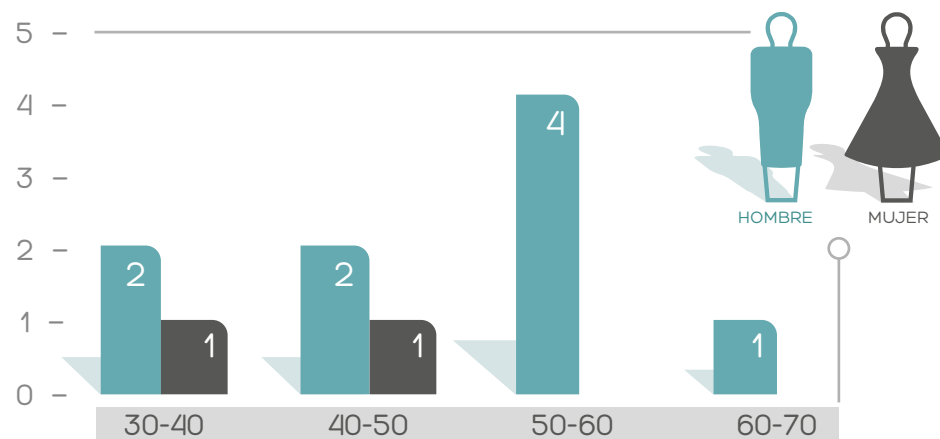
CENTRO
ADMINISTRATIVO
LA ALPUJARRA
EST. ALPUJARRA

Estabilidad: Los empleados del Metro disfrutan de gran estabilidad en sus puestos de trabajo. La antigüedad promedio en el cargo para las mujeres es 11,22 años y para los hombres es de 11,31; esto da un promedio global de 11,28 años.

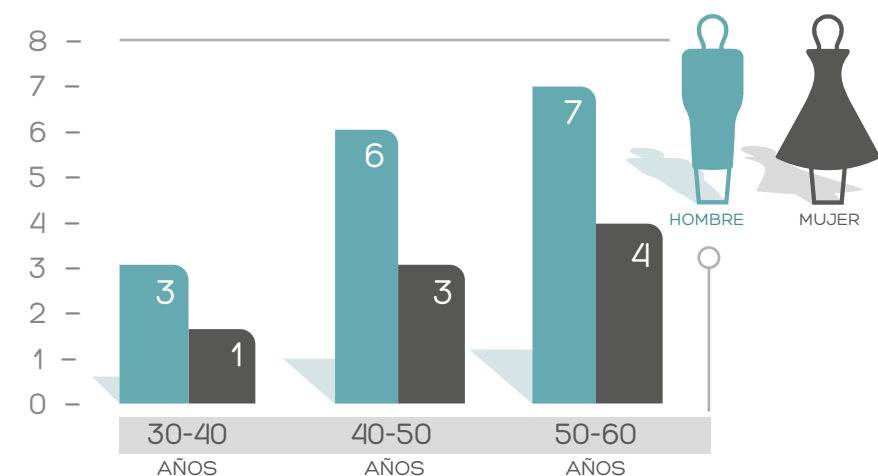
Edad y género de los integrantes de los órganos de gobierno: [G4-LA12] Hasta el 31 de diciembre de 2016

la Junta Directiva estuvo conformada por nueve miembros principales, de los cuales, dos eran mujeres y siete, hombres. El Comité de Gerencia, conformado por gerentes y directores, estuvo integrado por dos mujeres y nueve hombres. Los 24 jefes de área también forman parte de los órganos de gobierno. La distribución por género y edad de los mismos se muestra a continuación:

Comité de Gerencia

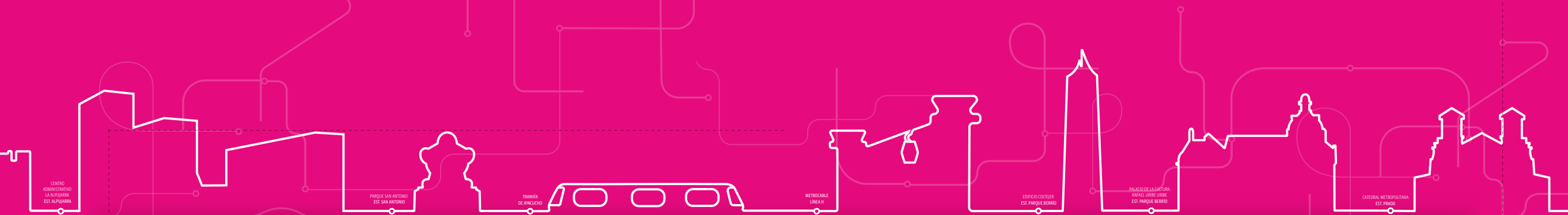


Jefes de área



Salario: [G4-EC5] Hasta diciembre 31 de 2016, el 51,17 % (874 servidores, 702 hombres y 172 mujeres) de la planta de personal devengaba entre 2 y 4 salarios mínimos legales mensuales vigentes. El 20,9 % (357 servidores, 206 hombres y 151 mujeres) devengaba entre 1 y 2 salarios mínimos. El 27,93 % restante (477 servidores, 298 hombres y 179 mujeres) devengaba 4 salarios mínimos o más.

Igualdad salarial: [G4-LA13] Hasta el 31 de diciembre de 2016, a modo general, la relación entre el salario base promedio de los hombres con respecto al de las mujeres del nivel directivo es de 1,13 (es decir, por cada peso que se gana una mujer, un hombre gana 13 centavos más); en el nivel profesional 1 es del 1,06, en el nivel profesional 2 es del 1,02 y en el nivel auxiliar es de 1,04. Este efecto está condicionado por el hecho de que hay más hombres en la planta de personal y su antigüedad en los cargos es mayor, lo cual impacta su remuneración.



Gestión empresarial

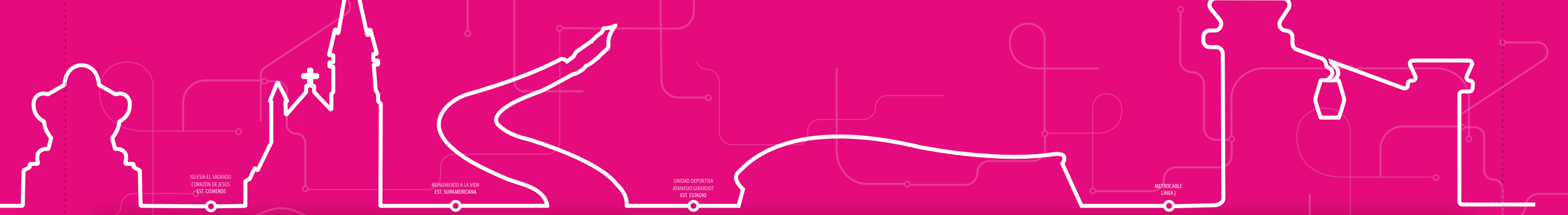
El Metro es una empresa que trabaja sin descanso durante los 365 días del año, 24 horas al día, con la mirada puesta en los proyectos que desarrollará en los próximos años para beneficiar a los habitantes del Valle de Aburrá. Así, al rigor con el que realiza las rutinas diarias le añade la capacidad de adecuarse a las necesidades de movilidad sostenible del territorio.

Trenes en servicio: En 2016 se realizaron 2.043 servicios para la flota de trenes MAN (primera generación de 1994), y 206 servicios para la flota de trenes CAF. Además se continuó con la ejecución del contrato para mantenimiento mayor de trenes y se les realizó la rutina de mantenimiento a 11 unidades.

Vía permanente: Durante 2016 se cambiaron las siguientes piezas en la vía permanente,

es decir, aquella por la que se mueven los trenes: 1.748 m de riel endurecido debido a fin de vida útil, así como dos juntas aislantes, cuatro corazones en los cambiavías, 322 durmientes (travesas o polines) en los cambiavías; también se cambiaron las placas de asiento y clips en una longitud de 1.432 m.

Cables: Con motivo del inicio de operación comercial de la línea H en diciembre de 2016, se realizó una ardua labor de selección y preparación del personal que debía ejecutar la operación y el mantenimiento del sistema, así como toda la Gestión Administrativa previa para la dotación de equipos, y herramientas. Durante 2016 se ejecutaron 4.967 órdenes de mantenimiento sobre todas las líneas de metrocable, de las cuales, el 87 % corresponde a gestión preventiva.



Buses: Con el fin de mantener la disponibilidad y operatividad de la flota de buses se implementaron rutinas, actividades e inspecciones adicionales de mantenimiento para responder a la mayor exigencia de estos vehículos.

Tranvía: Con la entrega para la operación comercial de los 12 vehículos por parte de la empresa New TL, el área de tranvías inició la implementación de los planes de mantenimiento correctivo y preventivo que garantizan la disponibilidad y fiabilidad de la flota.

Línea T-A (Tranvía de Ayacucho): El 30 de marzo se inició el servicio comercial del sistema tranvía con seis unidades, pero para el 31 de diciembre fue necesario incorporar dos unidades más en hora pico debido al aumento de afluencia por la buena aceptación que tuvo este novedoso servicio de transporte en los habitantes del corazón de Medellín. Con esto se entregaron 2.400 plazas para atender la movilidad de usuarios y se aumentó la

frecuencia en el paso del tranvía por paradas y estaciones (de 8 a 5 minutos).

Línea H: Con la puesta en operación comercial de la línea H se han activado nuevas posibilidades de interacción social y de transformación en la identidad de las comunidades que habitan La Sierra, Villa Turbay, San Antonio Las Torres, Chococito, Esfuerzos de Paz, Villa Liliam, entre otros barrios de la comuna 8 de la ciudad. Este cable es una alternativa para la movilidad porque conecta a los habitantes de estos barrios con toda la red de movilidad del Valle de Aburrá con una tarifa integrada. Entre el 17 y 31 de diciembre el cable movilizó un promedio de 3.600 usuarios por día.

Nuevo Puesto Central de Control (PCC): El 10 de junio de 2016 se da inicio a la operación comercial desde el nuevo Puesto Central de Control (PCC). Desde allí se planifica, opera y supervisa la operación comercial de las líneas A y B del Metro, 1 y 2 de buses y T-A del Tranvía. Así mismo, se supervisa la operación de las

rutas alimentadoras de las cuencas 3 y 6. Por otro lado, se controla y supervisa el desarrollo de la operación de las líneas de Metrocable H, J, K y L. En este centro de control también se encuentra ubicado el Centro de Control y Seguridad (CSC), operado por personal de la Policía Metro.

Cable Picacho: Después de finalizada la primera fase del proyecto (factibilidad-estudios y diseños), se dio continuidad a la fase de pre construcción, que comprende la gestión predial, compra y adquisición de predios, gestión de permisos y licencias, y la preparación de la información precontractual para el proceso de contratación de las obras civiles y el suministro y montaje electromecánico del sistema. El avance registrado hasta el 31 de diciembre de 2016 fue del 15 %.

Corredor férreo multipropósito: En junio de 2016 se conformó la empresa promotora Ferrocarril de Antioquia SAS, con la cual se impulsará el proyecto del

tren de cercanías que conectará a los municipios de Barbosa, en el norte del Valle de Aburrá, con Caldas, en el sur, y transportará pasajeros, carga y residuos sólidos en un recorrido de 80 km. La empresa está conformada por la Gobernación de Antioquia, el Idea, el Área Metropolitana y el Metro.

Metro Ligerito de la 80: Durante 2016 se realizó la revisión de la matriz multicriterio para determinar la tecnología más apropiada para este corredor, y se ratificó que es la tranviaria. Así mismo, se realizaron ajustes a los diseños del trazado para disminuir el impacto sobre los árboles existentes y se determinó que la obra se hará en tres tramos.

Seguridad: La seguridad es uno de los atributos que más valoran los usuarios del sistema Metro; por eso, para continuar prestando el servicio con esta característica, en 2016 se realizaron diferentes acciones, dentro de las que cabe destacar la vigilancia electrónica con 1.220 cámaras de seguridad en todo el Sistema.

CASA MUSEO FERNANDO
GONZÁLEZ OTAPARTE
EST. AYURÁ

AEROPUERTO OLAVO HERRERA
EST. POBLADO

MUSEO DE ARTE
MODERNO DE MEDELLÍN
EST. INDUSTRIALES

TEATRO METROPOLITANO
JOSÉ GUTIERREZ GÓMEZ
EST. EXPOSICIONES



Buen Gobierno

La estructura de gobierno de la organización está compuesta por la Junta de Socios (Alcaldía de Medellín y Gobernación de Antioquia); la Junta Directiva (cinco miembros nombrados por el presidente de la República, el alcalde de Medellín y su director de planeación, y el gobernador de Antioquia y su director de planeación); y la Gerencia General (Secretaría General, gerencias auxiliares y direcciones). Toda la estructura sirve como apoyo a la ejecución de las decisiones emanadas de las juntas de Socios y Directiva.

Sistema de Gestión de la Calidad: [G4-PR1] Entre el 8 y el 12 de agosto se realizó la visita de auditoría externa a los estándares por parte de la firma auditora SGS Colombia, que verificó la implementación del Sistema de Gestión Integral en los

procesos de la Empresa. Como resultado de la auditoría, la Empresa recibió la recertificación para los Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14001) y de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001), y continuó certificada en el Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001 y NTCGP1000).

Reglamento de contratación: Durante 2015 se elaboró una propuesta de ajustes importantes al reglamento de contratación, teniendo como referencia la normativa vigente, los manuales o reglamentos de otras empresas de naturaleza pública y las necesidades del Metro.

Protección de la privacidad del cliente: Dentro del proceso de personalización de la tarjeta Cívica, en el que

CENTRO ADMINISTRATIVO
LA ALPUJARRA
EST. ALPUJARRA

PARQUE SAN ANTONIO
EST. SAN ANTONIO

TRINITY
DE ARACUCHO

se toman datos públicos y sensibles del usuario, se le solicita firmar un documento donde da su autorización para que el Metro administre dichos datos. Adicionalmente, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, que reglamenta la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales, se implementó la política de tratamiento de la información.

Oficial de privacidad: Mediante la solución 8162 de 2015 se asignó a la Dirección Jurídica el rol de oficial de privacidad y

se asignaron sus funciones dentro del marco de la ya mencionada Ley 1581 de 2012.

Normatividad y políticas de acceso a la información pública:

Durante 2016 se trabajó para verificar y publicar la información en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, Ley 1712 de 2014. Así mismo, el área de Administración Documental fue designada como oficina de transparencia mediante la resolución 8163 de octubre de 2015, para cumplir con los estándares y normas establecidos en la ciudad.



Investigación, Desarrollo e innovación

El Metro cuenta con un área de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) que día a día realiza acciones emprendedoras para garantizar la permanencia de la Empresa en el tiempo y agregar valor a sus servicios y procesos. Esto se logra al incentivar la investigación y el desarrollo, promover la innovación, y crear y cocrear soluciones de la mano de proveedores, clientes

y usuarios. Durante 2016 la inversión total en actividades de I+D+i fue de \$10.872 millones

Proyectos de investigación: Se realizaron dos proyectos de investigación apoyados por la Corporación Ruta N y universidades locales:

Proyecto	Aportes universidad	Aportes Ruta N
Investigación del incremento de la oferta de transporte de usuarios en el Metrocable línea K del Metro a partir de criterios técnicos y sostenibles.	Universidad Eafit: \$313 millones en dinero y \$60 millones en especie.	\$314 millones
Desarrollar y aplicar un modelo para el planeamiento estratégico del sistema de alimentación para las redes multimodales de transporte eléctrico.	Universidad Pontificia Bolivariana: \$113 millones en especie.	\$468 millones

Fondo Newton: En asocio con la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, la Empresa participa desde el 2016 en el Fondo Newton para el desarrollo de una investigación conjunta en temas de desarrollo e innovación para los rieles de la vía férrea del sistema Metro. El Fondo Newton es auspiciado por la Embajada del Reino Unido y fomenta iniciativas de ciencia, tecnología e innovación de origen colaborativo con Colombia.

Ahorros generados: en 2016, las actividades de I+D+i e ingeniería generaron ahorros

por \$1.577 millones en la reparación y recuperación de elementos y repuestos.

Patentes: en el año 2016 se iniciaron los procesos pertinentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio para patentar los resultados obtenidos en la investigación denominada Repotenciación (*refurbishing*) de los coches de los vehículos ferroviarios; optimización de la traviesa pivote como elemento tecnológico principal de la caja de los vehículos de primera generación de la empresa Metro.



Gestión ambiental

[DMA] El Metro concibe su efecto sobre el medio ambiente en términos positivos debido a que contribuye a reducir la emisión de gases de efecto invernadero al movilizar a sus usuarios con energía eléctrica, que no genera emisiones directas, y con gas natural vehicular, que es menos contaminante que el diésel o la gasolina.

[G4-EN27] A pesar de esto, también es consciente de que cualquier actividad humana tiene efectos negativos sobre el entorno. Por ello trabaja para disminuir los requerimientos energéticos de los vehículos y también para mitigar el ruido que generan; las anteriores constituyen las dos principales afectaciones al medio ambiente derivadas de la operación del Sistema. Además, procura hacer uso racional de

recursos como el papel empleado en las labores administrativas, el agua usada en el lavado de los trenes y el combustible fósil que se requiere para mover algunos vehículos auxiliares. De igual manera, propende a realizar una disposición adecuada de los residuos que genera.

Como una garantía de que sus procesos son respetuosos del medio ambiente, el Sistema de Gestión Ambiental de la Empresa está certificado en la norma ISO 14001; además obtuvo recertificación en 2016, luego de una visita de auditoría externa realizada entre el 8 y el 12 de agosto por parte de la firma auditora SGS Colombia.

[G4-EN31] Los gastos e inversiones ambientales en 2016 ascendieron a \$6.334 millones.



Política Cero Papel: [G4-EN27] El Comité de Archivo de la Empresa viene liderando la estrategia Cero Papel, que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Esta estrategia, además de los impactos en favor del medio ambiente, tiene por objetivo incrementar la eficiencia administrativa.

Política de impresión a doble cara: [G4-EN27] Se realizó la configuración de las impresoras para que utilicen las dos caras del papel. Dicha configuración se tiene implementada en un total de 50 impresoras desde el 14 de agosto de 2016, contribuyendo de esta manera al cuidado del medio ambiente y a la disminución de gastos por compra de tintas y papelería.

Residuos: [G4-EN23] El Metro procura darles un adecuado manejo a los residuos sólidos que genera, bien buscando su reutilización,

o bien garantizando su adecuada disposición final. A continuación se presenta la clasificación de los residuos generados en 2016, según su tipo y método de tratamiento.



Reducción del consumo energético: [G4-EN6] Durante 2016 la Empresa realizó diferentes acciones para disminuir el consumo de energía en sus procesos, los cuales se enuncian a continuación:

Ultracapacitores: El Metro realizó un contrato con la Universidad Pontificia Bolivariana que permitió llevar a cabo la repotenciación del compensador prototipo y la implementación de un nuevo compensador en la línea B; ambos equipos utilizan como medio de almacenamiento ultracapacitores. Esto genera ahorro, dado que la energía no se disipa en las resistencias de frenado de los trenes, sino que es almacenada en un banco de ultracapacitores y posteriormente reutilizada para la tracción.

Paneles solares en telecabinas: Las 304 cabinas de los metrocables cuentan con paneles solares para proveer energía que se emplea en procesos de iluminación y comunicación, lo que genera un ahorro de 100 kWh al día.

Suministro, instalación y puesta en funcionamiento del carenado trenes MAN y el panel de instrumentos: [G4-EN7] Durante 2016 se contó con 14 unidades de tren modificadas en su aerodinámica con el objetivo de ahorrar energía. Con la modificación geométrica de las caras de los trenes se obtienen ahorros en el consumo de energía hasta de un 4,75 % en la tracción de un tren.

Reutilización de agua: [G4-EN10] Para la máquina lavadora de trenes se registró un ahorro de 2.040 m³ en promedio durante 2016. Respecto a los sistemas de recolección de

aguas lluvia, estos no se tendrán presentes para 2016 porque se construyó el prototipo en las líneas J y L durante esta vigencia, pero no comenzó la operación.

Lavado en seco: [G4-EN22] Durante 2016 se implementaron las actividades de lavado en seco, más costosas con respecto al lavado tradicional, pero de gran aporte al medio ambiente.

Residuos generados	
Tipo de residuo	Cantidad generada
[G4-EN2] Residuos reciclados y aprovechados	80.331 kg
Residuos ordinarios	182.747 kg
Residuos especiales (madera, escombros, caucho, pasta, etc.)	1.147.151 kg
Residuos peligrosos no aprovechables	42.183 kg
Residuos peligrosos aprovechables	2.816 kg



Gestión económica

[DMA] Una obra como el sistema de transporte masivo que hoy disfrutan los habitantes del Valle de Aburrá requiere altas inversiones para su construcción, operación y expansión, pero también trae innumerables beneficios para el territorio, pues lo hace más sostenible.

Ingresos

Ingresos tarifarios: Durante 2016 ingresaron al sistema Metro 269.847.496 usuarios pagos, los cuales le representaron a la Empresa \$411.531 millones.

Ingresos no tarifarios: Como se mencionó anteriormente, los negocios asociados son relevantes para coadyuvar a la sostenibilidad financiera de la Empresa. Durante 2016 se obtuvieron ingresos por

\$21.149 millones, es decir, el 6 % de los ingresos tarifarios.

Valor económico distribuido

Usuarios: A través de la tarjeta Cívica los usuarios del Metro gozan de tarifas preferenciales según su perfil. Esta tarjeta, además, les permite viajar por todo el sistema pagando una sola tarifa (con excepción de las rutas de buses de las cuencas 3 y 6), siempre y cuando transcurran menos de 90 minutos entre la primera y la última validación.

A continuación se presentan los ahorros de los usuarios personalizados de Cívica en 2016 con respecto a la tarifa de viaje eventual, que para 2016 fue de \$2.150.

Ahorros con Cívica				
Perfil	Tarifa 2016	Ahorro por viaje	Usuarios 2016	Total ahorros (en millones)
Frecuente	\$1.880	\$270	109.740.000	\$29.629
SIT	\$2.600	\$1.450	113.880.000	\$165.126
Adulto mayor	\$1.800	\$350	7.680.000	\$2.688
Estudiante municipio	\$980	\$1.170	2.410.000	\$2.819
PMR	\$1.450	\$700	2.760.000	\$1.932
Total				\$202.196

Comunidad: [G4-EC8] Las externalidades que se calculan año tras año son una manera de medir el impacto económico indirecto que la Empresa genera en el territorio, con el cual compensa la enorme inversión que realiza la sociedad en su conjunto para pagar la construcción del Metro. A continuación se presentan las cifras calculadas para 2016, según la metodología desarrollada por el Centro Nacional de Producción Más Limpia, revisadas por la firma Gaia y ajustadas nuevamente a partir de una consultoría realizada en 2016.

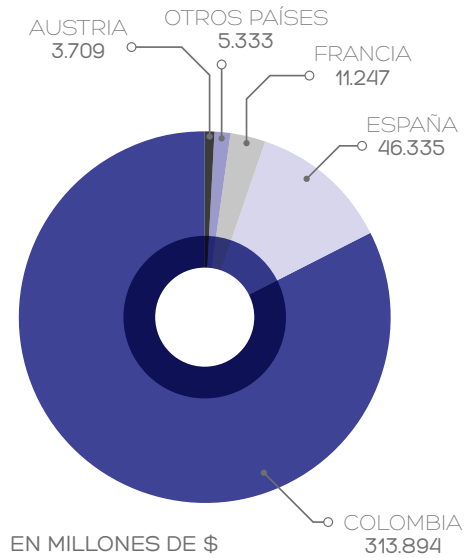
[G4-22] La explicación de los aumentos o disminuciones en las cifras con respecto a las memorias de los años anteriores se puede consultar en la versión completa (www.metrodemedellin.gov.co).

- **Emisiones evitadas de gases de efecto invernadero:** En 2016 se evitó la emisión de 407.817,27 toneladas de CO₂, que significa un beneficio económico valorado en \$61.172 millones.
- **Emisiones evitadas de otros contaminantes atmosféricos:** En 2016 se evitó la emisión de 10.626,80 toneladas de contaminantes atmosféricos como el PM (material particulado), NH₃ (amoníaco) y N₂O (óxido de nitrógeno).
- **Consumo de combustible evitado:** En 2016 se evitó el consumo de 42.845.988,38 galones de diésel, un beneficio social estimado en \$334.199 millones.

- **Ahorro de tiempo:** Los usuarios del sistema consumen menos tiempo de viaje en trayectos equivalentes por ahorro de distancias y velocidades de desplazamiento. En 2016 esto representó 7,84 minutos ahorrados en cada viaje, es decir, un total de 45.995.186 horas en el año por todos los usuarios, beneficio social estimado en \$149.191 millones.
- **Servicios ecosistémicos:** [G4-EC7] Las iniciativas de sostenibilidad desarrolladas por el sistema promueven el mantenimiento y las mejoras en la estructura ecológica de soporte del Valle de Aburrá, un beneficio social estimado en \$18.666 millones.
- **Contribución al desarrollo económico:** La contratación que realiza la Empresa con proveedores de bienes y servicios tiene un efecto multiplicador en la economía, valorado en \$23.206 millones para 2016.
- **Afecciones de salud evitadas:** En 2016 se estima que se evitaron 395.434 afecciones, un beneficio social estimado en \$1,25 billones.
- **Incidentes viales evitados:** En 2016 se evitaron 5.176 accidentes, un beneficio social estimado en \$185.990 millones.
- **Cultura Metro:** Una encuesta significativa de usuarios del sistema revela una disponibilidad de pago (uso del sistema) por factores de la estrategia de Cultura Metro, la cual se estimó para 2016 en \$170.734 millones.

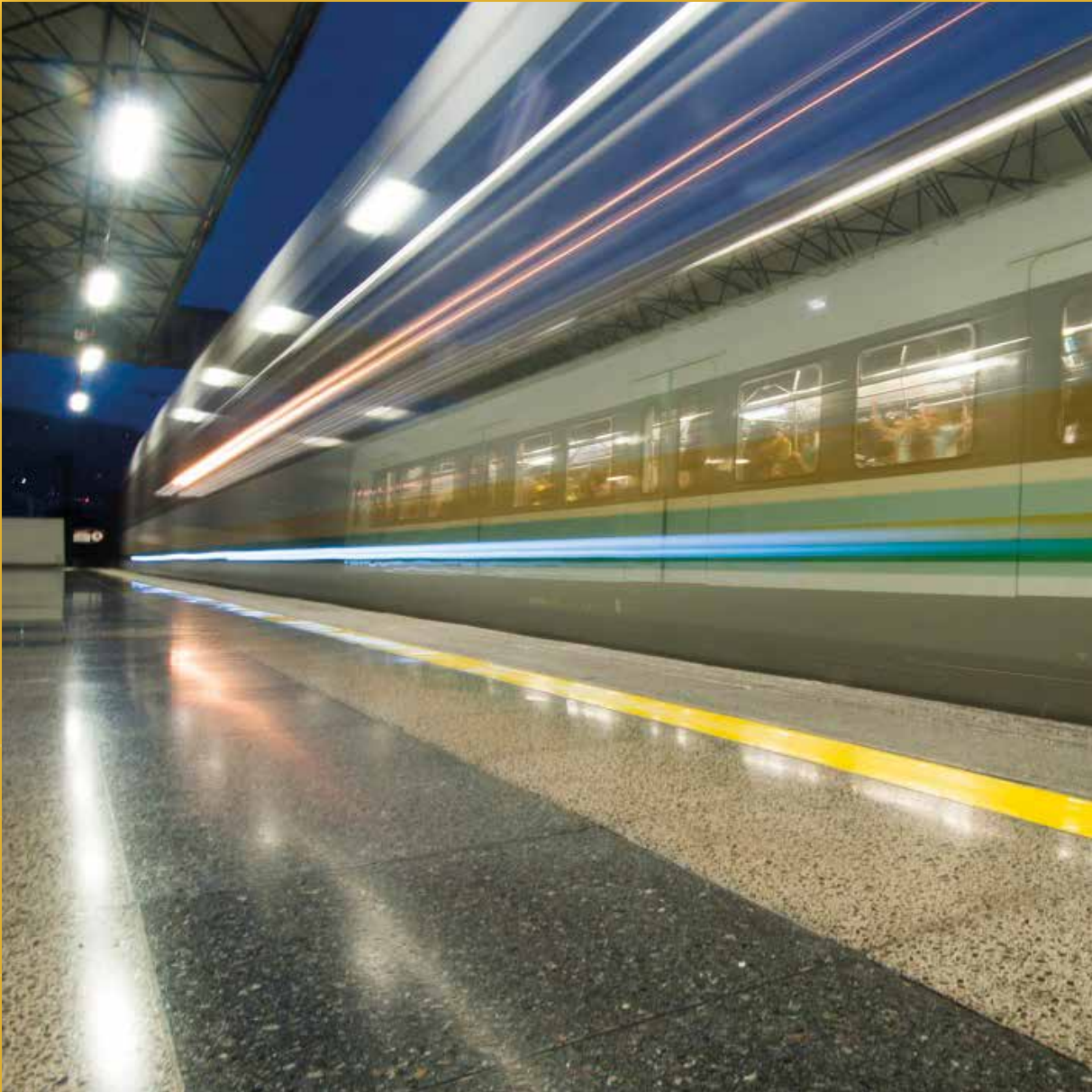
Proveedores: [G4-12] La Gerencia de Abastecimiento tiene bajo su control desde el mes de julio de 2016 las compras relacionadas con la Gerencia de Operaciones y con el área de Tecnología de Información, así como las compras propias para reabastecer el inventario de la organización. Durante el primer semestre de 2016 los procesos de adquisición de bienes y servicios estaban descentralizados a lo largo de las diferentes áreas de la compañía. Esta centralización generó ahorros en 2016 por \$1.496 millones.

El gasto total en compras de bienes y servicios para el año calendario 2016 fue de \$380.517 millones; un 80 % corresponde a 34 proveedores. La distribución del gasto por país de origen del proveedor es la siguiente:



En términos generales, la cadena de suministro del Metro se caracteriza por una cierta dependencia tecnológica de proveedores extranjeros, dado que los componentes que requiere el material rodante son bastante especializados. Para romper esta dependencia se ha trabajado de la mano con la industria local, lo que se evidencia en lo siguiente:

- **Desarrollo de proveedores:** Hoy se cuenta con empresas nacionales que están en capacidad de fabricar 563 componentes homologados sin necesidad de importarlos. En este proceso se invirtieron \$902 millones durante 2016 y se contó con el apoyo de los servicios de caracterización de materiales de la Universidad de Antioquia.
- **Beneficios por sustitución de importaciones:** Por proceso de homologación de productos y de procedimientos de reparación y por la sustitución de productos importados por productos homologados con proveedores locales se generaron beneficios para la Empresa por \$5.389 millones en 2016.
- **Investigación, Desarrollo e innovación con empresas locales:** Durante el año 2016 se establecieron relaciones para labores de I+D+i con 77 proveedores locales, a los cuales les fueron entregados en pagos \$6.168 millones.



Indicadores GRI

Contenidos básicos generales	Página
Estrategia y análisis	
G4 - 1: Declaración sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización	5
Perfil de la organización	
G4 - 3: Nombre de la organización	11
G4 - 4: Marcas, productos y servicios más importantes de la organización	11
G4 - 5: Lugar donde se encuentra la sede de la organización	11
G4 - 6: Países en los que se opera y en los que hay operaciones significativas	11
G4 - 7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	11
G4 - 8: Mercados atendidos por sector geográfico y tipo de clientes	Web
G4 - 9: Número de empleados, operaciones, ingresos netos y cantidad de productos o servicios ofrecidos	21
G4 - 10: Empleados por contrato laboral y sexo	Web
G4 - 11: Empleados cubiertos por convenios colectivos	Web
G4 - 12: Descripción de la cadena de suministros	53

G4 - 13: Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro	22
G4 - 14: Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	No procede
G4 - 15: Cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social.	11
G4 - 16: Lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y de las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	11
Aspectos materiales y cobertura	
G4 - 17: Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización	13
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	17
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	19
G4 - 23: Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	19
Participación de los grupos de interés	
G4 - 24: Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	13
G4 - 25: En qué se basa la elección de los grupos	13
G4 - 26: Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	14
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	16
Perfil de la memoria	
G4 - 28: Periodo objeto de la memoria	13
G4 - 29: Fecha de la última memoria	13
G4 - 30: Ciclo de presentación de memorias	13
G4 - 31: Punto de contacto para solventar las dudas	13
G4 - 32: Indique qué opción, “de conformidad” con la guía, ha elegido la organización	5
G4 - 33: Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	No aplica

Gobierno	
G4 - 34: Estructura de gobierno de la organización y de los comités del órgano superior de gobierno	Web
Ética e integridad	
G4 - 56: Valores, principios, estándares y normas de la organización	Web
Contenidos básicos específicos	
Economía	
G4 - EC1: Valor económico directo generado y distribuido	Web
G4 - EC2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	Web
G4 - EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Web
G4 - EC4: Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Web
G4 - EC5: Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	35
G4 - EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	52
G4 - EC8: Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	52
G4 - EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Web
Medio ambiente	
G4 - EN1: Materiales por peso o volumen	Web
G4 - EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	49
GR - EN4: Consumo energético externo	Web
G4 - EN5: Intensidad energética	Web
G4 - EN6: Reducción del consumo energético	48
G4 - EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	49
G4 - EN8: Captación total de agua según la fuente	Web
GR - EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Web
GR - EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	49
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	Web

GR - EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	Web
GR4 - EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Web
GR4 - EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino	49
GR4 - EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	48
GR4 - EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	47,48
GR4 - EN31: Desglose de los gastos e inversiones ambientales	47
GR4 - EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Web
GR4 - EN33: Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto	Web
Desempeño social, prácticas laborales y trabajo digno	
GR4 - LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	Web
GR4 - LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Web
GR4 - LA3: Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Web
GR4 - LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Web
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	Web
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	Web
GR4 - LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Web
GR4 - LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Web
GR4 - LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Web
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	34

GR4 - LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional	Web
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	34
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	35
GR4 - LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Web
GR4 - LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Web
Desempeño social, derechos humanos	
G4 - HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Web
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	Web
Desempeño social, sociedad	
GR4 - SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	25
GR4 - SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Web
Desempeño social, responsabilidad sobre productos	
GR4 - PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	41
G4 - PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y en la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Web
GR4 - PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Web
G4 - PR7: Casos de incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	Web

GR - EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	Web
GR4 - EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Web
GR4 - EN22: Vertido total de aguas, según su calidad y destino	49
GR4 - EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	48
GR4 - EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	47,48
GR4 - EN31: Desglose de los gastos e inversiones ambientales	47
GR4 - EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Web
GR4 - EN33: Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto	Web
Desempeño social, prácticas laborales y trabajo digno	
GR4 - LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	Web
GR4 - LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Web
GR4 - LA3: Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Web
GR4 - LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Web
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	Web
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	Web
GR4 - LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Web
GR4 - LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Web
GR4 - LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Web
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	34

GR4 - LA11: Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por sexo y por categoría profesional	Web
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	34
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	35
GR4 - LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Web
GR4 - LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Web
Desempeño social, derechos humanos	
G4 - HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Web
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	Web
Desempeño social, sociedad	
GR4 - SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	25
GR4 - SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Web
Desempeño social, responsabilidad sobre productos	
GR4 - PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	41
G4 - PR2: Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y en la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Web
GR4 - PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Web
G4 - PR7: Casos de incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	Web



    [metrodemedellin](https://www.metrodemedellin.gov.co)

Calle 44 No 46 -001
Bello, Antioquia
Conmutador 454 8888
Línea Hola Metro (57 + 4) 444 9595
metro@metrodemedellin.gov.co