



2024



Memoria de Sostenibilidad



[2-2, 2-3] La información contenida en esta Memoria de Sostenibilidad se refiere a los impactos positivos y negativos generados por la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. a todos sus grupos de interés durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024. Si bien la Empresa tiene participación minoritaria en otras sociedades, su información no está consolidada en nuestros estados financieros, por lo que en esta Memoria de Sostenibilidad tampoco se incluyen los impactos que generan estas entidades. El ciclo de presentación de esta información es anual, alineado con el de los estados financieros.

[2-14] La recopilación de los datos se llevó a cabo entre el 17 de diciembre de 2024 y el 15 de febrero de 2025, y fue realizada por profesionales de todas las áreas y procesos de la Empresa, delegados para esta responsabilidad por parte de los integrantes del Comité de Gerencia, quienes validaron que lo plasmado fuera acorde con la gestión de la Empresa en 2024. La Junta Directiva revisó el texto y en la Sesión Ordinaria del 25 de febrero de 2025 manifestó no tener observaciones frente al contenido. Por esto, la Junta de Socios aprobó la Memoria de Sostenibilidad en su sesión ordinaria de marzo de 2025. Finalmente, el documento fue puesto a disposición de los grupos de interés en el sitio web de la Empresa en la siguiente URL: <https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/informes-corporativos/>. Cualquier inquietud con respecto al contenido puede dirigirse al correo electrónico comunicaciones@metrodemedellin.gov.co.

[2-5] Adicionalmente, los contenidos de esta Memoria de Sostenibilidad fueron verificados externamente por el Icontec, entidad especializada que fue contratada para este fin en atención a una solicitud de la Junta Directiva en 2021, que manifestó la importancia de contar con esta revisión anualmente. El proveedor fue seleccionado conforme a lo previsto en el Manual de Contratación de la Empresa, así como a los procedimientos y documentos de referencia, y emitió el informe de verificación que puede consultarse en la página 90 de este documento.



Introducción

- Sostenibilidad y estrategia
- Hechos relevantes 2024



Sobre la Empresa

- Arquitectura empresarial
- Personas
- Estrategia
- Procesos
- Estructura
- Medición y control

• Sistema de Gestión Integral

- Políticas de Gestión

• Servicio de transporte público de pasajeros

- Características de nuestros viajeros en 2024

- Negocios Asociados
- Negocios del Conocimiento
- Negocios de Gestión Urbana
- Unidad Estratégica de Negocios (UEN) Cívica

- Alianzas



Sobre la Memoria de Sostenibilidad

- Sobre la Memoria de Sostenibilidad
- Gestión de grupos de interés
- Comunicación con grupos de interés
- Definición de materialidad



Dimensión Social

- Condiciones de trabajo justas
- Formación integral de la Gente Metro Servicio
- Seguridad integral y gestión de riesgos
- Derechos humanos
- Gestión social con usuarios y comunidad



Dimensión Ambiental

- Contribución a la descarbonización de la economía
- Consumo de energía, agua y otros recursos
- Estructura verde
- Manejo integral de residuos



Dimensión Económica

- Sostenibilidad financiera
- Proyectos de expansión
- Compras sostenibles
- Investigación, desarrollo e innovación



Dimensión Gobernanza

- Gobierno corporativo
- Gestión y cumplimiento legal



Externalidades



Anexos

Informe anual de Gobierno Corporativo

- Modelo de gobierno corporativo
- Funcionamiento de la Junta Directiva y sus Comisiones
- Sistema de control interno
- Transacciones con partes relacionadas y conflictos de interés



[2-22]: Es muy satisfactorio para mí, como Gerente General, presentar a todas las personas que hacen parte de nuestros grupos de interés la Memoria de Sostenibilidad 2024 del Metro de Medellín, documento en el que anualmente damos a conocer los impactos más relevantes que generamos en los territorios en los que operamos y en las personas que los habitan desde las dimensiones social, ambiental, económica, gobernanza y externalidades. Este ejercicio de comunicación pública, que ya está plenamente incorporado en nuestra gestión, lo abordamos desde nuestra Cultura Metro como modo de relación positivo con nosotros mismos, los otros y el entorno, con la plena convicción de que presentar nuestros resultados de forma clara y transparente contribuye a la generación de confianza y se constituye en una invaluable oportunidad para identificar acciones de mejora que debamos implementar.



Introducción



- Sostenibilidad y estrategia
- Hechos relevantes 2024

Sostenibilidad y estrategia

Por onceavo año consecutivo nos acogemos al estándar GRI (Global Reporting Initiative) para recopilar la información que presentamos sobre nuestra gestión anual. Encontramos que este estándar, el más usado en el mundo para reportar los progresos de las organizaciones y su contribución al desarrollo sostenible, es idóneo para dar cuenta de nuestras acciones por cuanto las enmarca en el concepto de sostenibilidad, explícito en nuestro Direccionamiento Estratégico.

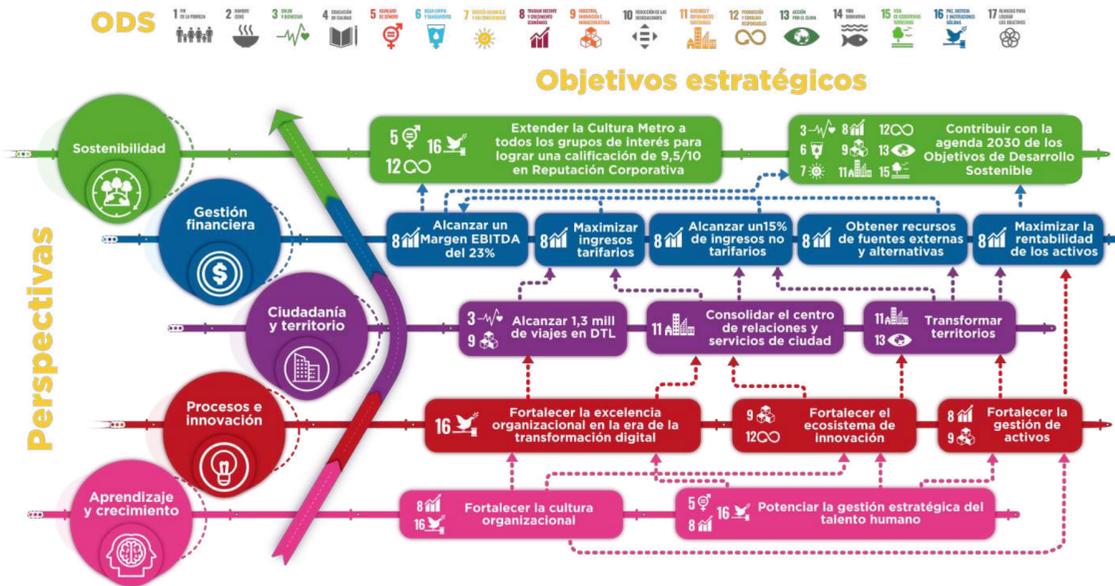
En efecto, nuestro Propósito Superior nos inspira a generar calidad de vida para las personas, así como a integrar y transformar territorios, contribuyendo con la sostenibilidad de la región. La Cultura Metro, como concepto envolvente del Direccionamiento Estratégico y ADN de nuestra Empresa, nos convoca a relacionarnos positivamente con nosotros mismos, los otros y el entorno; es decir, con nuestros grupos de interés.

Una forma de relacionamiento positivo es conocer las necesidades y expectativas de las personas que hacen parte de estos grupos. Para ello, hacemos revisiones periódicas de estos aspectos, y los resultados de su análisis sistemático son un insumo fundamental para determinar los contenidos que incluimos en esta Memoria de Sostenibilidad. Además, nuestro mapa de procesos establece que estas necesidades y expectativas son los insumos con los que trabajamos, y que su satisfacción es el resultado relevante y final.

Adicionalmente, nuestro Mapa Estratégico, construido empleando la metodología de cuadro integral o *balanced scorecard*, incluye en su parte superior la perspectiva Sostenibilidad. Este instrumento de planificación plantea que los objetivos estratégicos de las organizaciones se distribuyan en perspectivas organizadas en una relación ascendente de causa - efecto, de tal manera que el logro de los objetivos de la perspectiva inferior apalanca el logro de los ubicados en la perspectiva superior.

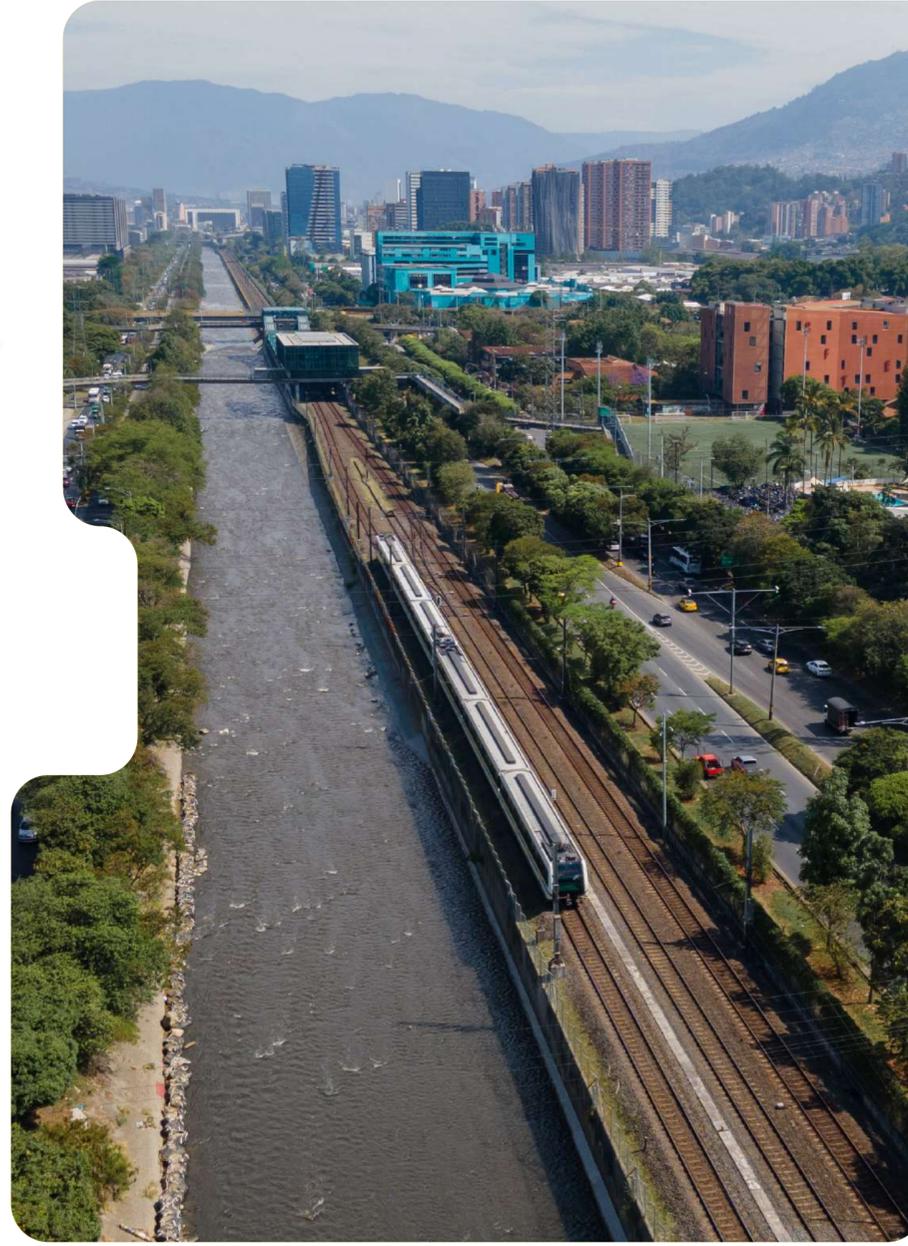


Mapa Estratégico



Según la explicación anterior, el logro de todos los objetivos estratégicos de la Empresa apalanca nuestra contribución a la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como se hace explícito en la relación causa-efecto de nuestro mapa estratégico, ejemplificada en las flechas que unen los objetivos estratégicos siguiendo un orden ascendente. Adicionalmente, contamos con un modelo de sostenibilidad que incluye una matriz de alineación de nuestra estrategia con los ODS, y por eso cada objetivo tiene asociados gráficamente los ODS a los que contribuimos al lograr las metas propuestas en cada uno de ellos.

Por todas las relaciones expuestas anteriormente entre estrategia y sostenibilidad es que consideramos coherente usar el estándar GRI para reportar nuestra gestión en 2024, presentándola como impactos positivos y negativos que les generamos a las personas que hacen parte de nuestros grupos de interés en las diferentes dimensiones de la sostenibilidad. A lo largo de este documento, los contenidos GRI que usamos para reportar nuestra gestión se encuentran señalados entre corchetes, así [X-XXX].



Hechos relevantes 2024

El 26 de junio de 2024, aproximadamente a las 4:38 a.m., el operador de cable del Metrocable línea K reportó emergencia por caída de una de las telecabinas al supervisor de operaciones en el Puesto Central de Control (PCC). La telecabina desprendida se identificó con el número 74, la cual antes de caer golpeó la telecabina 6. Este hecho, sin precedentes en los 20 años de operación de este sistema, causó la muerte de uno de nuestros usuarios y heridas a 19 más, hecho que desde el primer momento lamentamos profundamente.

De inmediato nos desplazamos al sitio para atender a las víctimas y sus familias, sin descuidar la necesidad de movilidad de los usuarios de línea K, que se vieron afectados por la suspensión del servicio que determinamos como medida preventiva y para poder iniciar las investigaciones respectivas. Los avances que tenemos hasta la fecha nos permiten afirmar que el accidente

fue ocasionado por la falla puntual en esa pinza en particular, por lo que continuamos la operación de los demás Metrocables y reanudamos el servicio de la línea K el 19 de julio, luego de la inspección detallada de todas las casi 500 pinzas de la red.

Otro hecho relevante se relaciona con la cantidad de usuarios que movilizamos, pues registramos con preocupación la disminución de la afluencia anual en 4,3 millones de viajes, pasando de 312,5 en 2023 a 308,3 millones en 2024. Con base en el análisis del entorno socioeconómico a partir de fuentes externas y de nuestros mecanismos de escucha de los usuarios, nuestras hipótesis preliminares apuntan a que se está presentando una migración en preferencias de medios de transporte hacia la motocicleta y servicios informales, lo que nos reta a mejorar el servicio que prestamos.



Precisamente, la medición de nivel de experiencia del cliente en 2024 arrojó una calificación de 4,32 sobre 5, resultado obtenido al promediar los indicadores de satisfacción, recomendación y esfuerzo. Si bien la cifra es satisfactoria, está por debajo de la meta establecida del 4,35. Por ello, continuaremos implementando acciones para mejorar las condiciones que encuentran nuestros usuarios en todo el ciclo de experiencia del cliente.

Uno de los avances más significativos en 2024 en este sentido es el inicio de las obras de nuestro Plan de Accesibilidad. Con el inicio de la ejecución de contratos por \$61.394 millones en 10 estaciones críticas empezamos a desatrasarnos de las intervenciones que no pudimos llevar a cabo a causa de la situación financiera generada por la pandemia del covid-19, y que eran necesarias para seguir adaptando nuestra red de movilidad a necesidades de las personas con discapacidad que no se contemplaban en la década de 1980, cuando construimos y diseñamos nuestras estaciones.

Otra condición necesaria para prestar un buen servicio es velar por el bienestar de la Gente Metro, pues solo Servidores satisfechos con sus condiciones laborales atienden óptimamente a los usuarios. En este sentido, es muy satisfactorio reportar que durante 2024 ofrecimos diferentes programas de formación con un promedio de 55,54 horas por Servidor. Igualmente, ejecutamos en su totalidad el plan de trabajo de repotenciación cultural, que es fundamental para que el modo de relación positivo con nosotros mismos, los otros y el entorno que plantea la Cultura Metro lo vivamos primero al interior de nuestra Empresa, para luego irradiarlo a los otros grupos de interés.

Precisamente, una de las maneras más reconocidas de nuestro relacionamiento positivo son las acciones de gestión social con usuarios y comunidad. En 2024, realizamos el estudio del nivel de percepción del impacto de la Gestión Social, según el cual el 87% de los entrevistados estiman que los programas de gestión social contribuyen al relacionamiento positivo entre ellos y la Empresa, y el 92,7% de los entrevistados valora positivamente la Gestión Social realizada. Esto incluye programas insignia como Palabras Rodantes, Trenes de la Cultura y la estrategia interinstitucional de salud mental Cómo va la vida, los cuales tuvieron acciones muy positivas durante el año.

Dimensión Ambiental

Gracias a una consultoría que contratamos para medir nuestra huella de CO₂, estamos en capacidad de reportar por primera vez algunas emisiones de CO₂ de alcance 3, que corresponde a las emisiones que se generan aguas arriba y aguas abajo en la cadena de valor. Gracias a esto, podemos concluir que desde 2021 nuestras emisiones han disminuido, pasando de 7.614 t CO₂ eq en ese año, que consideramos como año base, a 5.508 t CO₂ eq en 2024, debido en gran parte a medidas como la suscripción de un contrato a 15 años para el suministro de energías limpias.

En lo que se refiere a consumo de recursos, registramos como hecho positivo que nuestro consumo de energía por cada millón de usuarios transportado disminuyó con respecto a 2023, pasando de 1,41 TJ (TeraJulios) a 1,39 TJ en 2024. En consumo de agua,

en cambio, presentamos un incremento de aproximadamente 9 MI (Megalitros), pues pasamos de consumir 69,2 MI en 2023 a 78,12 MI en 2024. Esto último nos compromete a incentivar la conciencia sobre la importancia de hacer uso racional del agua entre nuestra Gente Metro y proveedores, a fin de ser una Empresa cada vez más ecoeficiente.

Dimensión Económica

La disminución del número de usuarios transportados que mencionábamos anteriormente implicó que no alcanzáramos los niveles de ingresos producto del pago de viajes que habíamos presupuestado. Pese a esto, los ingresos operacionales registraron un aumento de 7% con respecto a 2023, debido en parte a que los ingresos por servicios asociados al transporte se mantuvieron estables. En cuanto a los proyectos de nuestro Plan Maestro 2006 - 2050 "Confianza en el Futuro", avanzamos en el cronograma de ejecución del Metro de la 80, que a 31 de diciembre de 2024 presentaba un avance superior al 29%. Durante el año 2024 el foco se centró en la gestión predial y social, en la elaboración de los estudios y diseños técnicos civiles (redes, estructuras, edificaciones, vía, etc.) y de los estudios y diseños del componente electromecánico del proyecto (trenes, vehículos auxiliares, equipos electromecánicos de estaciones y paradas, entre otros). Otro de los proyectos del Plan Maestro, incluido en el Plan Rector de Tecnología Operativa, es el de la ampliación de la capacidad, proyecto para el cual, con un esfuerzo conjunto entre la Gobernación de Antioquia, la Alcaldía de Medellín y la Empresa, anunciamos una inversión de \$554.879 millones para ampliar la capacidad de la red, con la adquisición

Hechos relevantes 2024



de 13 nuevos trenes y un vehículo auxiliar tipo reperfiladora destinado al mantenimiento de la vía férrea.



Dimensión Gobernanza

Destacamos la reforma integral de nuestros estatutos. Este documento, que es la carta de navegación para el relacionamiento entre los socios de la Empresa, la Junta Directiva y el Comité de Gerencia, solo había tenido cambios puntuales desde 1979, año de creación legal de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. Con esta modernización, llevada a cabo con el apoyo de entidades expertas en gobierno corporativo, nos adecuamos a las exigencias del mercado para ser emisores de bonos, y también hacemos más coherentes nuestros estatutos con la realidad actual de una Empresa que opera una red de movilidad multimodal conformada por 13 líneas, (si incluimos el Metro de Quito), y que además presta servicios asociados o conexos al de transporte público de pasajeros.

En cuanto a gestión y cumplimiento legal, es muy satisfactorio reportar que, gracias a nuestro apego a los más altos principios éticos, en 2024 no recibimos multas o sanciones significativas, ni nos vimos inmersos en casos relacionados con corrupción. Por el contrario, en la Medición de Desempeño Institucional (MDI) que realiza el Departamento Administrativo de la Función Pública, obtuvimos una calificación de 93,27%.

Por último, en lo que se refiere al cálculo de las externalidades, entendidas como los beneficios económicos, sociales y ambientales que les generamos a los habitantes del Valle de Aburrá por efecto de nuestra operación, los valoramos en \$6,23 billones. Esta cifra es muy superior a las que hemos reportado en años anteriores, debido a que en 2024 contamos con el acompañamiento de un consultor experto que nos apoyó en la mejora de las fórmulas que empleamos para el cálculo, y nos permitió también incorporar unas nuevas, como es el caso de las emisiones evitadas por economía circular.

Los invito a leer atentamente este documento, en el que podrán conocer el detalle de estos y otros hechos relevantes de nuestra gestión, que dan cuenta de nuestro aporte a la calidad de vida de los habitantes del Valle de Aburrá y a la sostenibilidad de este territorio, siempre en el marco de la Cultura Metro como modo de relación positivo que orienta el relacionamiento con todos nuestros grupos de interés.



Tomás Andrés Elejalde Escobar
Gerente General.

2-1, 2-6] La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda., conocida comercialmente como Metro de Medellín, es una sociedad entre entidades de derecho público, constituida como sociedad de responsabilidad limitada, de nacionalidad colombiana, con domicilio en el municipio de Bello - Colombia, a la cual le aplica el régimen de las Empresas Industriales y comerciales del Estado. El servicio esencial de transporte público de pasajeros lo prestamos en el Valle de Aburrá, mientras que los servicios asociados o conexos a la movilidad urbana masiva los ofrecemos a clientes que pueden estar en cualquier parte del mundo, con foco en Latinoamérica. Más adelante entregaremos los detalles correspondientes a las operaciones de ambos servicios.



Sobre la Empresa

Arquitectura empresarial

- Personas
- Estrategia
- Procesos
- Estructura
- Medición y control

Sistema de Gestión Integral

- Políticas de Gestión

Servicio de transporte público de pasajeros

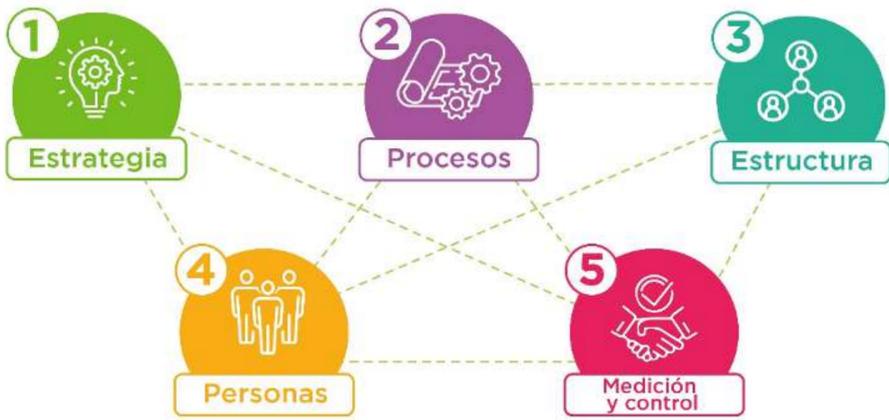
- Características de nuestros viajeros en 2024

Negocios Asociados

- Negocios del Conocimiento
- Negocios de Gestión Urbana
- Unidad Estratégica de Negocios (UEN) Cívica
- Afiliación a asociaciones

Arquitectura Empresarial

Arquitectura empresarial



Personas

Entendemos que las organizaciones están formadas por personas con capacidades, actitudes, habilidades, conocimiento y competencias para desempeñar adecuadamente los procesos y lograr la estrategia. Las políticas de selección, rotación, formación, entre otras, son fundamentales para atraer y desarrollar el talento necesario para lograr los objetivos estratégicos. Para contar con el talento necesario dentro de la Empresa, es importante alinear los objetivos individuales con los objetivos estratégicos.

El componente de personas, nuestra **“Gente Metro”**, lo gestionamos a partir de la experiencia del empleado donde identificamos, definimos, implementamos y monitoreamos sus interacciones con la Empresa, desde su convocatoria hasta el retiro, y que afectan directamente su retención, compromiso, desempeño y desarrollo.

[2-7] Al 31 de diciembre de 2024, nuestra planta de personal estaba conformada por:

1.996

Servidores y Servidoras,

un incremento del 0,15% con relación al cierre de 2023, lo que evidencia la estabilidad de nuestra planta de personal.



68,44%
1.366 hombres

Es importante tener presente que, como Empresa Industrial y Comercial del Estado, no contamos con la

figura de funcionarios de carrera administrativa. En vez de esto, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto Ley 3135 de 1968, la gran mayoría de las personas vinculadas laboralmente a nuestra Empresa son Trabajadores Oficiales, mientras que un pequeño grupo son Empleados Públicos.

En ambos casos, estas personas se denominan Servidores Públicos. Las diferencias entre estas formas de vinculación las explicamos a continuación:

- **Empleado Público:** se vincula a la administración pública mediante un nombramiento y una posesión, y su relación laboral se encuentra establecida por la ley o por reglamentos. Esta clasificación corresponde a las personas que desempeñan actividades de dirección o confianza, y que en nuestra Empresa están definidos en los estatutos.

- **Trabajador Oficial:** se vincula a una entidad pública a través de un contrato laboral, que regula el régimen del servicio que va a prestar. En empresas como la nuestra, la regla general es que los Servidores sean de este tipo.

[405-1] Para 31 de diciembre de 2024, 16 (2,54%) de las mujeres vinculadas eran Empleadas Públicas y 614 (97,46%) eran Trabajadoras Oficiales. De las Trabajadoras Oficiales, el 6,19% (38 servidoras) estaban vinculadas con contrato a término fijo y el 93,81% (576 servidoras) con contrato a término indefinido.

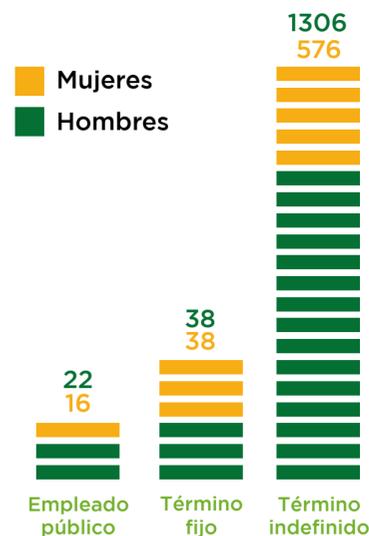


En el caso de los hombres, 22 (1,61%) eran Empleados Públicos y 1.344 (98,39%) eran Trabajadores Oficiales. De los Trabajadores Oficiales, el 2,82% (38 servidores) estaban vinculados con contrato a término fijo y el 93,81% (1.306 servidores) estaban vinculados con contrato a término indefinido, como se aprecia en la siguiente gráfica:

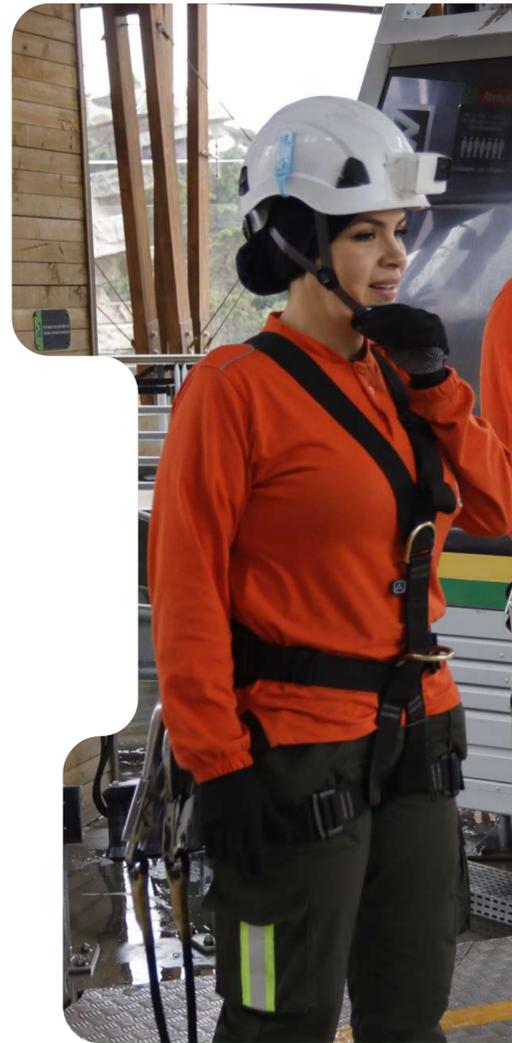
La arquitectura empresarial describe la Empresa como una relación articulada del conjunto de elementos que la componen, garantizando la alineación desde los tres niveles: estratégico, táctico y operativo, con el fin de optimizar la generación de productos y servicios que conforman la propuesta de valor para los grupos de interés. Consta de 5 elementos, los cuales describimos a continuación:



Tipo de vinculación por sexo



Para la operación y el mantenimiento de los diferentes medios de transporte, nuestra Empresa requiere talento humano con formación principalmente técnica, lo que ha llevado a que nuestro personal sea masculino en mayor proporción. Sin embargo, en los últimos años hemos logrado vincular más mujeres en estas labores, con un consecuente aumento de la participación femenina en este tipo de oficios.





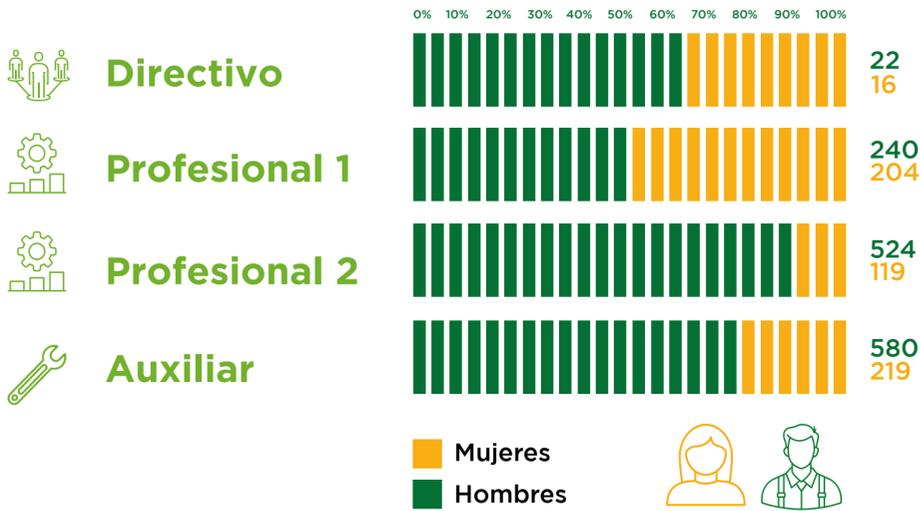
Esto permitió un incremento del porcentaje de mujeres, que pasó de

31,21% en 2023 a

31,56% en 2024.

El detalle de la distribución por sexo y nivel se encuentra en la gráfica a continuación:

Distribución del personal por sexo y por nivel

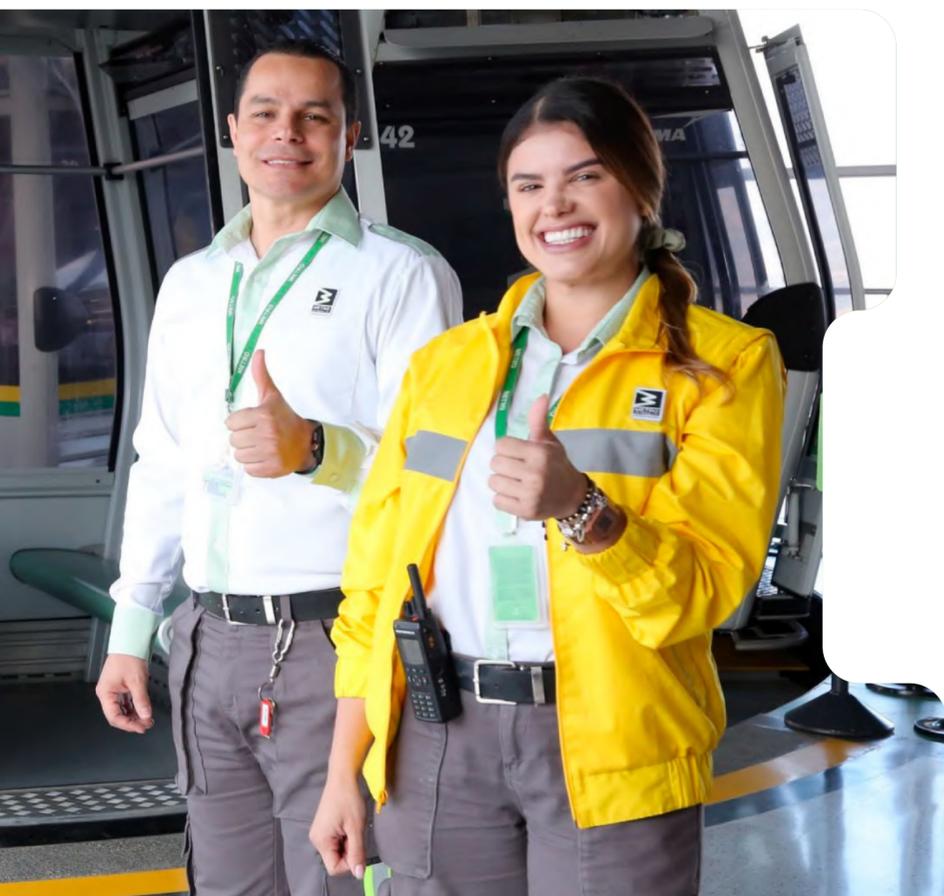
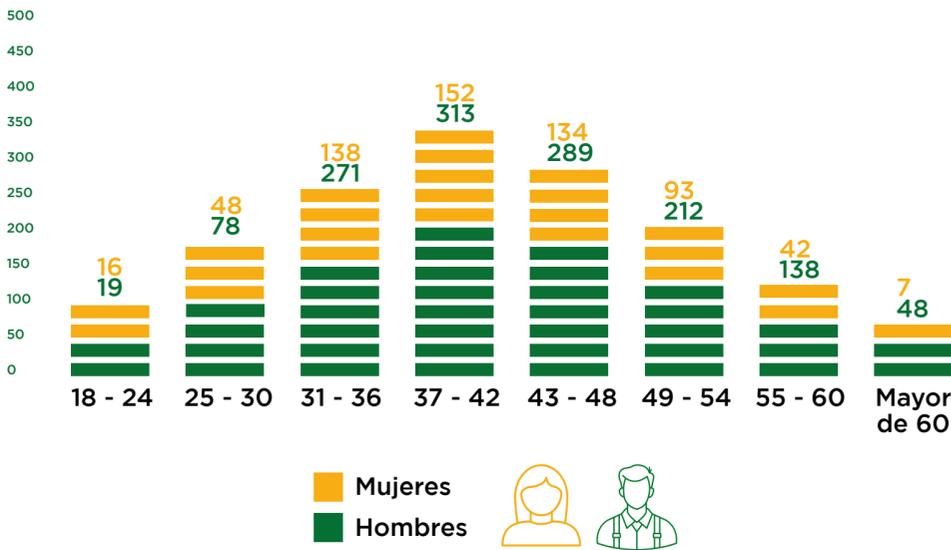


En cuanto a jornada laboral, a 31 de diciembre de 2024 todos nuestros Servidores y Servidoras laboraban tiempo completo, es decir 48 horas promedio semanal, debido a que como

trabajadores oficiales nos regula la Ley 6 de 1945, que establece esta jornada.

Por último, en lo que se refiere a la edad de los Servidores, la distribución es la siguiente:

Distribución del personal por sexo y edad



Estrategia

Para construir un marco de crecimiento sostenible, es necesario conceptualizar nuestra estrategia de forma adecuada, teniendo presente que las organizaciones se crean y desarrollan para ser capaces de alcanzar sus objetivos estratégicos. Por este motivo, el diseño de la organización debe estar siempre alineado y ser coherente con la estrategia. Este elemento es el principal determinante de las capacidades empresariales y por lo tanto su desarrollo es una pieza clave para el crecimiento de la Empresa, se convierte en el "Qué hacemos", orientando el trabajo de todos.

Nuestra estrategia está enmarcada en el Plan Maestro 2006 - 2050 "Confianza en el Futuro", que provee el direccionamiento estratégico, con políticas diseñadas metodológica y coherentemente para dirigir el crecimiento y desarrollo de la Empresa durante los próximos años. En ese sentido, es el instrumento de planificación que permite prever nuestro desarrollo y ordenamiento en el futuro, en el marco de la vocación del territorio metropolitano y de sus conexiones regionales y nacionales.

El Plan Maestro se soporta en cuatro pilares para su construcción e implementación:



Horizonte de tiempo

- Largo Plazo 2050
- Mediano Plazo 2030
- Corto Plazo 2025



Instrumentos de gestión

- Mapa Estratégico
- Plan Estratégico
- Seguimiento a la planeación y a la gestión



Planes Rectores

- Expansión del Sistema
- Tecnología Operativa
- Infraestructura Administrativa y Operativa
- Tecnologías de Información
- Negocios



Direccionamiento Estratégico

- Propósito Superior
- Grupos de Interés
- Valores
- MEGA
- Objetivos Estratégicos
- Iniciativas Estratégicas

Plan Maestro
"Confianza en el futuro"

• **Horizonte de tiempo:** son los períodos de planificación a corto, mediano y largo plazo, que se extienden respectivamente a 2025, 2035 y 2050.

• **Planes rectores:** son herramientas de planificación de las acciones organizacionales a corto, mediano y largo plazo, que definen "qué vamos a hacer" para inducir el logro del propósito superior, la MEGA y los objetivos estratégicos, garantizando la permanencia de nuestra Empresa en el tiempo. Tenemos definidos los siguientes:

• **Plan Rector de Expansión del Sistema - PRES:** acciones relacionadas con el desarrollo de los corredores de transporte identificados por la Empresa, que permiten la expansión de la red.

• **Plan Rector de Infraestructura Administrativa y Operativa - PRI:** acciones relacionadas con el desarrollo de la infraestructura física requerida para la administración, operación y mejoramiento de la capacidad del sistema.

• **Plan Rector de Tecnología Operativa - PRTO:** acciones relacionadas con la actualización, mejora, repotenciación, reposición y mantenimiento de las tecnologías e infraestructuras para garantizar la operación y supervivencia del sistema de transporte.

• **Plan Estratégico de Tecnologías de Información - PETI:** acciones relacionadas con la mejora, reposición y mantenimiento de las tecnologías de información y comunicaciones.

• **Plan Rector de Negocios - PRN:** acciones que permiten incrementar los ingresos por negocios asociados al transporte.

• **Direccionamiento Estratégico:** está enmarcado en nuestra Cultura Metro como modo de relación positivo y se centra en los grupos de interés, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Para ello, definimos el propósito superior, los valores, la MEGA, los objetivos y las iniciativas estratégicas, y enfocamos nuestros

esfuerzos en alcanzarlos. Su ciclo de actualización es quinquenal.

A continuación, enunciamos los elementos que comprenden el direccionamiento estratégico según las definiciones vigentes para el quinquenio 2021 - 2025.



• **Grupos de interés:** están conformados por aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones cuyas necesidades y/o expectativas podrían verse impactadas por las decisiones y actividades del Metro de Medellín, o también aquellos cuyas acciones y/u opiniones podrían afectar de manera significativa las decisiones y operaciones de la Empresa. Los gestionamos considerando el impacto

y la influencia. Por la relevancia que tienen en el contexto de los reportes de sostenibilidad, ampliaremos la información al respecto en el capítulo referente a la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad.

• **Propósito superior:** generamos calidad de vida para las personas e integramos y transformamos territorios, contribuyendo con la sostenibilidad de la región.



Valores Corporativos

Servimos con alegría y pasión.



- Soy humilde, sirvo desde mi función.
- Estar aquí es mi decisión, disfruto lo que hago.
- Desarrollo mi ser, cultivo mi dimensión humana.

Tenemos una visión integral y espíritu innovador.



- Soy curioso, audaz y transformo errores en oportunidades.
- Trabajo colaborativamente, aportando ideas para crear.
- Construyo con lo que tengo.

Construimos juntos resultados sobresalientes.



- La calidad es mi sello personal.
- Aprendo cada día, comparto mi conocimiento.
- Trabajo en equipo, soy parte de un todo.

Vivimos la cultura del respeto y la solidaridad.



- Acepto y valoro al otro en su diversidad.
- Trato a todos por igual, con calidez y empatía.
- Construyo relaciones de confianza.

Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.



- Cuido mi salud.
- Cumpló las normas.
- Cuido mi empresa, mi entorno y los recursos.

• **MEGA:** ser a 2025 una Empresa innovadora, con un crecimiento eficiente, articuladora de la movilidad como servicio, para conectar 1,3 millones de viajeros al día y con una participación de ingresos por negocios asociados del 15%.

• **Objetivos estratégicos:** plasmados en el mapa estratégico.

• **Iniciativas estratégicas:** acciones, planes y programas enfocados en el logro de los objetivos estratégicos.

• **Instrumentos de gestión:** permiten hacer seguimiento al logro de los objetivos, así:

• **Mapa estratégico 2021 - 2025:** es la representación gráfica de los objetivos estratégicos y su aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de la metodología de Cuadro de Mando Integral, que agrupa las perspectivas en la relación de causa - efecto que hacemos explícita mediante las flechas que unen los objetivos, dando a entender que el logro de cada uno de ellos aporta al logro del objetivo que está en la perspectiva superior.

• **Plan estratégico:** es la herramienta que permite el despliegue de la estrategia hasta el nivel de indicadores. El plan estratégico agrupa las perspectivas, objetivos estratégicos, iniciativas estratégicas, acciones estratégicas y los indicadores de producto e impacto. Cuando lo consideramos relevante para dar cuenta de la gestión de alguno de los asuntos materiales sobre los que damos cuenta en esta Memoria de Sostenibilidad, los incluimos dentro del reporte.

• **Seguimiento a la planeación y la gestión:** este instrumento permite realizar el seguimiento periódico al avance en la estrategia, a través de los resultados de los indicadores de producto e impacto.

[2-12] El ciclo de revisión y actualización del Direccionamiento Estratégico es quinquenal, lo que quiere decir que el actual fue formulado para el periodo 2021 - 2025 y contó con la aprobación de la Junta Directiva en 2020. La Junta hace seguimiento anual al cumplimiento de los indicadores de impacto definidos para los objetivos estratégicos, los cuales, en virtud de lo dispuesto en el modelo de sostenibilidad de la Empresa, tienen asociados los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales contribuimos mediante su logro.

Por otra parte, el Comité de Gerencia se encarga de la formulación del plan estratégico y hace seguimiento permanente a través de los indicadores (impacto y producto). En cada sesión de la Junta Directiva presentamos el informe de gerencia, en el cual evidenciamos los resultados y hechos relevantes de la administración por cada proceso.

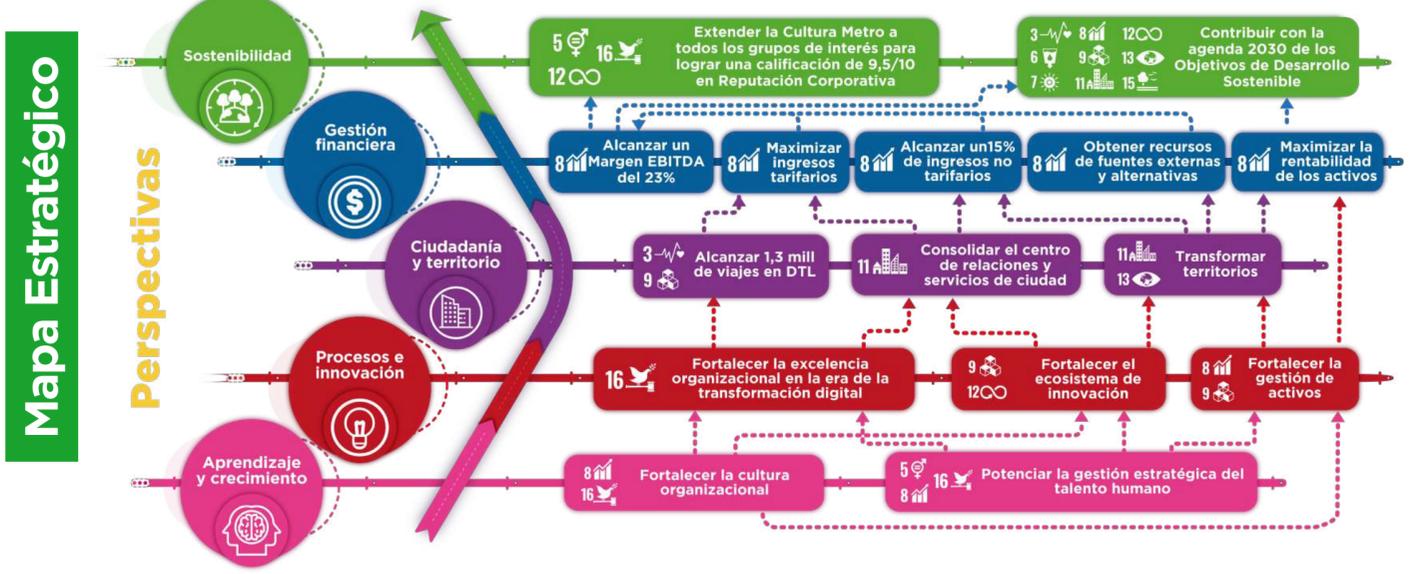
Procesos

La gestión por procesos es una forma de enfocar el trabajo. Con ella, buscamos resultados comunes y el mejoramiento continuo de las actividades de la Empresa mediante la identificación, diseño, ejecución, documentación, medición, monitoreo, control y mejora de los procesos. El mapa de procesos nos permite identificar la manera en que nos organizamos para añadir valor y entregarlo a los grupos de interés. La ejecución de los procesos requiere recursos, tales como la infraestructura física y tecnológica, el material móvil y los sistemas de información. Los procesos contestan la pregunta de "cómo" se va a ejecutar la estrategia.

Mapa de procesos: es la forma gráfica de representar la interrelación de los procesos de primer nivel de la Empresa, denominados macroprocesos, y muestra cómo se relacionan para lograr el cumplimiento del direccionamiento estratégico. Es el equivalente a la cadena de valor y se enfoca en la satisfacción de los grupos de interés. Nuestro mapa de procesos está documentado hasta nivel de actividades, plasmadas en el reglamento de operaciones, manuales del servicio de transporte y procedimientos.



Objetivos estratégicos



Mapa de procesos



Pirámide documental: Para documentar los procesos contamos con una estructura denominada pirámide documental, cuyos componentes consideramos necesario explicar por la incidencia que tienen en la gestión de los asuntos materiales incluidos en esta Memoria, así:



Ficha de proceso (FP):

es la descripción del proceso a un primer nivel de detalle e incluye orientación a resultados (enfoque por procesos), secuencia lógica

de transformación y generación de valor e indicadores de gestión que permitan medir el desempeño de los procesos.

Manuales:

contamos con el Manual Integrado de Gestión (MIG), que establece las políticas y directrices para el desarrollo del Sistema de Gestión Integral; el Reglamento de Operaciones (RO), que comprende las normas reglamentarias fundamentales que rigen el servicio de operación y describen el actuar normativo para

el personal del servicio de la operación bajo los principios de seguridad, orden y disciplina; y el Manual del Servicio de Transporte (MST), que contiene todos los documentos que garantizan la producción y entrega del servicio de transporte público de pasajeros en el marco de los estándares implementados.

Procedimientos:

contienen la descripción de las actividades en forma secuencial, ordenada y lógica. Especifican cómo realizar el proceso, el objetivo y los responsables de las actividades necesarias para satisfacer los requerimientos del cliente. Este

es acordado y entendido por todo el personal que tiene responsabilidad en él y su realización es de estricto cumplimiento para no alterar el resultado deseado, la seguridad de las personas o de los equipos.

Documentos de Referencia (DR):

son la fuente de información primaria y complementaria básica para la elaboración y ejecución de los macroprocesos, procesos, manuales y procedimientos de la Empresa.

Pueden ser normas, leyes, manuales, catálogos, entre otros, y se clasifican según su origen en internos y externos.

Registro:

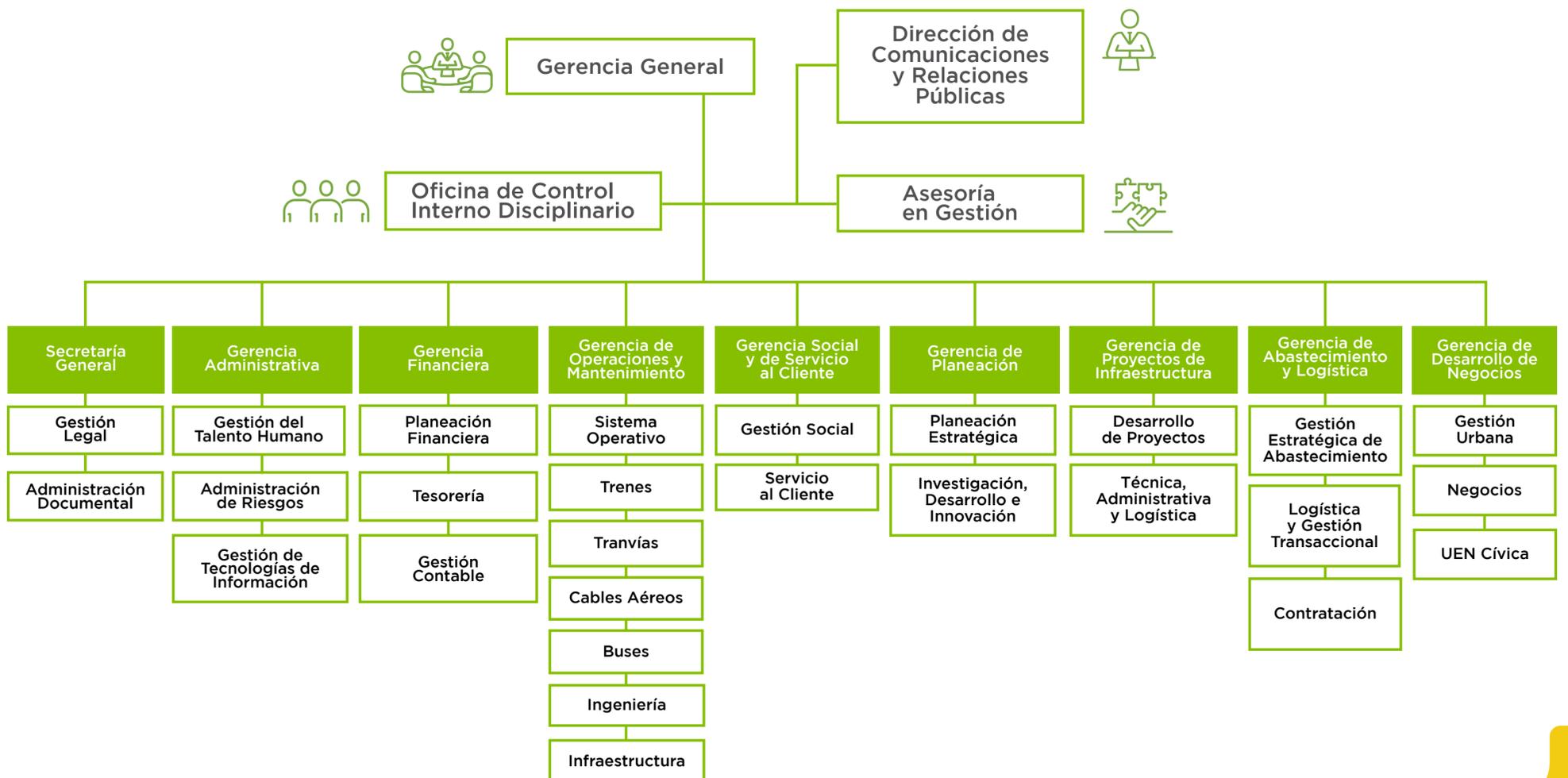
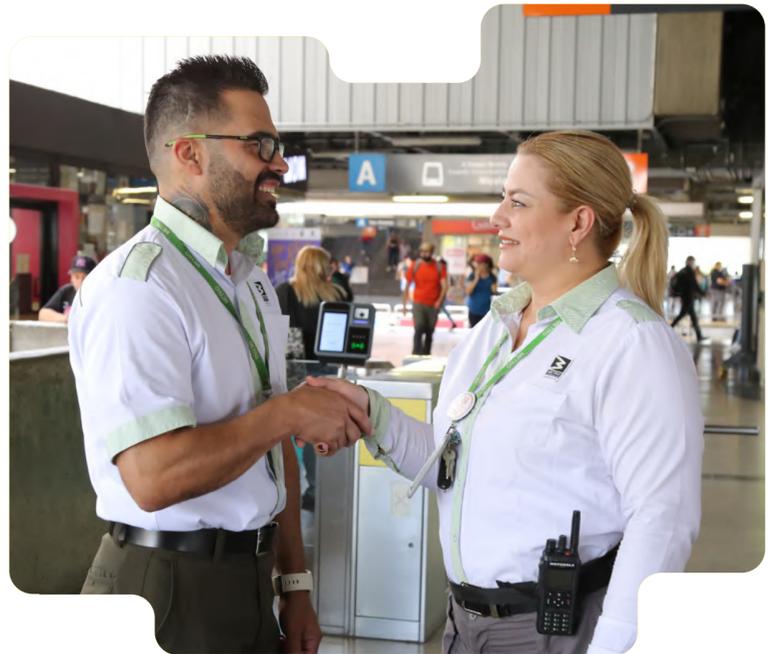
documento que suministra evidencia objetiva de la ejecución de las actividades dentro de un procedimiento. Se almacena en cualquier

medio de soporte de datos (electrónico, gráfico, escrito, visual, grabación de voces, planos, entre otros).

Estructura

Nuestra estructura administrativa determina la distribución de responsabilidad y autoridad dentro de la Empresa, a partir de elementos como la departamentalización, el grado de especialización, los niveles de supervisión, la distribución de la toma de decisiones y las fronteras organizativas. Dentro de la estructura, analizamos las capacidades del personal y los mecanismos de coordinación y alineación, y establecemos la cantidad y naturaleza de personal requerido para ejecutar los procesos, para así dar respuesta a la pregunta “con quién” se realizarán los procesos.

Estructura administrativa - organigrama: expresa las relaciones que guardan entre sí las áreas que la integran, es decir, los roles y responsabilidades, y evidencia la línea de autoridad y comunicación dentro de la Empresa. En la figura se detalla la estructura administrativa aprobada mediante la Resolución 195 del 02 de julio de 2024, en la que se aprobó la creación de la Gerencia de Proyectos de Infraestructura, que antes estaba adscrita a la Gerencia de Planeación.



Medición y control

Define las herramientas de planeación y seguimiento de los objetivos de la Empresa a nivel de estrategia, procesos y personas, que permiten el análisis de datos, la toma de acciones y la identificación de oportunidades de mejora.

Adicionalmente, contamos con la Evaluación del Sistema Institucional de Control Interno -SICI-, que explicamos a continuación:

Evaluación del Sistema Institucional de Control Interno -SICI-: anualmente, el Departamento Administrativo de la Función Pública realiza la Medición de Desempeño Institucional (MDI), donde se evalúa a las entidades públicas en una escala de 0 a 100 puntos en las siete dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-. En el caso de la dimensión y política de Control Interno, busca la implementación de procesos de mejora a partir de las brechas que en cada entidad en específico se puedan encontrar.

En nuestra Empresa definimos el Sistema de Control Interno como el conjunto de políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizativas para garantizar el logro de los objetivos en cuatro áreas clave:

- Eficiencia y eficacia operativa (Prestación de servicios de transporte masivo).
- Fiabilidad de la información financiera (reportes precisos y oportunos).
- Cumplimiento de leyes y regulaciones.
- Gestión de riesgos y controles. (Identificación, análisis y valoración de riesgos, además de formulación y evaluación de la eficacia de los controles)

Los componentes principales del Sistema de Control Interno son:

- **Entorno de control:** base del sistema, reflejando la cultura ética y la actitud

de la dirección y la Junta Directiva.

- **Evaluación de riesgos:** proceso para identificar, analizar y gestionar riesgos que puedan afectar los objetivos.

- **Actividades de control:** acciones específicas para mitigar riesgos.

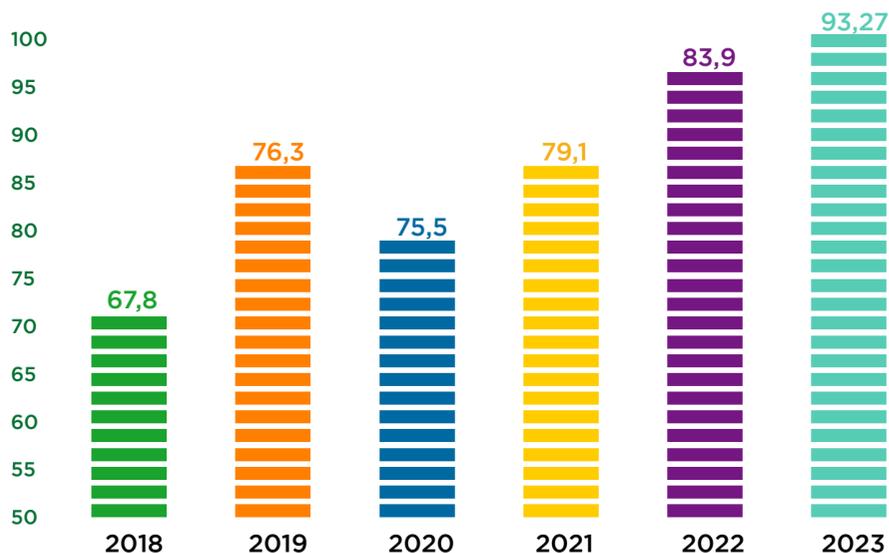
- **Información y comunicación:** sistemas para capturar, procesar y compartir información relevante (financiera, operativa, legal).

- **Supervisión/monitoreo:** evaluación continua (revisiones gerenciales y supervisión dentro de los procesos) para verificar que los controles funcionen adecuadamente.

- **Evaluación independiente:** procesos de auditoría interna para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno y fortalecer la capacidad de la Empresa para crear, proteger y sostener su valor, proporcionando aseguramiento y asesoramiento de manera independiente, objetiva y basada en riesgos.

La siguiente gráfica presenta la evolución del Índice de Control Interno del Metro de Medellín desde 2018, destacando el resultado de 2023 (publicado en 2024) en donde la Empresa se ubica en el quintil cinco dentro del 20% de las entidades de país que obtuvieron los puntajes superiores, pasando de 83,9 en 2022 a 93,27 en 2023.

Índice de Control Interno del Metro de Medellín 2018 - 2023



Sistema de Gestión Integral



[2-23, 2-24] En el contexto nacional e internacional existen unas normas técnicas que contienen los lineamientos que debemos acatar para demostrar que nuestra Empresa tiene un sistema de gestión adecuadamente implementado para cumplir con los objetivos de la metodología Sistema de Gestión Integral. En el Metro de Medellín tenemos tres sistemas de gestión implementados y certificados en ISO y un sistema certificado en norma nacional NTC (Norma Técnica Colombiana). Estos cuatro sistemas conforman nuestro Sistema de Gestión Integral.

Sistema de gestión de la calidad: la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización, que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y a proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. En 2024 obtuvimos la recertificación en la Norma ISO 9001:2015.

Sistema de gestión ambiental: este sistema busca proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medioambiente y responder a las

condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. En 2024 obtuvimos la recertificación en la Norma ISO 14001:2015.

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: el propósito de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo es proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades de la SST (Seguridad y Salud en el Trabajo).

El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y el deterioro de la salud de los trabajadores por factores relacionados con su labor, así como proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables. En 2024 obtuvimos la renovación de la certificación en la Norma ISO 45001:2018.

Sistema de gestión de la investigación, el desarrollo y la innovación: este sistema fomenta la gestión de I+D+i y asegura que no se pierdan actividades susceptibles de generar conocimiento para lograr mayor sostenibilidad. En 2024 obtuvimos la recertificación en la norma NTC 5801:2018.



Políticas de Gestión

[2-23, 2-24] Nuestra Empresa es una entidad regulada legalmente en los diferentes campos de su gestión, lo cual incide directamente en su desarrollo, administración, proyección y visión estratégica. Por tal razón, prestamos primordial atención al conocimiento, análisis, aplicación, divulgación, seguimiento y cumplimiento de las responsabilidades expresadas en las normas legales y políticas gubernamentales, así como en los compromisos de carácter voluntario que asumimos.

objetivos. Su formulación está a cargo de gerentes, directores o jefes y su aprobación le corresponde a la Junta Directiva o al Gerente General cuando su formulación obedezca a exigencias legales; de lo contrario, son aprobadas por los Gerentes Auxiliares, Secretaría General o Directores que las lideren. En cuanto a su divulgación, hay establecidos medios internos como los grupos primarios, la Metronet (Intranet corporativa) y mediante publicación en el Sistema de Gestión Integral.

Para ello, contamos con el procedimiento para la definición y gestión de políticas, en el que establecemos que se trata de directrices, guías o lineamientos para orientar la acción de la Empresa, que fijan un criterio general de ejecución que coadyuva al logro de los

A continuación, presentamos el listado de nuestras políticas y los asuntos materiales con los que se relacionan. Su texto completo está disponible para consulta en nuestro sitio web, en <https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/transparencia/>

 Política	 Asuntos materiales con los que se relaciona
Política de gestión integral.	Servicio.
Política de tratamiento de información y datos personales.	Gestión y cumplimiento legal.
Política de seguridad vial.	Seguridad integral y gestión de riesgos.
Política de seguridad y salud en el trabajo.	Seguridad integral y gestión de riesgos.
Política de gestión documental.	Gestión y cumplimiento legal.
Política de seguridad operacional.	Seguridad integral y gestión de riesgos.
Política de gestión ambiental.	Contribución a la descarbonización de la economía; consumo de energía, agua y otros recursos; manejo integral de fauna y flora; manejo integral de residuos.
Política de cambio climático.	Contribución a la descarbonización de la economía.
Política de gestión de la seguridad de la cadena de suministro internacional - OEA.	Gestión y cumplimiento legal, compras sostenibles.
Política de seguridad y privacidad de la información.	Seguridad integral y gestión de riesgos.
Política cero papel.	Consumo de energía, agua y otros recursos.
Política de tecnologías de la información.	Servicio.
Política de gestión de activos.	Sostenibilidad financiera.
Política para la gestión de riesgos.	Seguridad integral y gestión de riesgos.
Política de la innovación y el conocimiento.	IDI.
Política para el manejo del portafolio de inversiones y cobertura del flujo de caja.	Sostenibilidad financiera.
Política de desconexión laboral.	Condiciones de trabajo justas.
Política de propiedad intelectual.	IDI.
Política de regalos y atenciones.	Gobierno corporativo.
Política para la gestión del riesgo de corrupción y fraude.	Gestión y cumplimiento legal.
Política sobre debida diligencia.	Gestión y cumplimiento legal.
Políticas SARLAFT - FPADM.	Gestión y cumplimiento legal.
Política de prevención del daño antijurídico.	Gestión y cumplimiento legal.



Servicio de transporte público de pasajeros

[2-6] Nuestro servicio esencial es el transporte público de pasajeros con tecnología metro, de cable aéreo, BRT (Buses de tránsito rápido) y tranvía en el Valle de Aburrá, subregión del departamento de Antioquia, conformada por los municipios de Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Itagüí, Envigado, Sabaneta, La Estrella y Caldas, así como por el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín (ciudad núcleo). La población estimada de este territorio, según el DANE, era de 4'179.996 habitantes en 2024, a cuya disposición ponemos nuestra red de movilidad, a la que se articulan otros medios de transporte público. Esta red cubre el territorio según se aprecia en el mapa esquemático:



Las 12 líneas que se aprecian en el mapa tienen las siguientes características técnicas:

Tecnología	Energía	Líneas	Longitud	Estaciones, paradas y paraderos	Flota
Metro	Eléctrica	2 (líneas A y B)	31,3 km	26 estaciones	80 unidades de tren, de tres coches cada una
Cable aéreo	Eléctrica	6 (líneas H, J, K, L, M y P)	14,62 km	14 estaciones	499 telecabinas
BRT	Eléctrica y Gas Natural Vehicular	3 (líneas 1, 2 y O)	12,5 km troncal 22,5 km pretroncal	22 paradas y 24 y paraderos	111 buses padrones y 31 buses articulados
Tranvía	Eléctrica	1 (línea T)	4,2 km	6 paradas y 2 estaciones	12 vehículos tranviarios

Características de nuestros viajeros en 2024

La red anteriormente descrita tiene la capacidad de movilizar a 86.078 pasajeros hora-sentido. Durante 2024 movilizamos 308,3 millones de viajeros, lo que representa una disminución de un 1,36% con respecto a los 312,5 millones movilizadas en 2023. Los análisis preliminares que hemos realizado apuntan a un incremento de viajes en el transporte informal y en motocicletas, y también incide la suspensión del servicio en el Metrocable línea K durante 23 días como consecuencia de un accidente

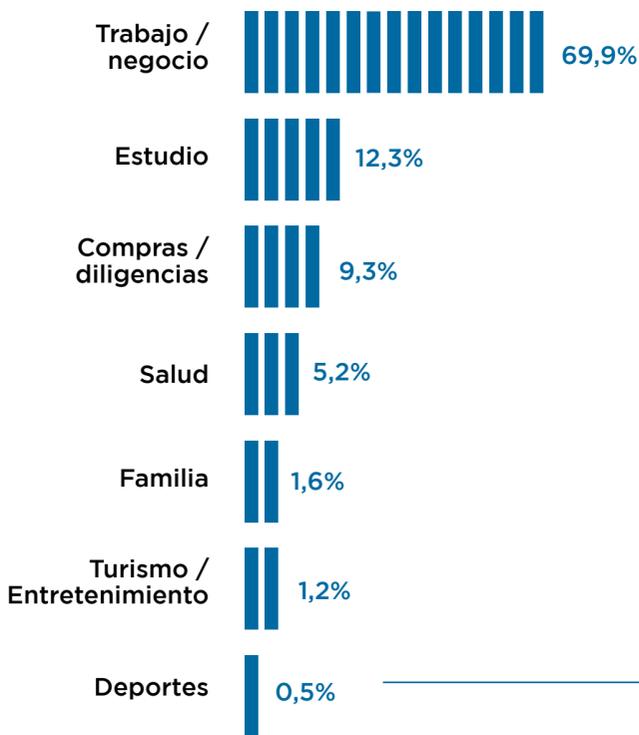
ocurrido el 26 de junio. Este asunto lo seguiremos monitoreando en el año 2025.

Según la encuesta origen-destino, realizada por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá en 2023, diariamente se realizan 6.131.727 viajes en el Valle de Aburrá, de los cuales 962.930 se realizan en nuestra red, es decir, un 16% del total.

En 2024, nuestra Empresa contrató con la empresa Consenso S. A. S. la medición del nivel de satisfacción de los clientes, con una muestra de 2.291 usuarios encuestados en la red Metro. Con base en este trabajo, caracterizamos a nuestros usuarios de la siguiente manera:



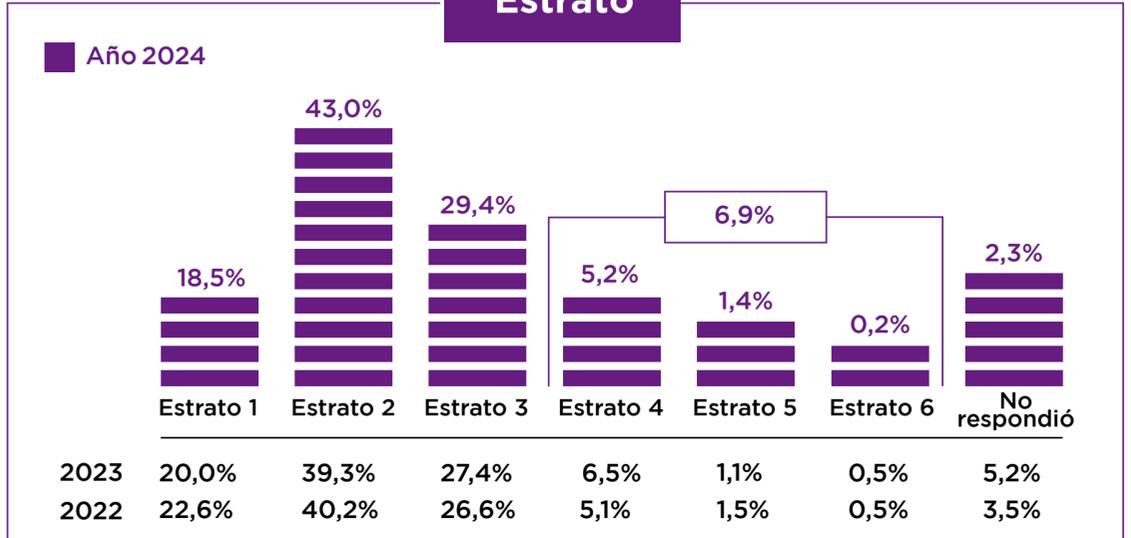
Motivos de viaje



Género



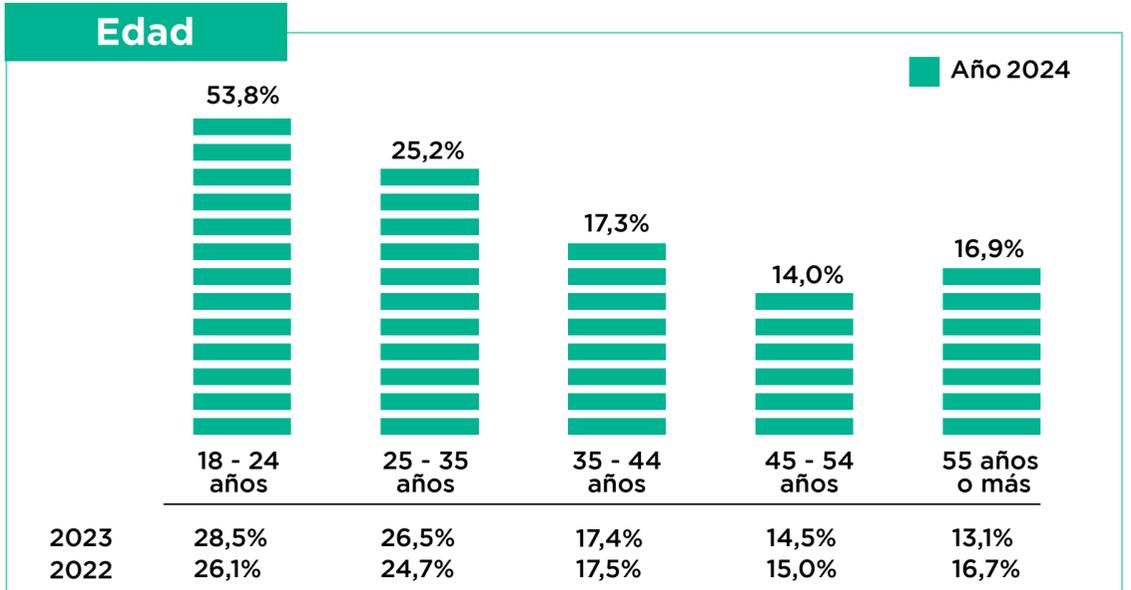
Estrato



Ocupación



Edad



Negocios Asociados

Como una forma de generar ingresos adicionales a los provenientes de la tarifa y en línea con nuestro Propósito Superior de generar calidad de vida, conectando e integrando personas y promoviendo territorios sostenibles, hemos desarrollado tres líneas de negocios asociados al transporte que apuntan al cumplimiento del objetivo estratégico para el quinquenio 2021-2025: la obtención de ingresos no tarifarios del orden del 15% sobre el total de los ingresos. Para ello hacemos uso de nuestros recursos, experiencia y la explotación del *know how* (saber hacer). Las tres líneas de negocios son:

Atlántica, el Eje Cafetero y la subregión de Urabá, en Antioquia.

Así mismo, a partir del cambio de gobiernos locales, hemos gestionado acercamientos con algunas ciudades en las que hemos identificado proyectos prioritarios asociados a la movilidad y la cultura.

Durante el año 2024, generamos 38 ofertas a nivel nacional e internacional. Al mismo tiempo, consolidamos diferentes alianzas para seguir explorando oportunidades de negocios, siendo los más relevantes los siguientes:



Formaciones técnicas: formamos en temas técnicos ferroviarios a personal del Ministerio de Transporte y del concesionario CFRO (consorcio a cargo de la construcción del Regiotram de Occidente, en Cundinamarca), concretamente en asuntos relativos a la operación y el mantenimiento.

estos sistemas, contribuyendo así con la internacionalización de nuestro portafolio.

Negocios de Gestión Urbana

Acompañamiento al Metro de Bogotá: firmamos un contrato para asesoría y acompañamiento a la Empresa Metro de Bogotá para realizar actividades que permitan comprender las dinámicas comportamentales ciudadanas, así como las capacidades de transformación social y cultural alrededor de las localidades de la zona de influencia de la primera línea del Metro de Bogotá (PLMB).

Estos negocios permiten la captura de valor del suelo a través de los desarrollos urbanísticos y de los aprovechamientos de la infraestructura alrededor de las estaciones y de los corredores de movilidad actuales y futuros como parte de la sostenibilidad financiera de nuestra Empresa, lo que se conoce como operaciones urbanas. También abarcan la administración y explotación de los bienes inmuebles que poseemos a través del arrendamiento y concesión de locales comerciales, publicidad u operaciones específicas en el espacio público.

Reactivación del transporte ferroviario en Colombia: el contexto nacional y local, marcado por la llegada de nuevos alcaldes y gobernadores, nos permitió aprovechar el momento político de reactivación de proyectos ferroviarios en el país para llevar nuestra experiencia a otras regiones de Colombia. Es así como logramos consolidar memorandos de entendimiento para trabajar en importantes proyectos con entidades como la Agencia Nacional de Infraestructura - ANI, la Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV y SOMOS Movilidad, empresa que lidera la movilidad en el Municipio de Rionegro, Antioquia.

Los negocios de captura de valor los desarrollamos en los municipios del Valle de Aburrá, incluyendo Medellín, Bello, Itagüí, Envigado, Sabaneta y La Estrella. Los negocios de gestión urbana están agrupados en las líneas de Aprovechamiento de infraestructura y Rentabilización de los activos a través del desarrollo de proyectos inmobiliarios, cada una de las cuales detallamos a continuación:

Análisis de carga de energía: como resultado de nuestra alianza con la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB), llegamos estavezal Tren Maya, de México, y al Metro de Santiago de Chile, para brindar servicios de análisis de cargas de energía a

Aprovechamiento de infraestructura: tienen como objetivo la captura de valor del flujo de pasajeros a través de la optimización de los espacios existentes y proyectados a lo largo del sistema Metro, así como de la renta de inmuebles y espacios publicitarios que les permitan a los clientes Metro una mejor promoción de sus marcas y un mayor acceso a bienes y servicios, contribuyendo a la sostenibilidad financiera de la Empresa. Agrupa los negocios de:

Negocios del Conocimiento

[2-6] En Negocios del Conocimiento aprovechamos toda la experiencia que hemos adquirido en nuestra trayectoria organizacional, transformándola en un portafolio de servicios que comprende diferentes aspectos del conocimiento. Dentro de estos encontramos: formaciones y pasantías, consultorías en diversos temas de la planificación, operación y mantenimiento de los diferentes modos de transporte y soluciones de ingeniería. Igualmente, hemos incorporado la Cultura Metro dentro del portafolio, como un eje articulador que brinda sostenibilidad social y financiera a los sistemas.

Operación del Metro de Quito: en diciembre de 2024 completamos un año de operación de la primera línea del Metro de Quito, en la que a 31 de diciembre de ese año se habían movilizado más de 54 millones de personas, con una afluencia promedio de 180.000 usuarios en un día típico laboral. Así mismo, durante el 2024 logramos los siguientes hitos claves relacionados con esta operación:

- Pasantías para 75 personas de la Empresa Operadora Metro de Medellín - Transdev, EOMMT, en las instalaciones del Metro de Medellín, en las que recibieron formación en temas relacionados con mantenimiento, operación de estaciones, operación del puesto central de control, programación, planificación y riesgo público, entre otros.
- Asistencias técnicas en temas relacionados con cultura, gestión social, mantenimiento de los sistemas de energía y recaudo, por valor de USD 54.000.
- En la Asamblea de Accionistas de la EOMMT, se dictaminaron dividendos para Metro de Medellín, para el período fiscal de 2023, por un valor de USD 2,1 millones.
- Al cierre del año 2024, la planta activa de cargos de la EOMMT ascendió a 602 personas.

Gracias a una alianza con la empresa francesa Transdev, traspasamos las fronteras nacionales y extendimos la operación hasta Quito, en Ecuador. Nuestro país también ha representado una fuente importante de oportunidades para llevar los conocimientos a otras regiones. Es así como, en el marco de la reactivación ferroviaria que se viene consolidando desde hace algunos años, hemos acompañado y hecho seguimiento a diferentes proyectos en varias ciudades y departamentos de Colombia, como Bogotá y Cundinamarca, la Costa



- **Publicidad:** aprovechamiento estratégico de espacios dentro de la infraestructura del sistema Metro, visibles para la pauta comercial de los anunciantes. Actualmente contamos con espacios para publicidad fija, 21 pantallas LED de gran formato distribuidas en las estaciones de las líneas A y B del sistema Metro, 18 Mega Mupis (pantallas de aproximadamente 85”) y la comercialización del 60% del exterior de nuestros vehículos del sistema, tales como metro, buses y tranvía.

- **Publicidad programática:** durante el 2024 incursionamos en la publicidad programática, la cual permite a anunciantes comprar pauta publicitaria de manera directa basada en datos de segmentación proporcionados mediante las capacidades analíticas propias, representando \$217 millones en ingresos no tarifarios nuevos y con perspectivas de crecimiento por su posicionamiento en el mercado de publicidad.

- **Renta inmobiliaria:** oferta de espacios y actividades para las marcas y productos que quieran llegar de manera directa a su público objetivo. Los espacios pueden ser fijos o provisionales y aprovechan la circulación de usuarios en la infraestructura externa e interna del sistema, y el público cautivo en los diferentes vehículos de los modos de transporte.

- **Administración de activos inmobiliarios:** manejo de los bienes inmuebles de carácter comercial propiedad de la Empresa, que va desde la gestión y saneamiento predial hasta su promoción, evaluación del acatamiento de requisitos legales por parte de prospectos concesionarios, y elaboración y seguimiento al cumplimiento de las condiciones definidas en los contratos de concesión. En 2024, logramos el saneamiento de 138 predios desde todos los componentes. Adicionalmente, avanzamos en el desarrollo y posterior implementación del Sistema de Gestión de Activos Inmobiliarios de la Empresa - SAI, que actualmente cuenta con 9 módulos para la administración, gestión y actualización de la información de los activos inmobiliarios, proyectos urbanos y espacios comerciales de nuestra Empresa.

- **Aprovechamiento del espacio público:** optimización de espacios existentes y proyectados a lo largo del sistema para la habilitación de nuevos usos comerciales que les permitan el acceso a bienes y servicios a todas las personas que usan el sistema Metro. Un ejemplo de esto es la alianza público - privada con la empresa Centauro Entertainment, gracias a la cual inauguramos el complejo deportivo Arena Sur, localizado a un costado de la estación Envigado por el acceso noroccidental. A partir del aprovechamiento del lote propiedad del Metro, este nuevo espacio ahora cuenta con tres canchas de vóley playa, donde las personas pueden reservar para competir, entrenar o divertirse.

- **Renta de infraestructura para telecomunicaciones:** aprovechamiento económico de la infraestructura a través de la oferta de servicios de telecomunicaciones como internet, renta de espacios para instalación y adecuación de redes, última milla, entre otros.

- **Conectividad wifi:** en 2024 finalizamos la implementación del proyecto de conectividad para brindar wifi gratuito a nuestros viajeros, logrando así la conexión de 32 estaciones y 11 plazoletas, con un promedio diario de 500.000 conexiones a la red, logrando tener un acceso a Internet en lugares donde el tiempo de estancia puede ser mucho más prolongado, como lo son las plazoletas del sistema.

- **Nuevos negocios para el aprovechamiento de la infraestructura:** entre ellos están la evolución y aprovechamiento de los módulos de carga solar ubicados en diferentes plazoletas del sistema, el recibo y aprovechamiento publicitario de paraderos de buses ubicados en predios del Distrito de Medellín y en predios propios, y el aprovechamiento transitorio en algunos de nuestros inmuebles.

- **Rentabilización de los activos a través del desarrollo de proyectos inmobiliarios:** comprende la oferta de iniciativas de desarrollos inmobiliarios en predios propios o integrados con suelos de otros propietarios, viabilizados para el desarrollo inmobiliario, lo que nos permite la rentabilización máxima de nuestros activos en las áreas de influencia de corredores y estaciones. Lo anterior requiere, en muchos casos, la aplicación de los instrumentos de gestión dispuestos en la normativa que permitan impactar positivamente en el desarrollo económico, la sostenibilidad financiera del sistema, la conservación del medio ambiente, la calidad del paisaje y el bienestar social, habilitando el desarrollo de actuaciones urbanas y proyectos inmobiliarios en los entornos desarrollables del sistema. Esta línea incluye negocios relacionados con:

- **Servicios como operador urbano e instrumentos de planificación:** desarrollo de las funciones enfocadas a la gestión urbana, delegadas por las entidades territoriales, que permiten la implementación de programas, proyectos, obras y mecanismos de gestión definidos en los Planes de Ordenamiento Territorial (POTs) y las normas complementarias, específicamente en lo relacionado con la gestión financiera, social e institucional; así como actividades relacionadas con gestión del suelo, urbana e inmobiliaria.

Para el año 2024, en el desarrollo de nuestra gestión, adelantamos las actividades necesarias para generar alianzas con empresas del sector privado y estatales que permitirán el desarrollo de seis proyectos inmobiliarios ubicados en predios aledaños a las estaciones La Estrella, Envigado, Exposiciones, Parque Berrío, Hospital y Universidad. En ese sentido, logramos avances significativos, así:

- **Estaciones Envigado y La Estrella:** estructuración de proyectos inmobiliarios en suelo propio en torno a la Estación Envigado (Plan parcial Peldar) que representa 62.000 m² de aprovechamiento total (22.000 m² en vivienda y 40.000 m² en otros usos), y el proyecto inmobiliario ubicado en la estación La Estrella, que cuenta con un área aprovechable total de 100.300 m², en el cual obtuvimos la licencia, subdivisión, el englobe y la elaboración de los lineamientos arquitectónicos en el suelo propio.

- **Estación Parque Berrío:** busca recomponer “el corazón” del principal espacio público local y metropolitano, recuperando el centro histórico de la ciudad a través de la aplicación de los criterios del Desarrollo Orientado al Transporte (DOT). Logramos establecer mesas de trabajo con diferentes entidades públicas y privadas como la Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio y las Alianzas Público-Privadas -APP, la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU, la Corporación Cívica del Centro - CORPOCENTRO y el Museo de Antioquia, posibilitando el avance de la estructuración técnica, legal y financiera, así como la coordinación interinstitucional necesaria para su implementación.

- **Plazoletas de Parque Berrío y Poblado:** con el apoyo de la Subsecretaría de Espacio Público, avanzamos en la estructuración de la estrategia de gestión en dos plazoletas del sistema, Parque Berrío y Poblado, lo que nos permitirá complementar las acciones de control necesarias para el correcto aprovechamiento de estos espacios públicos.

- **Operaciones Urbanas:** obtuvimos la aprobación legal y en debida forma del Plan Parcial El Progreso, lo que nos permitió habilitar la norma para el aprovechamiento de 38.300 m² en los predios adquiridos por la entidad para el patio taller del Metro de la 80. Además, formulamos un instrumento de planificación en el corredor de la 80, el Plan Parcial San Germán, y adicionalmente adelantamos las gestiones propias para la solicitud de determinantes del Plan Parcial El Volador (Margaritas). De manera complementaria, generamos acercamientos importantes con las alcaldías de Rionegro, Caldas, Sabaneta, Itagüí, Girardota, Barbosa y Copacabana, presentando la necesidad de Incorporación del principio de “Desarrollo Orientado al Transporte - DOT” en sus POTs.

Unidad Estratégica de Negocios (UEN) Cívica



La Unidad Estratégica de Negocios (UEN) Cívica del Metro de Medellín gestiona y expande el sistema de recaudo electrónico Cívica, facilitando el acceso al transporte público e impulsando su integración con otros servicios de la ciudad. Su propósito es mejorar la movilidad y desarrollar soluciones innovadoras tanto para usuarios como para empresas.

Recaudo Electrónico: este servicio permite a los usuarios pagar su transporte de manera segura y eficiente mediante la tarjeta Cívica o la aplicación móvil. En 2024, el sistema se consolidó en 36 empresas de transporte, alcanzando más de 2.200 buses equipados con esta tecnología en 196 rutas integradas, 2 rutas de transporte público colectivo y 2 rutas intermunicipales. Gracias a esta expansión, Cívica fortaleció su presencia en los municipios de Medellín, Bello, Itagüí, Envigado, Sabaneta, La Estrella, Caldas, Copacabana, Girardota, Barbosa, Rionegro, La Ceja y La Unión.

Servicios empresariales: Cívica ofrece soluciones personalizadas para entidades públicas y privadas, incluyendo recargas masivas, branding de tarjetas y herramientas de acceso e identificación. En 2024, este servicio consolidó su impacto en la movilidad sostenible, vinculando a **59 empresas** e instituciones comprometidas con facilitar el transporte de sus colaboradores. Además, impulsamos nuevas líneas de negocio, como la personalización de tarjetas conmemorativas, en alianza con el Club Atlético Nacional, la Secretaría de Cultura y eventos de ciudad como el “Ferxxocalipsis”. Este último representó un hito clave, ya que permitió negociar el cobro de la extensión del horario comercial del sistema masivo durante los días del evento, contribuyendo a la sostenibilidad financiera del sistema de transporte.



App Cívica: la app Cívica se consolidó como una plataforma multiservicio que facilita el acceso a la movilidad, el comercio y otros servicios urbanos mediante códigos QR desde dispositivos móviles. Su objetivo es mejorar la experiencia de transporte y ampliar las opciones de pago y acceso a distintos servicios en la ciudad. Al cierre de 2024, la aplicación alcanzó un total de **766.770 usuarios registrados**, quienes realizaron más de **2,7 millones** de operaciones, consolidándose como una herramienta clave para la movilidad digital y la integración de servicios en el Valle de Aburrá y otras regiones donde opera el sistema Cívica.

Alianzas

[2-28] Como parte de nuestras estrategias para la gestión del conocimiento y para la implementación de mejores prácticas, hacemos parte de asociaciones y agremiaciones nacionales e internacionales, con las cuales realizamos actividades colectivas para establecer un marco conjunto de trabajo y el intercambio de experiencias e información para la toma de decisiones del ámbito estratégico, así como para responder a las oportunidades que se presentan en el entorno. Las asociaciones y agremiaciones relevantes para nuestra gestión a las cuales pertenecemos son:

- Unión Internacional de Transporte Público - UITP
- Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos - ALAMYS
- Organización Internacional de Transporte por Cable - OITAF
- Asociación Nacional de Empresarios de Colombia - ANDI
- Federación Nacional de Comerciantes FENALCO seccional Antioquia
- Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL
- Asociación Nacional de Exportadores
- ANALDEX
- Lonja de Propiedad Raíz
- Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo - ICGC
- Asociación Colombiana de Capital Privado- COLCAPITAL



Sobre la Memoria de Sostenibilidad

- Gestión de grupos de interés
- Comunicación con grupos de interés
- Definición de materialidad

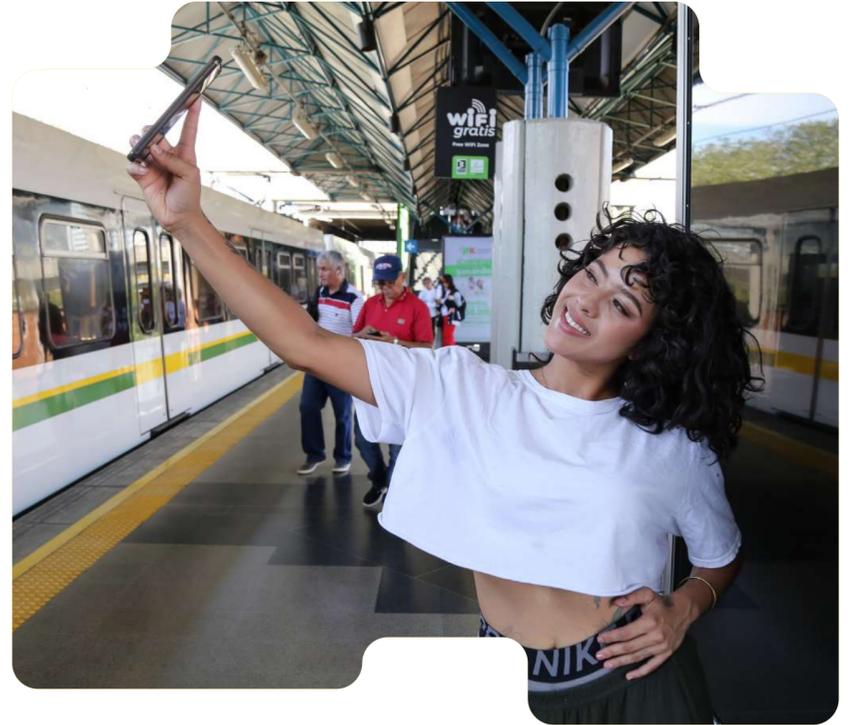
Gestión de grupos de interés

[2-29] Como expusimos anteriormente, los grupos de interés son el centro de nuestro Direccionamiento Estratégico. Así mismo, sus necesidades y expectativas son los insumos del mapa de procesos, y la satisfacción de estas es el resultado relevante. Concebimos los grupos de interés como aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones cuyas necesidades y/o expectativas podrían verse afectadas por nuestras decisiones y actividades (criterio de impacto) o aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones cuyas acciones y/u opiniones podrían afectar de manera significativa nuestras decisiones y operaciones (Criterio de influencia).

En nuestro Sistema de Gestión Integral hay un procedimiento que establece que cada cinco años, en el penúltimo

año de vigencia del direccionamiento estratégico, debemos realizar una revisión de los grupos de interés. Efectivamente, en 2024 iniciamos con este proceso, pero aún está pendiente de aprobación por parte del Comité de Gerencia. Por esta razón, el listado de grupos de interés con el que presentamos esta Memoria de Sostenibilidad corresponde al que elaboramos en 2019.

En ese año, llevamos a cabo un proceso amplio de consultas internas, en el que participaron gerentes, jefes y profesionales de todas las áreas para identificar los grupos con los que tenían un mayor relacionamiento. Como resultado, obtuvimos el siguiente listado de grupos de interés, con su respectiva definición organizacional, así:



El procedimiento de gestión de grupos de interés también establece que debemos identificar sus necesidades y expectativas en el penúltimo año del direccionamiento estratégico, y realizar una revisión a mediados del periodo. La revisión del listado de grupos de interés que iniciamos en 2024 incluye la elaboración de una matriz de doble materialidad con criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) que implica una aproximación a necesidades y expectativas en términos de impactos, riesgos y oportunidades (IROs), pero en vista de que este diagnóstico aún está en ejecución, optamos por guiarnos por los resultados de la identificación de necesidades y expectativas llevada a cabo en 2019, así como por la actualización realizada en 2023.

En 2019 realizamos un ejercicio que nos permitió identificar internamente las necesidades y expectativas de nuestros 12 grupos de interés, que luego fueron contrastadas y evaluadas con personas pertenecientes a ellos mediante encuestas virtuales y grupos focales. Esta última metodología la aplicamos únicamente con los grupos prioritarios (Gente Metro, usuarios, comunidad, proveedores y transportadores). Como resultado, obtuvimos un listado de 313 necesidades y expectativas que abordamos con acciones que los procesos venían ejecutando y con estrategias de relacionamiento que estuvieron vigentes entre 2021 y 2022.

Para la revisión de mitad del periodo estratégico 2021 – 2025, revisamos 37 documentos internos que entregaron información sobre nuevas necesidades y expectativas de los grupos de interés, así:

- Preguntas en la socialización de la Memoria de Sostenibilidad.
- Resultados del estudio de experiencia del empleado.
- Resultados del estudio propio de reputación.
- Informe de PQRSDf (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).
- Informe de hechos relevantes – IHR.
- Monitoreo de redes sociales.
- Monitoreo de medios.
- Actas e informes del Grupo de Análisis de Afluencia y Capacidades.

- Actas e informes del Comité de Ética (Antes Comité Institucional de Transparencia Administrativa y Probidad).
- Grupo de trabajo para fuentes de financiación.
- Lectura social del territorio.
- Encuesta anual de satisfacción de transportadores.
- Actas e informes de reunión mensual con transportadores.
- Informe de reuniones periódicas con gremios.
- Estudio de clima laboral.
- Estudio de riesgo psicosocial.
- Medición de cultura.
- Actas o informes COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Proyectos de gestión del cambio.
- Medición de Nivel de Experiencia del Cliente.
- Actas e informes del Comité de Seguridad Operacional.
- Actas e informes del Grupo de Trabajo Estratégico de Experiencia del Cliente.
- Comentarios o preguntas del Día del proveedor.
- Actas e informes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Actas e informes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Informes de citaciones al Concejo.
- Bitácoras de reuniones con congresista y miembros de la rama ejecutiva.
- Actas e informes del Grupo financiero.
- Actas e informes de la Mesa de Fortalecimiento del Modelo de Gobierno Corporativo.
- Informe de PQRSDf asociados a proyectos.
- Actas e informes de la Mesa de entorno cuidado.



Icono	Nombre del Grupo de Interés	Definición
	Usuarios	Personas que hacen uso de la infraestructura del sistema de transporte, hagan un viaje o no.
	Gente Metro	Empleados públicos, trabajadores oficiales, aprendices, practicantes y jubilados del Metro de Medellín, y su grupo familiar primario.
	Comunidad	Personas, grupos de personas u organizaciones que hacen parte del área de influencia directa e indirecta del Metro de Medellín.
	Proveedores	Personas u organizaciones nacionales o internacionales que pueden abastecer o abastecen bienes y/o servicios al Metro de Medellín.
	Transportadores	Personas u organizaciones que prestan el servicio público de transporte de pasajeros en diferentes modalidades y alcances.
	Cientes comerciales	Organizaciones públicas o privadas a quienes el Metro de Medellín ofrece o puede ofrecer productos y/o servicios diferentes o asociados al servicio de transporte.
	Junta de Socios y Junta Directiva	Son órganos de administración de la sociedad, siendo la Junta de Socios el máximo órgano social y la Junta Directiva uno de los órganos de administración.
	Estado	Instituciones de carácter público de orden nacional, departamental, metropolitano y municipal o distrital que por sus competencias administran, planean, regulan, juzgan, controlan o vigilan las actividades del Metro de Medellín.
	Sindicatos	Asociaciones de trabajadores del Metro de Medellín que se agrupan en defensa y promoción de los derechos laborales, económicos y sociales de todos sus afiliados.
	Periodistas y líderes de opinión	Personas o grupos dedicados a producir, investigar y difundir información sobre el Metro de Medellín a la opinión pública en distintas plataformas y formatos.
	Aliados	Organizaciones públicas o privadas con quienes el Metro de Medellín realiza acuerdos para el desarrollo de negocios o proyectos de interés común.
	Gremios y asociaciones	Organizaciones nacionales e internacionales a las cuales pertenece el Metro de Medellín o con las cuales tiene intereses comunes.

- Encuesta anual de satisfacción de clientes comerciales.
- Análisis del pliego de peticiones del Sindicato.
- Revisión de redes y página web del Sindicato.
- Informe de derechos de petición realizados por el Sindicato.
- Sistema de Gestión de Mejoras.

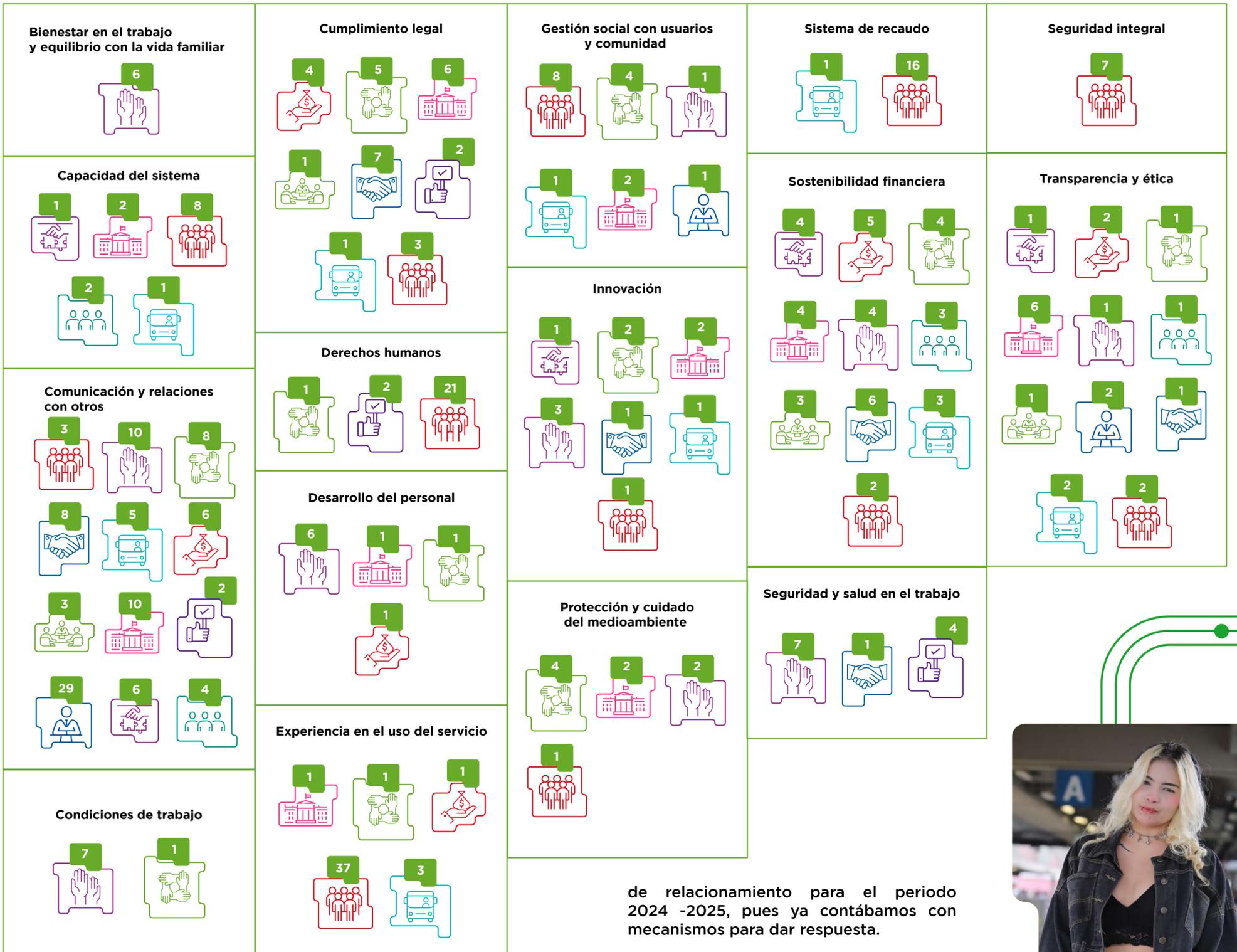
Las necesidades y expectativas identificadas en 2019 las consideramos aún vigentes en la mayoría de los casos, por lo que luego de la revisión documental el listado inicial fue de 617 necesidades y expectativas, pues a las

313 del primer ejercicio les sumamos 304 nuevas. Posteriormente, los gerentes y jefes de área con mayor relacionamiento con los grupos de interés realizaron una depuración teniendo en cuenta su conocimiento de cada uno de los grupos, así como criterios tales como excluir lo que fuera de estricto cumplimiento legal. Como resultado, el listado definitivo de necesidades y expectativas quedó conformado por 359. Para mayor facilidad, creamos unas categorías o enfoques que permitieran agrupar temas similares. A continuación, presentamos los enfoques, los grupos de interés que manifestaron necesidades o expectativas relacionadas con el enfoque y sus cantidades:



XX Número de necesidades y expectativas asociadas al enfoque

Grupos de interés:



Con este listado de necesidades y expectativas procedimos a consultar internamente si desde los diferentes procesos de la Empresa se estaban adelantando acciones para satisfacerlas, o si estaba proyectado

hacerlo. Luego de la revisión, concluimos que para cada necesidad o expectativa estábamos realizando al menos una acción para atenderla. En consecuencia, determinamos que no formularíamos estrategias

de relacionamiento para el periodo 2024 -2025, pues ya contábamos con mecanismos para dar respuesta.

Para reportar la manera en que atendemos estas necesidades y expectativas, el enfoque de gestión de cada asunto material abordado en esta Memoria de Sostenibilidad indica los enfoques relacionados, y en las acciones realizadas en 2024 detallamos las acciones que estamos implementando para atenderlas.



Comunicación con grupos de interés

[2-26] Cultura Metro es un modo de relación positivo con nosotros mismos como individuos, con los

otros y con el entorno. Para ello, hemos dispuesto de una amplia plataforma de medios corporativos

y espacios de relacionamiento a través de los cuales informamos a nuestros grupos de interés sobre los impactos que les generamos en lo social, ambiental, económico y gobernanza. A continuación, enunciamos estos medios y los grupos de interés a los que se dirigen.



	Proveedores	Usuarios	Transportadores	Estado	Junta de Socios y Junta Directiva	Sindicatos	Gente Metro	Clientes comerciales	Gremios y asociaciones	Periodistas y líderes de opinión	Aliados	Comunidad
Boletín Vía Positiva						X	X					
Boletín Estación Familia						X	X					
Intranet						X	X					
Cartelera y pantallas internas						X	X					
TV Metro	X						X					X
Eventos para empleados						X	X					
WhatsApp Bussines	X	X				X	X			X		
Señalética interna						X	X					
Boletines electrónicos internos						X	X					
Sitio web		X						X		X		X
Periódico Nuestro Metro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pantallas en estaciones		X										
Megafonía en estaciones		X										
Redes sociales (X, Facebook, Instagram, LinkedIn, You Tube)		X								X		X
Estación Metro		X									X	X
Señalética externa		X								X	X	
Línea Hola Metro (Call center)	X	X	X					X			X	X
Reuniones con comunidad												X
Charlas académicas								X	X		X	X
Memoria de Sostenibilidad	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
Rondas de medios, atenciones a medios y ruedas de prensa										X		
Boletines de prensa										X		
Encuentros periódicos	X		X	X	X	X		X	X			
Visitas y recorridos				X				X	X	X	X	X
Stand en eventos	X		X					X	X			
Boletín electrónico externo	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X

De la gestión de comunicación y relacionamiento con nuestros grupos de interés en 2024 resaltamos los siguientes logros:

Taller - visita con periodistas sobre el funcionamiento de los Metrocables: cerca de 20 periodistas de medios locales y nacionales asistieron a un taller y recorrido por uno de nuestros Metrocables con el fin de hacer pedagogía sobre el funcionamiento, inconvenientes más recurrentes y trabajos de mantenimiento que realizamos.

Taller - visita con periodistas sobre mantenimiento nocturno: cerca de 15 periodistas de medios locales y nacionales asistieron a nuestros talleres en Bello, donde conocieron detalles de los trabajos de mantenimiento nocturno que realizamos día a día. Vieron los vehículos auxiliares, conocieron sus funciones e interactuaron con el simulador de conducción.

Recorrido nocturno por talleres con comunidad digital: cerca de 15 integrantes de la comunidad digital asistieron a nuestros talleres en Bello, donde conocieron detalles de los trabajos de mantenimiento nocturno. Esta actividad hace parte de nuestro relacionamiento y nos permite por medio de estas personas reforzar la pedagogía en redes sociales.



Reuniones con órganos colegiados: durante 2024 sostuvimos encuentros con congresistas de la bancada antioqueña, con concejales de Medellín y diputados de Antioquia para darles a conocer resultados relevantes de nuestra gestión. Así mismo, asistimos a las citaciones y debates de control político cuando fuimos requeridos para ello por el Concejo distrital.

Implementación del canal de WhatsApp: el 2 de diciembre lanzamos el canal oficial del Metro de Medellín en WhatsApp, donde las personas pueden informarse en tiempo real de las novedades operativas y todo lo relacionado con la gestión de la Empresa. A 31 de diciembre de 2024 contaba con más de 12.000 suscriptores.

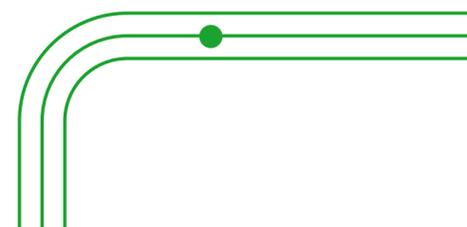
Acompañamiento a las semanas temáticas y de bienestar en la Empresa: acompañamos y creamos estrategias comunicacionales internas para la divulgación de actividades que promueven el desarrollo personal y profesional de los servidores.

Memoria de Sostenibilidad 2023: gestionamos y realizamos la Memoria de Sostenibilidad. Fueron 22 encuentros donde nuestros grupos de interés pudieron conocer detalles de la gestión realizada por la Empresa en 2023. Durante los días del evento asistieron cerca de 1.800 personas.

Espíritu Metro: gestionamos y realizamos Espíritu Metro, el encuentro anual donde todos los Servidores y Servidoras nos reencontramos después de un año de trabajo para reconocer los quinientos de nuestros compañeros. Asistieron 1.500 personas.

Gestión comunicacional del Metro de la 80: acompañamos el proyecto en cada uno de los componentes: social, predial, ambiental y técnico/obra. Destacamos los 4 PMT (Planes de Movilidad Temporal) socializados a la comunidad a raíz de las actividades de obra de demoliciones y banco de ductos, la realización de tres ferias pedagógicas y la participación en el Festival Buen Comienzo, con más de 7.000 visitas en nuestro stand.

Resultados de estudio de reputación y Medellín Cómo Vamos: la Empresa pasó del puesto 35 en el ranquin de las 100 compañías más reputadas de Colombia en 2023 a la posición 24 en 2024, según Merco Empresas. Así mismo, en el estudio propio de reputación, contratado por la Empresa con un tercero experto en estos temas, la calificación pasó de 8,9 en 2023 a 9,2 en 2024. Por último, conservamos el primer puesto como la entidad pública más admirada del Distrito por conocimiento y favorabilidad, según la encuesta de percepción ciudadana Medellín como Vamos. Estos resultados son una muestra de la confianza de los grupos de interés en la Empresa, en los que el relacionamiento positivo y la comunicación efectiva de la gestión empresarial juegan un papel fundamental.



Definición de materialidad

Según la Guía GRI, los temas materiales son aquellos que representan los impactos más significativos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos. En el marco de la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad Empresarial, las organizaciones debemos informar a nuestros grupos de interés sobre la manera en que gestionamos estos temas.

[3-1] Para definir el contenido de este informe nos basamos en lo definido en 2017 con el acompañamiento del Centro Nacional de Producción Más Limpia, entidad que propuso la siguiente hoja de ruta:

- **Revisión de la estrategia:** definimos los asuntos asociados con la sostenibilidad que están plasmados en la gobernanza de la organización, con el fin de identificar los temas que trabajamos en el marco de la sostenibilidad.

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

- **Definición de los impactos:** a partir de las actividades que definen el quehacer de la Empresa identificamos los impactos ambientales, sociales y económicos.

- **Revisión de la legislación:** esto permite, en un contexto más amplio, conocer las implicaciones en la sociedad desde el punto de vista de la norma y lo que la sociedad espera en esa materia.

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

- **Priorización de los impactos significativos:** una vez identificados y consolidados los impactos sobre la sostenibilidad realizamos una priorización, para lo cual seleccionamos variables que permitieron determinar el significado de los impactos.

[3-2] Tomando como base el ejercicio descrito anteriormente, así como lo dispuesto en el procedimiento de gestión de grupos de interés, en 2023 realizamos actividades de contacto con los grupos de interés. Estas fueron indirectas y consistieron en el análisis de documentos internos y de priorización de impactos, entendiendo que las necesidades y expectativas dan cuenta de asuntos que los grupos de interés consideran que los están impactando. Por otra parte, también tuvimos en cuenta que el direccionamiento estratégico con el que construimos la matriz de materialidad en 2017 fue remplazado en 2021, lo que implica una revisión de la estrategia.

Teniendo en cuenta lo anterior, concluimos que en 2023 realizamos un ajuste parcial a nuestra matriz de materialidad. Sin embargo, los nuevos contenidos que aparecieron como resultado de este ejercicio pudieron incluirse en los temas materiales que venimos trabajando desde 2018, aunque efectuamos algunos cambios de nombre para hacerlos más claros y los agrupamos de diferente manera, como exponemos a continuación:

- Los asuntos materiales Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad Física y Seguridad Operacional para el servicio fueron agrupados en un único asunto material llamado Seguridad Integral, para darle cabida a otros temas relacionados con seguridad que estaban quedando por fuera. Esto en atención a la preponderancia que tiene la seguridad integral en el direccionamiento estratégico de la Empresa.

- El asunto material Libertad de Asociación lo integramos al asunto material Derechos Humanos, entendiendo que la libertad de asociación es uno de los Derechos Humanos, sin cambiar los temas que hemos reportado en años anteriores.

- El asunto material Construcciones Sostenibles cambió su nombre a Estructura Verde, sin modificar los temas abordados.

- El asunto material Movilidad sostenible cambió de nombre a Externalidades y pasó a ocupar un capítulo único. Esto porque antes estaba en la Dimensión Ambiental, pero las externalidades abarcan aspectos económicos, sociales y ambientales. Sin embargo, los temas reportados son los mismos de años anteriores.

- Creamos un nuevo capítulo, llamado Dimensión Gobernanza, en el que damos cuenta de la gestión de los asuntos materiales Gobierno corporativo y Gestión y cumplimiento legal. Anteriormente, estos dos asuntos los reportábamos como Gestión ética y buen gobierno, dentro del capítulo Dimensión Económica. Al abordarlos en un capítulo aparte nos sintonizamos con la tendencia global de abordar la sostenibilidad desde un enfoque ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza), al tiempo que mostramos la relevancia que ha tomado el gobierno corporativo en nuestro actual direccionamiento estratégico.

Durante 2024, como mencionamos anteriormente, iniciamos la revisión de nuestra matriz de materialidad bajo criterios ASG. Sin embargo, como este trabajo aún no ha concluido, en esta Memoria de Sostenibilidad 2024 conservamos la matriz de materialidad con la que elaboramos el documento en 2023, que incluye los temas materiales que enunciamos a continuación:





Dimensión Social

- Condiciones de trabajo justas.
- Formación integral de la Gente Metro.
- Servicio.
- Seguridad Integral y Gestión de riesgo.
- Condiciones de trabajo justas.
- Derechos humanos.
- Gestión social con usuarios y comunidad.

Condiciones de trabajo justas

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro

Receptor de los beneficios legales y extralegales.



Comunidad

Receptor, como beneficiario de políticas de inclusión laboral de personas con discapacidad.



Sindicatos

Verificador, en su labor de defensa y promoción de los derechos laborales.



Junta de Socios y Junta Directiva

Habilitador, en cuanto aprueba varias de las políticas relacionadas.



Estado

Habilitador y verificador, en lo concerniente a legislación laboral.



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Bienestar en el trabajo y equilibrio con la vida familiar, condiciones de trabajo

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Gente Metro y Comunidad



Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 14



Inquietudes planteadas por los grupos de interés, en el ejercicio de socialización de la Memoria de Sostenibilidad 2023, que se resuelven en esta Memoria: ¿Cómo está manejando la empresa la reducción de la jornada laboral?; ¿Por dónde me puedo postular a las vacantes?; ¿Qué estudios se han realizado para las nivelaciones salariales?; ¿Qué estrategias implementa la Empresa con los líderes que tienen personal a cargo para tener buen relacionamiento?; ¿Los Servidores del Metro tendrán algún beneficio u opción preferencial de adquirir inmuebles en los proyectos desarrollados por el Metro y sus aliados en el desarrollo urbano de los planes parciales, como el Plan Parcial de Peldar?

Enfoque de gestión del asunto material



Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado directamente con el asunto: ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto: ODS 5 (Igualdad de género) y ODS 10 (Reducción de las desigualdades).



Valor corporativo relacionado con el asunto: Servimos con alegría y pasión.



Objetivo estratégico relacionado con el asunto: Potenciar la gestión estratégica del talento humano.



Políticas relacionadas con el asunto: Política de desconexión laboral.



Proceso que lidera la gestión del asunto: Gestión de servicios para el desarrollo humano.

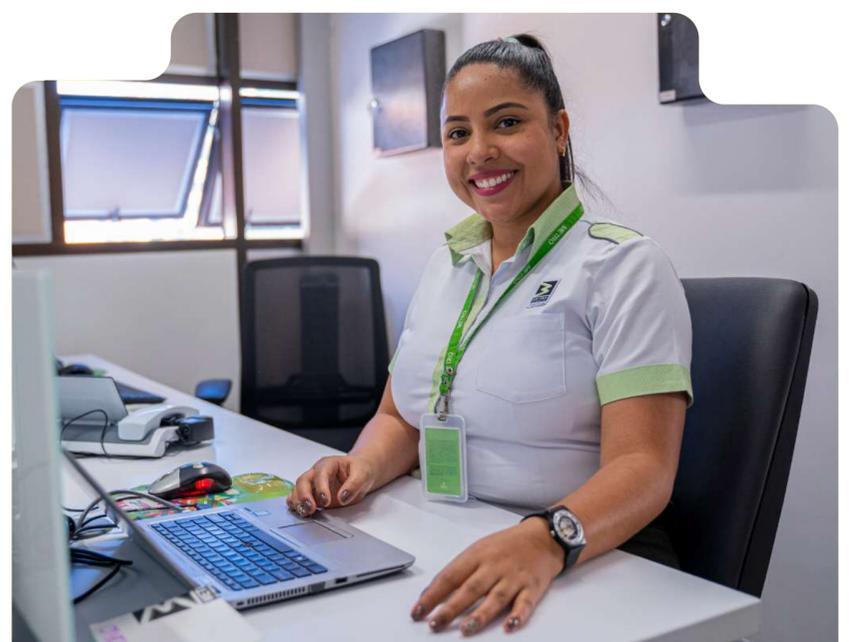


Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento para la gestión de acontecimientos personales del Servidor(a) al interior de la Empresa; Procedimiento Programa de Vivienda; Procedimiento para implementación y gestión del teletrabajo; Procedimiento para la habilitación del trabajo en casa; Procedimiento para gestionar el derecho efectivo a la desconexión laboral; Procedimiento para la

implementación y gestión del Modelo EFR; Procedimiento para la Gestión del Desempeño; Procedimiento trámites de estado de gestación y nacimiento o adopción hijos de Servidores; Procedimiento certificación y pago de bonos pensionales y cuotas partes pensionales; Procedimiento para la selección, vinculación y movimientos de personal; Procedimiento para desvinculación de personal.



Documentos de referencia que abordan el asunto: Programa de Bienestar y Calidad de Vida; Metodología para la Gestión del Desempeño; Modelo de Liderazgo; Manual de Competencias Metro de Medellín; Guías de Desarrollo Metro de Medellín.



Gestión del asunto material en 2024

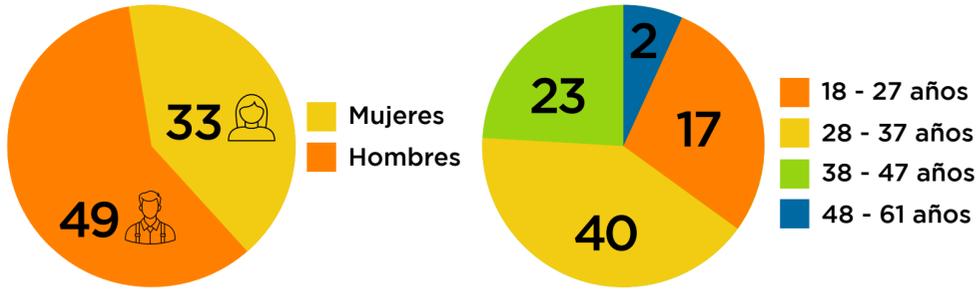
Contrataciones de nuevos Servidores y rotación de personal [401-1]: durante el año 2024, y con el fin de contribuir al logro de la estrategia de la Empresa, seleccionamos talento humano competente, de conformidad con los valores corporativos, competencias y con el potencial para aportar a los objetivos organizacionales.

Para ello, contratamos externamente a 82 personas (vinculaciones nuevas), que equivalen al 4,1% de los Servidores y Servidoras vinculados a 31 de diciembre de 2025, aportando de esta manera a la generación de empleo del país. La distribución de la contratación por sexo y edad fue la siguiente:

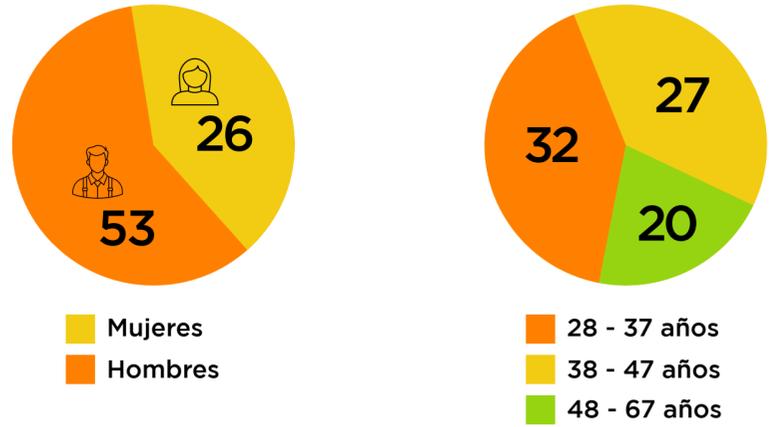
En relación con el nivel de rotación, durante el año 2024 registramos 79 desvinculaciones por motivos como renuncia voluntaria y jubilación, entre otros, que equivalen al 3,9%

del total de Servidores y Servidoras vinculados a 31 de diciembre de 2025, distribuidas por sexo y edad de la siguiente manera:

Nuevas contrataciones por sexo y edad



Desvinculaciones por sexo y rango de edad

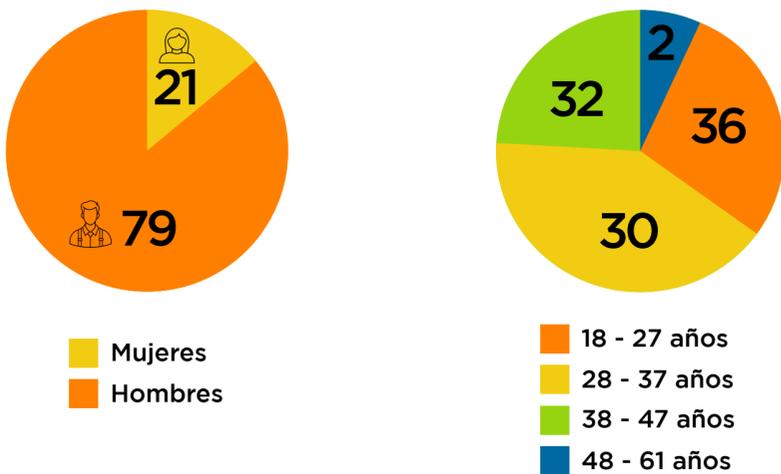


Según los datos anteriores, nuestro Índice de Rotación de Personal en 2024 fue el siguiente:

Género	Número de servidores	IRP
Mujer	26	1,32
Hombre	53	2,71
Total	79	4,03

Por otra parte, efectuamos 100 movimientos internos, contribuyendo así al desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores. El detalle de estos movimientos por sexo y rango de edad es el siguiente:

Movimientos internos por sexo y edad



Políticas de remuneración y proceso para determinarla [2-19, 2-20]: nuestra metodología de valoración de cargos, aprobada por la Junta Directiva, es aplicable a todos los cargos de la Empresa (excepto al Gerente General), teniendo como factores principales la educación, experiencia y el impacto de las decisiones en el ejercicio del cargo. La aplicación de la metodología está bajo la responsabilidad de la Gerencia Administrativa y el área de Gestión del Talento Humano con la participación



En cuanto a la Junta Directiva, para el año 2024 sus miembros no fueron remunerados. Sin embargo, la Junta de Socios aprobó en diciembre la política de designación, remoción, remuneración y evaluación de la Junta Directiva, la cual comenzará a regir desde el 2025. Dicha política establece los lineamientos para la remuneración de los miembros de la Junta Directiva, tales como: sólo se remunera a los miembros independientes de la Junta Directiva que asistan efectivamente a las sesiones, sean presenciales o virtuales, y los miembros independientes suplentes sólo podrán ser remunerados cuando asistan en calidad de miembro principal. El monto de la remuneración de los miembros independientes de la Junta Directiva será determinado por la Junta de Socios.

Salario mínimo en la Empresa [202-1]: según el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) para Colombia en

Nivel	Ratio Salario Base	Remuneración Hombres Vs Mujeres
Directivos	84,21	1,00
Auxiliar	83,48	1,00
Profesional 1	45,39	1,00
Profesional 2	51,98	1,00

Ratio salario base=100 (Salario base del nivel)/(Salario base promedio) (Remuneración base de las mujeres) (Remuneración base de los hombres)
Se excluye el cargo de Gerente General, dado que la asignación salarial no se encuentra definida en las curvas salariales de la Empresa.

Evaluación del desempeño [404-3]: para el año 2024, 1.950 Servidores eran susceptibles para ser evaluados en la gestión del desempeño, lo que corresponde al 97,70% de los Servidores vinculados al 31 de diciembre. Los restantes no habían cumplido 6 meses en el cargo, por lo que según los procedimientos internos no eran objeto de esta evaluación. El 68,68% de los evaluados fueron hombres y el 31,36% mujeres. Para el nivel Directivo un porcentaje de 1,07% de los evaluados fueron hombres y el 0,82% mujeres, en el nivel profesional 1 un porcentaje de 11,41% de los evaluados fueron hombres y el 9,66% mujeres, para el nivel

de los líderes de los procesos, quienes conforman el Comité de Valoración de Cargos, que vela por la equidad y la competitividad salarial de los cargos de la Empresa.

La remuneración del Comité Directivo es una remuneración fija mensual definida a través de la aplicación de la metodología de puntos de factor autorizada por la Junta Directiva. La remuneración de los altos ejecutivos no tiene vinculación con su desempeño.



2024, nuestra asignación básica para la categoría inicial ese mismo año fue de 1,96 salarios mínimos legales vigentes, tanto para hombres como para mujeres. Es decir, este es el monto que ganaban las personas con más bajos ingresos dentro de la Gente Metro, que durante el 2024 fueron 47 personas en total, lo que representa el 2,27% de la planta ocupada. En cuanto a jornada laboral, esta es de 48 h como se expuso anteriormente, debido a que, por tratarse de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, estamos cobijados por la Ley 6 de 1945, que establece esta jornada.

Equidad salarial [405-2]: la equidad salarial entre hombres y mujeres se establece en función de los requisitos del cargo, independientemente del género del ocupante. La siguiente tabla resume los resultados de la comparación salarial entre hombres y mujeres por nivel o categoría laboral:

profesional 2 un porcentaje de 26,73% de los evaluados fueron hombres y el 6,01% mujeres, y finalmente en el nivel auxiliar un porcentaje de 29,46% de los evaluados fueron hombres y el 14,80% mujeres” Al 31 de diciembre contábamos con 31,67% de valoraciones de desempeño concluidas, pues los procedimientos internos establecen que el periodo para la evaluación anual puede extenderse hasta enero del año siguiente. Adicionalmente, en el año 2024 acompañamos a 540 Servidores en su proceso de desarrollo desde el ser para el hacer en cargos Directivos, Profesionales 1 con y sin personal a cargo y Profesionales 2 que acompañan cuadrillas de trabajo y realizan labores administrativas.

Cultura Organizacional: en 2023 realizamos la medición de Cultura, con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional como Cultura Metro, y durante el año 2024 trabajamos con base en las acciones de mejora propuestas en el diagnóstico para el cierre de brechas de la Cultura Metro deseada con base en la Cultura Metro vigente. Teniendo en cuenta estos resultados, oficializamos y socializamos un nuevo Modelo de Competencias en el marco de nuestro Modelo de Liderazgo, con el fin de alinear estas acciones a la estrategia de la Empresa.

Adicionalmente, acompañamos a todas las áreas en sus equipos primarios para la alineación de objetivos estratégicos y contribución con los objetivos corporativos del año 2025, y para que a su vez los líderes los repliquen con sus equipos de trabajo, generando un efecto en cascada.



Plan de repotenciación cultural: durante el año 2024 ejecutamos en su totalidad el plan de trabajo, gracias a la implementación de diversas estrategias desarrolladas de manera estructurada. Entre ellas estuvo la segunda medición de liderazgo por medio de aplicación de pruebas psicotécnicas, que generó valor agregado en el acompañamiento individual y grupal con el ajuste de brechas al modelo de Liderazgo del Metro de Medellín, con el fin de consolidar las acciones para implementar el plan de desarrollo de los líderes. Sumado a esto, acompañamos a los profesionales 2 líderes de cuadrillas de trabajo en valoración de potencial y en construcción de planes de desarrollo.

También revisamos y ajustamos el Modelo de Competencias Corporativas, acompañamos la evolución del Modelo de Liderazgo y ejecutamos la Semana de la Cultura Metro y Ruta Cero entre el 9 y 13 de septiembre, con el fin de fortalecer la apropiación de nuestros valores corporativos y todas las acciones de Ruta Cero. Por último, realizamos videos formativos de cada una de las competencias corporativas (ficha de competencia, video, actividades

También trabajamos constantemente para la repotenciación de la cultura organizacional con los valores corporativos por medio de estrategias como la cadena de valores, capacitaciones, estrategias comunicacionales, caja de la cultura, talleres de Cultura Metro y valores corporativos a 50 aprendices, inducción de cultura organizacional y valores corporativos a 82 servidores, Escuela de Cultura Metro y Servicio a 133 servidores, con un total de 4 cohortes en los módulos valores corporativos, trabajo colaborativo, desarrollo de poder interior y comunicación asertiva y efectiva.

Por último, llevamos a cabo 19 talleres de devolución de diagnóstico de Cultura, Liderazgo y Desarrollo de Equipos con una participación de 474 personas, y acompañamos 39 equipos de trabajo desde el programa de desarrollo. Sumado a esto, planificamos la activación de la Mesa de Cultura Metro como Cultura Organizacional.

de apropiación) y desarrollamos una estrategia comunicacional de valores corporativos para toda la Gente Metro.

Experiencia del empleado: trabajamos en la actualización definitiva del plan de fortalecimiento interno de endomarketing y acciones para Marca Empleador. Así mismo, evaluamos la satisfacción de los teletrabajadores que ingresaron a esta modalidad de trabajo durante 2024 con el proceso de vinculación y la modalidad en general con un resultado de 4,8 sobre 5,0. En cuanto al concepto de los líderes con respecto a la productividad de estos Servidores, fue de 4,5 sobre 5,0.

Por otra parte, en el marco de la segunda medición de experiencia del cliente, identificamos elementos que pueden enriquecer la experiencia del empleado, pues los resultados de la evaluación de madurez en la gestión de la experiencia del cliente revelaron áreas de oportunidad significativas en términos de alineación estratégica y desarrollo cultural, en donde algunos elementos de mejora continua son: los procesos de selección y convocatorias, experiencias vivenciales de poder conocer otros cargos y ser embajadores de la Empresa y contar con un protocolo de retiro de la Empresa, que podrían aportar a enriquecer el ciclo de experiencia del empleado.



Programa crédito de vivienda: a través del programa de vivienda se han beneficiado 237 Servidores con un presupuesto total ejecutado de \$25.655 millones. En 2024 se presentaron 74 Servidores y Servidoras, de los cuales se beneficiaron 51, con un desembolso de \$7.286 millones. 56,8% de los beneficiarios fueron auxiliares, y el promedio de crédito por servidor es \$157.285.099. Para el año 2024 tuvimos un incremento en el presupuesto ejecutado de \$2.690 millones.

Por otra parte, y aunque no está relacionado con el programa de vivienda, es importante mencionar que los Servidores y Servidoras tuvieron la posibilidad de adquirir vivienda en condiciones especiales en el proyecto inmobiliario Massalia, que hace parte del Plan Parcial El Progreso, ejecutado por nuestra Gerencia de Desarrollo de Negocios en asocio con constructores privados.

Permiso parental [401-3]: en el año 2024, **7 mujeres y 21 hombres** tuvieron derecho al permiso parental (Licencia de maternidad para las mujeres y Ley María para los hombres) y todos se acogieron a este. Adicionalmente, el 100 % se reintegraron a laborar una vez terminó su licencia. De 40 Servidores, 37 (el 92,5%) que hicieron uso del permiso parental en el 2023 seguían activos al 31 de diciembre de 2024, de los cuales 13 eran mujeres y 27 hombres.

Plan de automatización e integración del talento humano: en una primera fase del proyecto implementamos el sistema de autogestión del empleado Success Factors, plataforma tecnológica provista por SAP, que nombramos al interior de la empresa como Talento en Línea. Esto nos permitió automatizar algunos procesos de Talento Humano relacionados con la solicitud de beneficios y de ausencias como vacaciones, tiquetera de beneficios, permisos remunerados, entre otros. En la segunda fase del proyecto desarrollamos la automatización del proceso de reclutamiento y selección de nuevos servidores, así como el proceso de evaluación de desempeño. Para el caso de personas externas a la Empresa, podrán hacer la inscripción de su hoja de vida a través del sitio web, en la sección Atención y servicios a la ciudadanía.

Con este plan de automatización e integración logramos una mayor facilidad y autotomía en el registro y seguimiento de solicitudes por parte de la Gente Metro, así como mayor efectividad y oportunidad en los procesos de reclutamiento y la recopilación de información estandarizada que puede ser analizada para la toma efectiva de

decisiones que propendan por el beneficio de Servidores y Servidoras.

Satisfacción, cobertura y pertinencia con los programas de bienestar: en 2024, el Programa de Bienestar de nuestra Empresa alcanzó resultados destacados al registrar 8.090 participaciones en sus actividades, evidenciando el compromiso continuo con el bienestar integral de nuestra Gente Metro y la salud mental como eje central, fortaleciendo además la vinculación de las familias de los Servidores y Servidoras Metro, una dimensión clave para la sostenibilidad social y organizacional.

Un aspecto sobresaliente fue la cobertura del 100%, asegurando que cada Servidor o Servidora participara en al menos una actividad del programa. Los indicadores de desempeño reflejan el impacto positivo de estas iniciativas, con una calificación promedio de satisfacción de 4,90 y una pertinencia de los programas evaluada en 4,95, lo que confirma la alineación con las necesidades y expectativas de los participantes.

Este logro refuerza nuestro compromiso con los principios de sostenibilidad, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 3 (Salud y Bienestar) y el ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico). Seguiremos trabajando en la implementación de programas integrales que prioricen el bienestar físico, emocional y social de nuestra Gente Metro.

Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación [201-3]: para Servidores y ex Servidores vinculados antes de la Ley 50 de 1990 (junio de 1995), la Empresa cuenta con recursos financieros que cubren su pasivo pensional y realiza anualmente el cálculo actuarial para conocer el valor correspondiente a las personas que aplican con derecho a bono pensional y que estuvieron vinculadas laboralmente entre mayo de 1979 y junio de 1995. Durante 2024, realizamos pagos por bonos pensionales por un valor de \$1.775 millones y por concepto de cuotas partes un valor de \$132 millones.

Luego de la entrada en vigor de la Ley 50 de 1990, a partir del 1 de julio de 1995, la Empresa realiza los aportes a pensión de manera mensual en el fondo elegido por cada persona según la normatividad legal vigente, que estipula que la Empresa aporta el equivalente al 12% del salario del trabajador y que a este, por su parte, se le descuenta el 4%. Para el año 2024 los aportes fueron:

Entidad	Nro. Servidores	Porcentaje	Valor año 2024
Pensión privada	1.279	62%	\$7.342
Pensión pública	794	38%	\$9.576
Total	2.073	100%	\$16.918

Formación integral de la Gente Metro

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro
Receptor de la formación y de sus beneficios.



Usuarios
Receptor, porque se beneficiará de la formación de la Gente Metro.



Aliados
Ejecutor de algunos de los programas de formación.



Proveedores
Ejecutor de algunos programas contratados con ellos y receptor de otros.



Estado
Receptor, porque se beneficiará de la formación de la Gente Metro.



Comunidad
Receptor, porque se beneficiará de la formación de la Gente Metro.



Clientes comerciales
Receptor, porque se benefician de la formación de la Gente Metro.



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Desarrollo del personal.

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Estado, comunidad, clientes comerciales, Gente Metro.



Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 9

Enfoque de gestión del asunto material

Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado indirectamente con el asunto: ODS 4 (Educación de calidad).



Valor corporativo relacionado con el asunto: Construimos juntos resultados sobresalientes.

Objetivo estratégico relacionado con el asunto: Fortalecer la cultura organizacional.



Proceso que lidera la gestión del asunto: Gestión de servicios para el desarrollo humano.



Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento para gestión de eventos formativos.



Documentos de referencia que abordan el asunto: Lineamientos para la Gestión del Conocimiento.



Gestión del asunto material en 2024

Universidad Corporativa Metro: fue creada en 2015 y actualmente cuenta con 5 escuelas activas: Escuela de Operaciones, Escuela de Liderazgo y Alta Gerencia, Escuela de Formadores, Escuela de Cultura Metro y Servicio, y Escuela de Conocimiento e Innovación. Su diseño curricular consta de un

modelo pedagógico y evaluativo que se desarrolla a través de mallas curriculares, las cuales son impartidas por nuestros 13 instructores y los más de 65 facilitadores que componen nuestra red interna. Durante el 2024 obtuvimos los siguientes resultados:

Escuela de Cultura Metro y Servicio	Escuela de Liderazgo y Alta Gerencia	Escuela de Conocimiento e Innovación	Escuela de Formadores	Escuela de Operaciones
<ul style="list-style-type: none"> 14 cohortes desde el inicio de la Escuela, 4 en 2024 	<ul style="list-style-type: none"> 93 Servidores formados en 2024 (equipo directivo y profesionales con personas a cargo) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 cohortes en 2024 	<ul style="list-style-type: none"> 21 facilitadores internos formados en el nivel 1 (80 horas formativas) 	<ul style="list-style-type: none"> 6 grupos de conducción de trenes
<ul style="list-style-type: none"> 435 Servidores certificados, 160 de ellos en 2024 	<ul style="list-style-type: none"> 8 horas formativas por persona 	<ul style="list-style-type: none"> 62 Servidores certificados 	<ul style="list-style-type: none"> 34 facilitadores internos formados en nivel de profundización (24 horas formativas) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 grupo de conducción de tranvías
<ul style="list-style-type: none"> 56 horas formativas por persona 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de 4,89/ 5 	<ul style="list-style-type: none"> 24 horas formativas por persona 		<ul style="list-style-type: none"> 1 grupo de conductores de buses

Promedio de horas de formación al año [404-1]: durante el año 2024 ofrecimos diferentes eventos formativos para una media en horas

de formación de 55,54 h por servidor. En las siguientes tablas presentamos el promedio de horas de formación por sexo y por nivel (categoría laboral).

Sexo	Total horas de formación	Servidores	Media de horas de formación
Hombre	78.309,9	1.366	57,33
Mujer	32.553,3	630	51,67
Total	110.863,2	1.996	55,54

Nivel	Total horas de formación	Servidores	Media de horas de formación
Directivo	1.557,0	38	40,97
Prof. 1	29.958,6	444	67,47
Prof. 2	41.049,1	643	63,84
Auxiliar	38.298,5	871	43,97
Total	110.863,1	1.996	55,54



Cumplimiento del plan anual de formación: el plan anual de formación para 2024 contemplaba 53 formaciones, de las cuales se ejecutaron 51, para un cumplimiento total de un 96,23%. La inversión total en la ejecución del plan anual de formación fue de \$1.042 millones.

de los grupos especiales de la organización (Brigada de Emergencias y Servidores con funciones de Policía Judicial), pueden postularse para estudios técnicos, tecnológicos o diplomados relacionados con el rol en el grupo especial del que hace parte y que fortalezcan sus aptitudes. Durante el año 2024 se beneficiaron 55 Servidores y Servidoras, con una inversión total de \$ 140 millones.

Plataforma Pharos [404-2]: con el fin de acompañar a los Servidores en el fortalecimiento de sus competencias, contamos con la plataforma abierta de aprendizaje virtual Pharos, la cual ofrece más de 1.200 cursos disponibles para acompañar la formación continua y el desarrollo profesional de la Gente Metro. Durante el año 2024, más de 300 Servidores realizaron 911 cursos para un total de 13.306 horas de formación, y en ese mismo año ampliamos el beneficio para los familiares de los Servidores.

Formación por oferta [404-2]: corresponde a programas de formación continua ofrecidos en el mercado (congresos, seminarios, cursos). El valor invertido en el año 2024 para Gente Metro fue de \$ 142 millones, beneficiando a 89 personas.

Apoyo económico para estudio [404-2]: cubre programas de pregrado (en carrera universitaria o ciclos de profesionalización) y postgrado (especialización, maestría o doctorado) hasta en un 50%, según los resultados de la evaluación de desempeño. Adicionalmente, los integrantes

Programas de ayuda a la transición [404-2]: durante el año 2024 la Empresa desarrolló las competencias de la Gente Metro mediante la ejecución de la escuela de finanzas. De igual manera, acompañamos a Servidores y Servidoras en su proceso de transición a la etapa de pensión mediante el desarrollo integral del programa, "hacia un nuevo camino en tu vida", del que participaron 15 personas en 2024.



Servicio

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Usuarios

Receptor y verificador, dado que usa la red para su movilidad y emite opiniones al respecto en diferentes canales.



Proveedores

Ejecutor, en la medida en que algunas obligaciones contractuales incluyen atención a usuarios.



Transportadores

Ejecutor, debido a que las rutas integradas son percibidas como parte integral del servicio.



Gente Metro

Ejecutor, como encargado de la atención de los usuarios.



Estado

Habilitador y Verificador, dado que el Metro presta un servicio público regulado y vigilado por el Estado.



Gremios y Asociaciones

Verificador, dado que las alteraciones en el servicio afectan el desplazamiento normal de trabajadores a sus puestos de trabajo.



Periodistas y Líderes de opinión

Verificador, dado que las alteraciones en el servicio afectan la cotidianidad y se vuelven noticia.



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Experiencia en el uso del servicio, sistema de recaudo.

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: usuarios, comunidad, transportadores, Estado y clientes comerciales.



Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 62.

Inquietudes planteadas por los grupos de interés, en el ejercicio de socialización de la Memoria de Sostenibilidad 2023, que se resuelven en esta Memoria: ¿A qué se refiere el indicador de esfuerzo?; ¿Qué estrategia se tiene para mejorar el nivel de servicio y experiencia del cliente?



Enfoque de gestión del asunto material



Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado directamente con el asunto: ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).

Valores corporativos relacionados con el asunto: Servimos con alegría y pasión.



Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Alcanzar 1,3 millones de viajes en Día Típico Laboral.

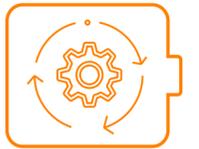
Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión del ciclo de servicio del transporte.



Manual que aborda el asunto: Manual del Servicio de Transporte.

Procedimientos que abordan el asunto:

Procedimiento para implementación mejoras y optimización sistema Cívica; Procedimiento atención requerimientos concepto Cívica; Procedimiento para gestionar INS-DES-TRAS de equipos del sistema de recaudo; Procedimiento Aseguramiento de Calidad equipos borde Cívica; Procedimiento para la satisfacción de clientes de servicios de ciudad; Procedimiento para la atención del Servicio Cívica Empresarial; Procedimiento Calidad de Servicios Cívica; Procedimiento para la planificación del servicio de transporte; Procedimiento Control de garantías y reparaciones de equipos de recaudo; Procedimiento para solución primaria de fallas en equipos de Recaudo; Procedimiento identificar y medir satisfacción usuarios.



Documentos de referencia que abordan el asunto: Plan operacional ante eventos especiales de afluencia masiva; Servicio al Cliente Metro en el marco de CX; Modelo de Experiencia del Cliente en el Metro de Medellín.



Gestión del asunto material en 2024

Modelo de Experiencia del Cliente: la iniciativa estratégica para la gestión de la Experiencia del Cliente se materializa con la implementación del Modelo de Experiencia del Cliente, el cual está centrado en el ser humano y es permeado por nuestra Cultura Metro. Su propósito fundamental es generar experiencias memorables en cada una de las interacciones que los clientes viven con nosotros antes, durante y después de usar nuestra red de movilidad. Para lograr dicho propósito, diseñamos un plan transversal a todo el quinquenio 2021 - 2025, con el fin de gestionar la implementación total del Modelo de Experiencia del Cliente en el año 2023, lo cual cumplimos en un 100% conforme a las actividades planificadas.

midió a través de la evaluación del nivel de madurez realizada a través de la aplicación de una encuesta a todos los servidores de la Empresa, así como de entrevistas con los líderes de algunas áreas, evaluando 4 ejes temáticos para la gestión de la experiencia: estrategia y gobierno, diseño y ejecución, personas y cultura, y medición y análisis.

Los resultados de esta medición arrojaron una calificación de 3,8, en una escala de niveles de madurez de 1 a 5. Este resultado corresponde al eje de "dedicados", el cual nos hace una organización con objetivos definidos en Experiencia del Cliente que aún tiene oportunidades de mejora para alinear a todas las áreas y personas que impulsan este enfoque a esta estrategia de Experiencia del Cliente, permitiendo que cada acción y decisión en la organización esté orientada a superar las expectativas del cliente y que el Modelo de Experiencia del Cliente sea transversal a toda la Empresa.

En lo que respecta a los años 2024 y 2025, la meta propuesta dentro del plan fue lograr la consolidación de dicho modelo, por lo que el avance de esta consolidación se



Entre los avances más significativos en 2024 destacamos los siguientes:

- 18 formaciones a nuevos Servidores y Servidoras Metro en temas de Experiencia del Cliente, con un impacto en 90 personas.

- 20 formaciones a contratistas en temas de Experiencia del Cliente con un impacto en 431 personas (guías educativos, auxiliares de policía, vigilancia privada, conductores de buses).

- Formaciones de Experiencia del Cliente en las 5 cohortes de la Escuela de Cultura Metro y Servicio realizadas en el año, con un impacto en 160 Servidores y Servidoras.

- Bootcamp de Experiencia del Cliente: un viaje para toda la vida, con un impacto de 182 personas formadas en experiencia del cliente.

- Participación de los mecanismos de gobierno para la gestión de las acciones estratégicas y tácticas en el marco de la experiencia del cliente.

- Articulación con la iniciativa estratégica de experiencia del empleado.

- Gestión de la Experiencia del Cliente a través de la identificación de los mecanismos para la medición de la satisfacción del cliente, validación de atributos, así como mediante la formulación de indicadores y tableros de resultados para su seguimiento.

- Realización de un estudio integral para la Experiencia del Cliente contratado con un experto y que nos permitió identificar las acciones para trazar el plan de trabajo para la consolidación del modelo de experiencia en la Empresa.

- Actualización de los 14 arquetipos de clientes Metro identificados y creación de fichas para cada uno.

Índice de vehículos operativos para la operación: este indicador mide trimestralmente la cantidad de vehículos disponibles para operar respecto al total de vehículos de la flota planificados para entregar a

la operación. Está calculado con el ponderado de participación de cada una de las líneas que tiene cada medio de transporte (Metro, Tranvías, Buses y Cables Aéreos). Durante los cuatro trimestres de 2024 el índice se ubicó por encima del nivel de actuación satisfactorio establecido en 98,5 sobre 100, lo que demuestra la efectividad de nuestra planificación del servicio.

Índice de cumplimiento de la disponibilidad de los vehículos, equipos y sistemas para la operación: este indicador mide trimestralmente la disponibilidad de vehículos, equipos y sistemas que hacen parte de la operación, que durante todo el año se mantuvo por encima del nivel de actuación satisfactorio establecido en 99 sobre 100. Es decir que los vehículos, equipos y sistemas que hacen parte de la operación estuvieron disponibles para prestar el servicio.

Cumplimiento del plan de mantenimiento de equipos Cívica: el plan de mantenimiento alcanzó un promedio de ejecución superior al 99%, gracias a la adecuada planificación y monitoreo del personal responsable. Este plan abarcó equipos de recaudo, puntos fijos, sistemas embarcados y máquinas de recarga.

Disponibilidad del servicio Cívica: este indicador lo medimos mensualmente, y durante el 2024 el promedio fue de 99,97%. Este indicador refleja la alta confiabilidad del sistema de recaudo Cívica, garantizando operaciones continuas en taquillas, puntos de atención al cliente, máquinas de recarga, lectores de saldo, billeteras digitales y torniquetes. Los tiempos de inactividad registrados fueron mínimos y no comprometieron la experiencia de los usuarios.

Índice de Calidad de Tráfico: este indicador mide la calidad del servicio prestado diariamente en nuestras líneas, teniendo en cuenta las desviaciones o afectaciones presentadas frente a la programación establecida, lo que involucra los conceptos de minutos de atraso durante el día y vueltas canceladas en la operación. Cada una de nuestras líneas tiene definido un nivel satisfactorio acorde con sus particularidades, así:

Línea	Nivel satisfactorio
A	91,5/100
B	97,8/100
T	93/100
1	96,2/100
2	97/100
O	97/100
H, J, K, L, M y P	98,8/100

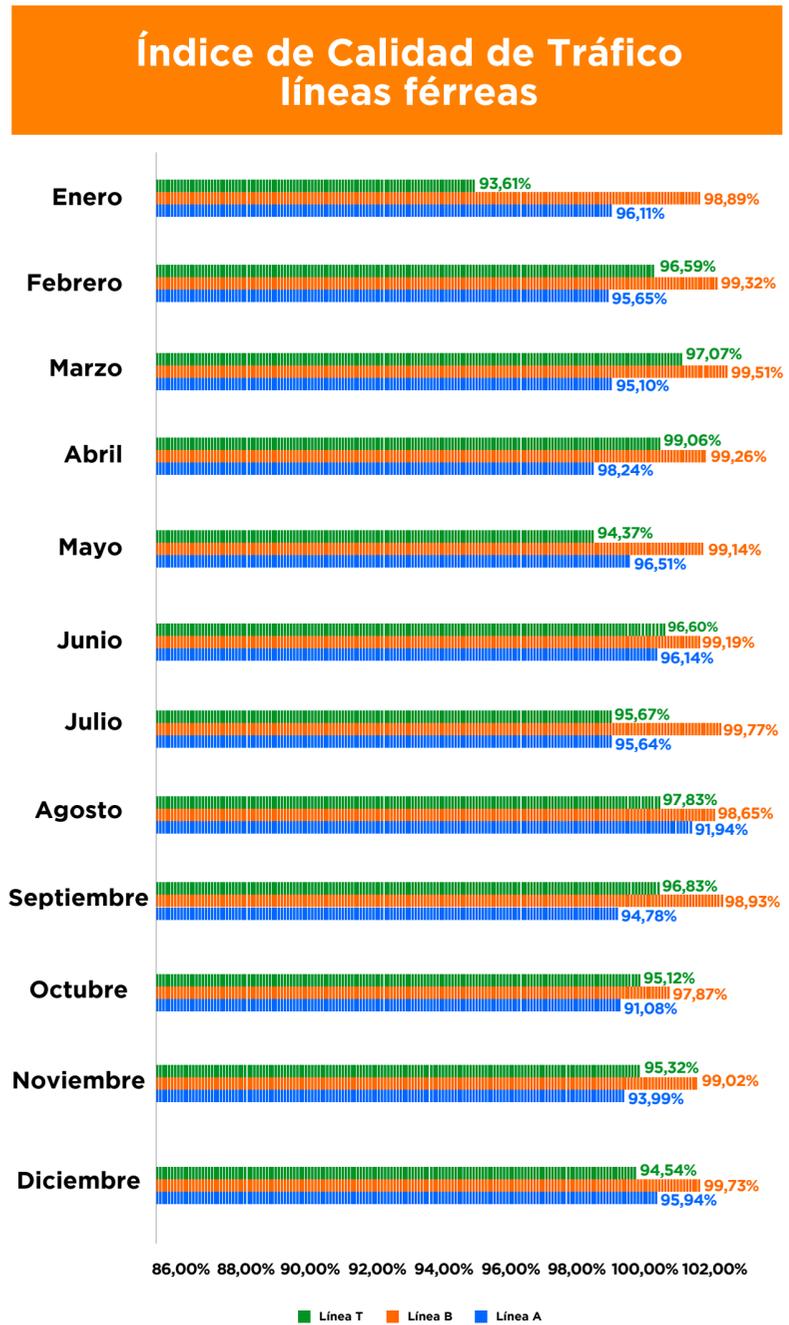


El comportamiento por líneas durante 2024 fue el siguiente:

- Líneas férreas (A, B y T): durante todos los meses de 2024 el

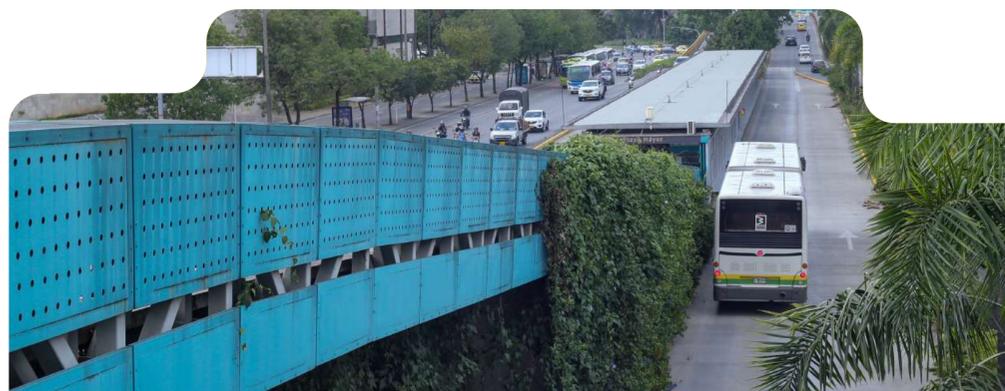
indicador de estas líneas estuvo por encima del nivel satisfactorio, con excepción de octubre para la línea A generado por el evento de catenaria en la vía de enlace.

Nivel satisfactorio: línea A (91,5), línea B (97,8), línea T (93).



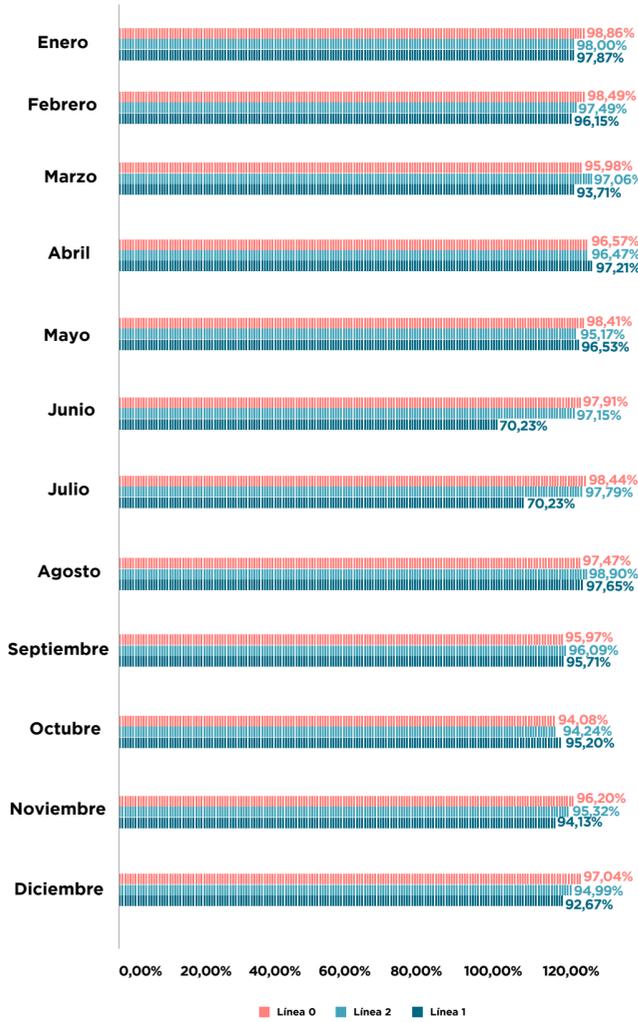
- Líneas de buses 1, 2 y O: su cumplimiento depende en una proporción muy alta de la garantía de tránsito ininterrumpido de la flota de buses, pero al compartir vía con vehículos y peatones, los corredores sufren constantemente invasiones al carril por tránsito de motos o accidentes de tránsito entre vehículos externos, lo cual afecta el cumplimiento de las vueltas programadas. Dentro de

las causas que generan los atrasos están la invasión del carril por motos y vehículos, ocupación por parte de peatones debido a manifestaciones, desfiles o acontecimientos como Halloween, partidos de fútbol, manifestaciones ciudadanas, eventos religiosos y accidentes de tránsito. Por estas razones, en algunos meses de 2024 no logramos alcanzar los niveles satisfactorios, como se muestra a continuación:



Nivel satisfactorio:
línea 1 (96,2), líneas 2 y O (97).

Índice de Calidad de Tráfico líneas de buses

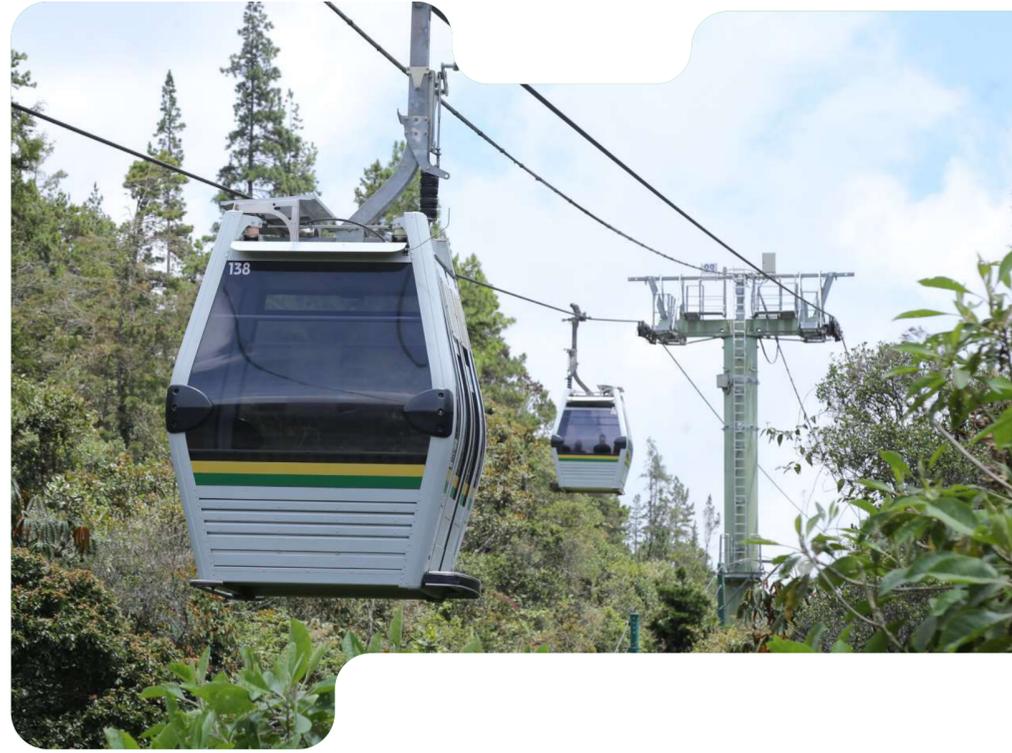
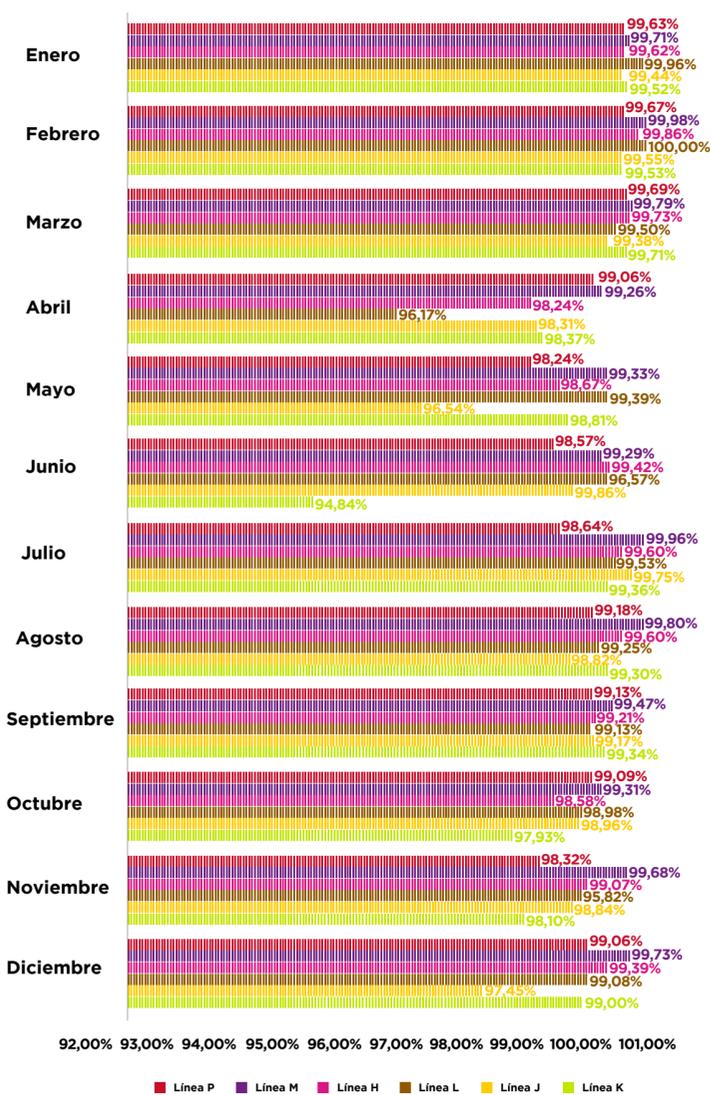


• **Líneas de Metrocable (líneas H, J, K, L, M y P):** su cumplimiento se ve afectado por condiciones meteorológicas como lluvias y vientos, lo cual obliga a detener el sistema para garantizar la seguridad de los usuarios y de la operación. Así mismo, tras el accidente ocurrido el 26 de junio en la línea K, que se abordará en detalle en

el asunto material Seguridad integral, suspendimos el servicio comercial en esa línea entre esa fecha y el 19 de julio. Los demás meses en los que no se logró la meta, la razón es condiciones meteorológicas. A continuación, el comportamiento de cada una de las líneas:

Nivel satisfactorio:
todas las líneas (98,8).

Índice de Calidad de Tráfico líneas de cables aéreos



Índice Medido de Presentación: este indicador mide el estado de nuestros vehículos y las instalaciones físicas (estaciones y paradas) en cuanto a limpieza e iluminación. Durante el 2024 nuestro promedio estuvo por encima de 9,79, superior al nivel de actuación satisfactorio definido como consecuencia del esfuerzo permanente por mantener un entorno cuidado en nuestra red.

Nivel de satisfacción de clientes al ser escuchados y atendidos: desde la Empresa medimos indicadores que nos permiten conocer la satisfacción de nuestros clientes, así como hacer seguimiento a los tiempos de atención a las solicitudes realizadas por ellos. Uno de ellos es el nivel de satisfacción de clientes al ser escuchados y atendidos, cuyo promedio en 2024 fue de 96,42%. Por otra parte, la respuesta a PQRSD y Derechos de petición dentro de los tiempos establecidos fue de 99,81% en promedio durante 2024.

Modelo optimizado de reporte y solución de averías: este procedimiento, utilizado por nuestro personal de Servicio al Cliente, incorpora conceptos de agilidad y movilidad, reduciendo los tiempos de indisponibilidad de equipos de apoyo a la prestación del servicio comercial en un estimado de 60% con respecto a la situación anterior. Otro efecto positivo es el incremento en un 30% de la disponibilidad de nuestro personal de Servicio al Cliente para atender las necesidades de nuestros usuarios.

[2-25] Dentro de la fase de Planeación de la iniciativa estratégica de Experiencia del Cliente, contamos con el componente “oír la voz del cliente”, el cual está compuesto por mediciones de Cultura Metro y servicio, gestión de grupos de interés, Centro de Información al Ciudadano (CIC), el Sistema de Información de Clientes (CRM) ventas y marketing, y el Centro de Relacionamiento con el Cliente (CRC):



El Centro de Relacionamiento con el Cliente es nuestro modelo de gestión centralizador, gestor y con gobernanza sobre las PQRSD, que convierte los datos en información de valor como insumo para la estrategia de Experiencia de Cliente y así poder dar solución y anticiparnos a sus necesidades. Las peticiones más frecuentes son solicitud de

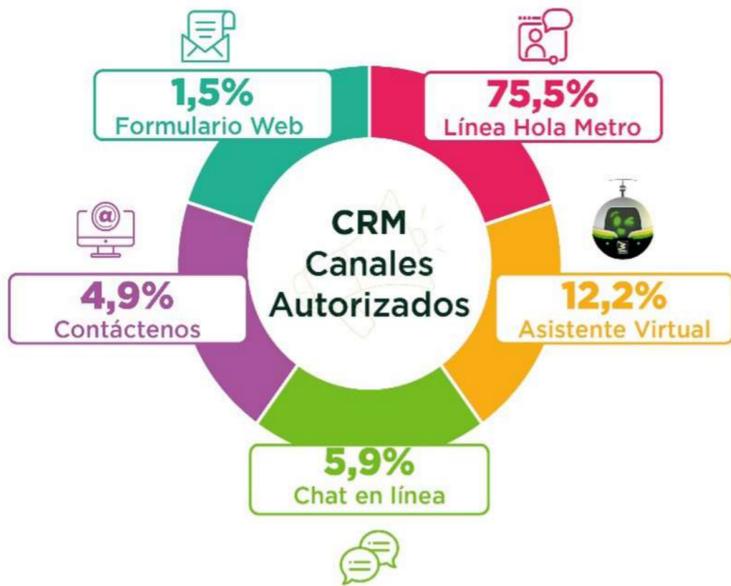
información sobre medios de pago y canales de recarga Cívica, solicitud de información general del Sistema y solicitud de información objetos perdidos. La queja más frecuente es la actitud de servicio de conducción en el componente de Cuencas y el reclamo más frecuente es la inconformidad asociada a las recargas de medios de pago y canales de recarga.



Centro de Relacionamiento con el Cliente - CRC

A través de este Centro de Relacionamiento contamos con diferentes canales autorizados para

atender las necesidades de nuestros clientes, teniendo la siguiente participación en 2024:



Para el 2024 tuvimos un total de 194.696 interacciones a través de estos canales autorizados.

Nivel de Experiencia del Cliente de la Empresa. El esfuerzo se refiere a la facilidad que tienen nuestros usuarios para hacer uso de los servicios.

Nivel de Experiencia del Cliente: en el 2024, el nivel de Experiencia del Cliente fue de 4,32 sobre 5, generando un resultado satisfactorio. No obstante, no alcanzamos la meta establecida del 4,35. Este indicador lo calculamos anualmente promediando los indicadores de satisfacción (4,04), recomendación (4,49) y esfuerzo (4,44), y corresponde a la medición que realizamos para identificar el

Este concepto lo entendemos como el impacto que generamos en los clientes respecto a su interacción con los diferentes puntos de contacto que tiene con nosotros en todo el Ciclo de Experiencia del Cliente. En otras palabras, este indicador busca determinar cómo se siente el cliente luego de relacionarse con nosotros.

Seguridad Integral

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro

Receptor, en la medida en que debe cumplir las normas y se beneficia de entornos seguros y protegidos.



Proveedores

Receptor, dado que varios de los procedimientos que abordan este asunto los incluyen en el alcance.



Estado

Habilitador y verificador en lo concerniente a la legislación laboral.



Sindicatos

Verificadores, en su labor de defensa y promoción de los derechos laborales.



Clientes comerciales

Receptor, dado que varios de los procedimientos que abordan este asunto los incluyen en el alcance.

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Usuarios, Gente Metro, Proveedores, Sindicatos.



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Seguridad integral, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 20.



Inquietudes planteadas por los grupos de interés, en el ejercicio de socialización de la Memoria de Sostenibilidad 2023, que se resuelven en esta Memoria: ¿Qué se está haciendo en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo?; ¿Qué se puede hacer para fortalecer el contrato con la Policía Metro? si hay pocos policías se genera agresión hacia compañeros en estaciones; ¿Tiene contemplado el plan de continuidad del negocio y plan de ayuda mutua?; ¿Qué se está haciendo sobre la vandalización de los trenes?



Enfoque de gestión del asunto material



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS 3 (Salud y bienestar), ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).

Valor corporativo relacionado con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.



Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Potenciar la gestión estratégica del talento humano, Alcanzar 1,3 millones de viajes en día típico laboral.

Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de servicios para el talento humano, Gestión del ciclo del servicio del transporte.



Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento para la gestión de riesgos; Procedimiento para el análisis de siniestros; Procedimiento atención contingencias tecnologías de información; Procedimiento Gestión de incidentes de seguridad y privacidad; Procedimiento para la gestión de accesos a los sistemas de información; Procedimiento afiliación seguridad social y riesgos laborales de servidores aprendices, practicantes Metro y personas naturales; Procedimiento gestión de incapacidades y conciliación; Procedimiento para ejecución de trabajos de alto riesgo; Procedimiento para la identificación y valoración de riesgos laborales; Procedimiento para el control de riesgos en seguridad y salud en el trabajo; Procedimiento para la solicitud y entrega de equipos de protección personal-EPP; Procedimiento para la gestión de medicina laboral; Procedimiento manejo seguro de cargas; Procedimiento elaboración Normas de Seguridad; Procedimiento para la evaluación de la exposición de riesgos higiénicos; Procedimiento para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo; Procedimiento para el reporte e investigación de accidentes, incidentes y enfermedades laborales; Procedimiento para gestionar el programa de promoción de la salud - Te cuidas, Te cuido; Procedimiento para la gestión del peligro químico; Procedimiento rehabilitación integral para reincorporación laboral y ocupacional; Procedimiento para la ejecución segura de trabajos en altura y en espacios confinados; Procedimiento para la ejecución segura de trabajos en caliente; Procedimiento atención alarmas del sistema contra incendios; Procedimiento gestión mantenimiento; Procedimiento para la realización de los Análisis de Fallas; Procedimiento Gestionar averías operativas; Procedimiento para la gestión del riesgo público; Procedimiento para la atención de orden público; Procedimiento Análisis incidentes o accidentes operacionales; Procedimiento para ejecución

orden público; Procedimiento Análisis incidentes o accidentes operacionales; Procedimiento para ejecución ejercicios operacionales y emergencia; Procedimiento gestión Índice Medido Seguridad(IMS); Procedimiento para el aseguramiento de la seguridad integral; Procedimiento para atención de emergencia por HAMCC; Procedimiento para la gestión de reportes y riesgos operacionales; Procedimiento para la gestión de la Seguridad Vial.



Documentos de referencia que abordan el asunto:

Política gestión de la seguridad de la cadena de suministro internacional; Guía metodológica para la gestión de riesgos en Proyectos; Gestión de Siniestros; Manual Gestión de Riesgos; Modelo de Seguridad Integral; Lineamientos de ciberseguridad; Política de seguridad y privacidad de la información; Lineamientos para la gestión de incapacidades superiores a 180 días; Metodología identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos; Programa protección contra caídas y espacios confinados; Metodología para la valoración cuantitativa de agentes químicos; Metodología para la valoración cuantitativa de vibraciones; Metodología para análisis de la información de higiene; Metodología para la estimación de la incertidumbre; Metodología para la elaboración de la Matriz de Peligros Cualitativa de Riesgos Higiénicos; Programa manejo seguro de herramientas manuales energizadas y no energizadas; Guía Metodológica para la Gestión de Riesgos de Negocios de Ingresos No Tarifarios; Manual de atención de averías Tranvía; Lineamientos para la atención de averías en línea A y B para vehículos de pasajeros; Manual de solución de averías operativas mecánicas en los sistemas de Cables Aéreos; Cartilla de Gestión de Mantenimiento; Mantenimiento Basado en Condición; Análisis de Eventos e Intervenciones;

Guía para construcción de los planes de mantenimiento del modelo de gestión de mantenimiento; Guía para la Planificación, la Programación y Ejecución en el Modelo de Gestión de Mantenimiento; Identificación de Intervenciones en el Modelo de Gestión de Mantenimiento; Guía para identificación y atención Clave S; Servicio de Vigilancia y Seguridad

Privada; Manual básico de atención de accidentes de tránsito para el modo Tranvía; Metodología aplicación estrategia Mejorando seguridad operativa; Gestión operativa de riesgo público y convivencia ciudadana; Lineamientos para la atención de accidentes de tránsito en Líneas de Buses; Guía de usuario de la aplicación Human Scan.



Gestión del asunto material en 2024

Sobre la base de la Seguridad Integral, nuestra Empresa se encarga de gestionar la seguridad y la continuidad desde la sostenibilidad, el crecimiento y la rentabilidad en la prestación del servicio de transporte con atributos de rapidez, cobertura, economía y seguridad. Teniendo presente que la gestión de riesgos necesita ser evaluada y monitoreada, utilizamos una encuesta interna para medir el Nivel de Madurez en la Gestión de Riesgos. Esto nos permite comparar prácticas internas con las mejores prácticas conocidas e identificar aspectos que necesitan mejora.

De acuerdo con los cinco niveles de madurez del modelo utilizado para la medición interna, durante los siete años que se ha realizado esta medición, la Empresa se ha mantenido en el nivel 3 (establecido), que corresponde a organizaciones en las que la alta dirección avala la gestión del riesgo y promueve la cultura de gestión de riesgos en la Empresa, existen líderes del riesgo identificados formalmente en cada proceso y se ha establecido una estructura con roles y responsabilidades de los participantes en la gestión de riesgos que cubre todos los niveles de la Empresa.



Para su gestión, la Seguridad Integral es concebida con ocho componentes, cuya descripción según el Modelo

de Seguridad Integral y principales acciones desarrolladas durante 2024 exponemos a continuación:



Seguridad Operacional

Previene y minimiza situaciones de riesgo que afectan la operación del sistema a través de la implementación de estrategias de gestión preventiva desde el enfoque organizacional, operacional, técnico y humano, en las diferentes operaciones y actividades de la Empresa, promoviendo la cultura justa en el marco de la Cultura Metro para Servidores y contratistas. Durante 2024 trabajamos en:

Implementación del Modelo de Gestión de Seguridad Operacional: la implementación llegó al 99,83%.

Cultura Justa: con el objetivo de fortalecer la Cultura Justa y promover un entorno organizacional enfocado en la confianza, la transparencia y el aprendizaje, desarrollamos una guía metodológica que establece las directrices para su implementación. Como complemento, elaboramos una metodología de análisis de comportamientos de riesgo y llevamos a cabo un diagnóstico mediante la aplicación de la encuesta de Cultura Justa de Seguridad Operacional. Esta

actividad abarcó todos los niveles de la Empresa, permitiendo identificar las percepciones y comportamientos relacionados con la Seguridad Operacional y orientando las acciones de mejora. Adicionalmente, llevamos a cabo dos sesiones de formación sobre cultura positiva de seguridad y cultura justa, dirigidas a los integrantes del Comité Directivo y Comité de Seguridad Operacional. Estas capacitaciones fueron impartidas por una consultora internacional especializada en seguridad ferroviaria y factores humanos, asegurando un enfoque alineado con las mejores prácticas internacionales.

Participación internacional: en diciembre de 2024, durante la Asamblea General de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) celebrada en San José de Costa Rica, la entidad aprobó nuestra solicitud para conformar y liderar la Mesa de Seguridad ALAMYS. Este logro permite un espacio de colaboración con otras entidades de transporte para compartir experiencias y buenas prácticas.

Herramienta Human Scan: en el marco de la estrategia de innovación y mejora continua, implementamos la herramienta tecnológica Human Scan, desarrollada a través de Neptune Software, que facilita el reporte voluntario de condiciones de riesgo que puedan tener un impacto en la Seguridad Integral. Esta plataforma está disponible tanto para la Gente Metro como para los proveedores, promoviendo una cultura participativa en la gestión de riesgos.

Actividades de mitigación de riesgo operacional: por medio del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), generamos seguimientos, auditorías internas y externas, y mejoras a nuestra red de movilidad, con el fin de gestionar los diferentes riesgos que impacten a las personas y los procesos. Por esto, formamos en acceso seguro para las personas y la operación en nuestros vehículos Metro y Tranvía a 71 bomberos del Cuerpo de Bomberos Oficial de Medellín, con el fin de establecer estrategias para una respuesta efectiva en caso de emergencia. También participamos en el Consejo Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres del Municipio de Medellín y en la comisión de riesgos tecnológicos Municipal y Departamental, lideradas por el Departamento Administrativo de Gestión de Riesgo de Desastres - DAGRD y Área Metropolitana, con el fin de establecer acciones conjuntas para la prevención y atención de emergencias y desastres.

Atención de manera efectiva, segura y eficiente del accidente de Línea K [416-2]: El 26 de junio de 2024, aproximadamente a las 4:38 a.m., el operador de cable de línea K reportó emergencia por caída de una de las telecabinas al supervisor de operaciones en el Puesto Central de Control (PCC). La telecabina desprendida se identificó con el número 74, la cual antes de caer golpeó la telecabina 6. En el hecho falleció nuestro usuario Jhon Jairo Londoño y también resultaron lesionados 19 usuarios más, hecho que lamentamos profundamente.

Desde el momento en que se presentó el accidente, nos solidarizamos con las personas afectadas, sus

familiares y amigos, y les ofrecimos atención médica y acompañamiento psicosocial por parte de personal médico y personal social del Metro y de la Alcaldía de Medellín, según detallamos más adelante en el asunto material Gestión social con usuarios y comunidad. Así mismo, activamos nuestros protocolos de atención y desplazamos al sitio a nuestra brigada de emergencia y al equipo SIWA, que son nuestros especialistas en rescate en altura. Estos grupos contaron con el apoyo del DAGRD y Bomberos Medellín.

Para la atención de los afectados, activamos el amparo de responsabilidad civil de la póliza de seguros, lo cual nos ha permitido atender las reclamaciones que se han presentado a la fecha, con el fin de brindar un reconocimiento justo a los afectados. De forma inmediata, y mientras que la aseguradora materializaba la indemnización, entregamos un auxilio para mitigar las necesidades más apremiantes, y que sirvió como contribución a los gastos inmediatos que debían atender las personas. Así mismo, buscamos el apoyo del Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana para facilitarles el proceso de reclamación, si así lo deseaban.

Para poder llevar a cabo una revisión preliminar de las posibles causas del accidente, la línea K estuvo fuera de servicio entre el 26 de junio y el 19 de julio. Inmediatamente activamos el plan de contingencia de rutas integradas autorizado por el Área Metropolitana para garantizar que nuestros usuarios se pudieran movilizar. Esto implicó un sobre costo de \$650 frente a lo que habitualmente pagan cuando emplean la línea K, pues al hacer trasbordo entre la línea A y los buses integrados se genera este sobre costo, distinto a lo que ocurre cuando la transferencia se hace entre las líneas A y K. Por lo anterior, realizamos un reintegro de \$650 por uso de la Cívica en las rutas que hicieron parte del plan de continuidad (C6-017, C6-12A, C6-013, C6-016, C6-021), que el usuario veía reflejado cada cuatro días en su Cívica, una vez realizada la validación en los puntos de recarga automática de nuestras estaciones y paradas.



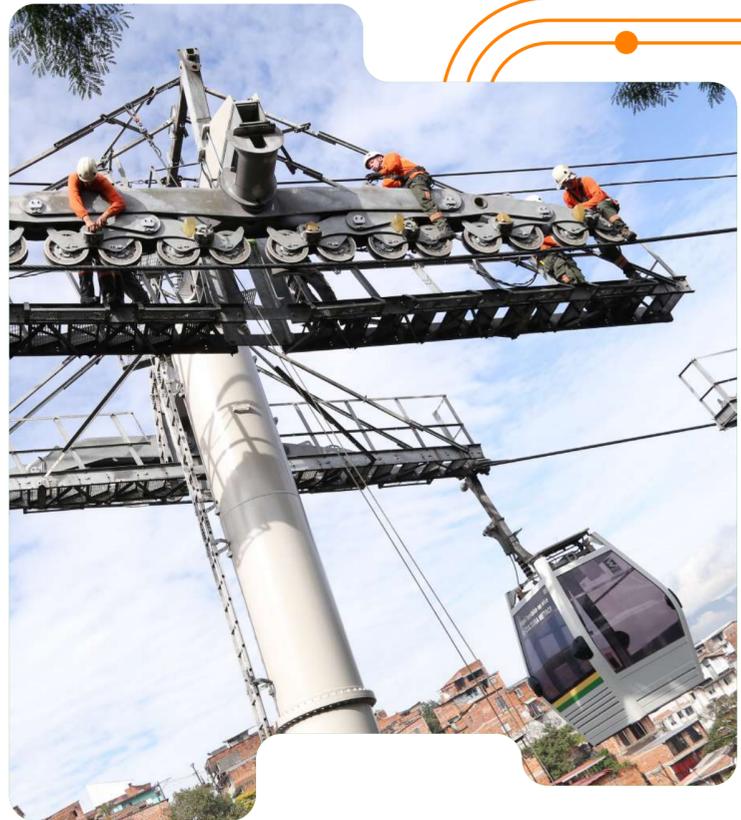
Después del accidente, iniciamos las investigaciones para determinar las causas de este hecho, que por primera vez se presentaba en nuestra red. Mientras la operación de la línea K estuvo suspendida, realizamos pruebas y ensayos, además de una certificación independiente internacional, para poner el sistema en funcionamiento, como si lo estuviéramos recibiendo de cero o nuevo. Dentro de los componentes

revisados estuvieron el sistema de control, frenos, motorización, pilonas, rodamientos, ejes, mangueras, poleas, sensores, pinzas y el cable principal o cable portador-tractor, para lo cual aplicamos técnicas como inspecciones visuales, pruebas con líquidos penetrantes (que sirven para encontrar eventuales discontinuidades en las superficies), revisiones con radiografías, ultrasonido y partículas magnéticas.

Las revisiones se extendieron a los otros 5 Metrocables, con el fin de descartar preventivamente cualquier anomalía que pudiera generar un inconveniente, encontrando que todos estaban en condiciones seguras para operar comercialmente.

El 19 de julio, luego de realizar estas pruebas y de obtener una certificación internacional sobre la seguridad de este medio de transporte, otorgada por Bureau

Veritas Cables & Inspections, restablecimos la operación comercial del Metrocable línea K, que cada día transporta un promedio de 45.000 personas. La conclusión preliminar, en el sentido de que la causa del accidente fue una falla puntual identificada solo en la cabina accidentada, y que se presentó específicamente en su pinza, componente de sujeción al cable, nos permitió reanudar el servicio con la certeza de que no estaba comprometida la integridad física de nuestros usuarios.



Para avanzar con la investigación de la causa raíz, suscribimos un contrato con la Universidad de Antioquia, el cual a la fecha no ha sido posible concluir debido a que la Fiscalía mantiene bajo custodia los elementos de la pinza de la telecabina que tuvo el daño. Una vez se tenga acceso a dichas piezas se podrá concluir el objeto de ese contrato.

Paralelamente, desarrollamos otro contrato con la Universidad EAFIT, que tenía como objeto realizar un diagnóstico de seguridad de la interfase pinza / cable portador. El concepto fue favorable respecto a la realización y cumplimiento del mantenimiento requerido, enfatizando que en algunos casos se realizan actividades adicionales a las mínimas requeridas en los manuales del fabricante. La universidad emitió recomendaciones en este sentido, que actualmente trabajamos directamente con el diseñador y fabricante de la instalación.

Por último, resaltamos que hemos contado con el aseguramiento metodológico de la investigación por parte de la Aeronáutica Civil de Colombia, que ha aportado desde su conocimiento en la investigación de accidentes aéreos.

Cumplimiento del Plan de mantenimiento preventivo: en 2024, continuamos fortaleciendo la gestión del mantenimiento mediante el mejoramiento continuo de los planes de mantenimiento, la implementación de técnicas de análisis de fallas, la implementación de la metodología RCM (mantenimiento centrado en confiabilidad) para nuestros equipos críticos y nuevas herramientas tecnológicas de análisis de datos para la toma de decisiones. Esto con el fin de optimizar nuestros procesos, reducir costos y mejorar la confiabilidad y disponibilidad de nuestros equipos. Las actividades las lleva a cabo un equipo de más de 700 Servidores y Servidoras todos los días, a todas horas (24/7).

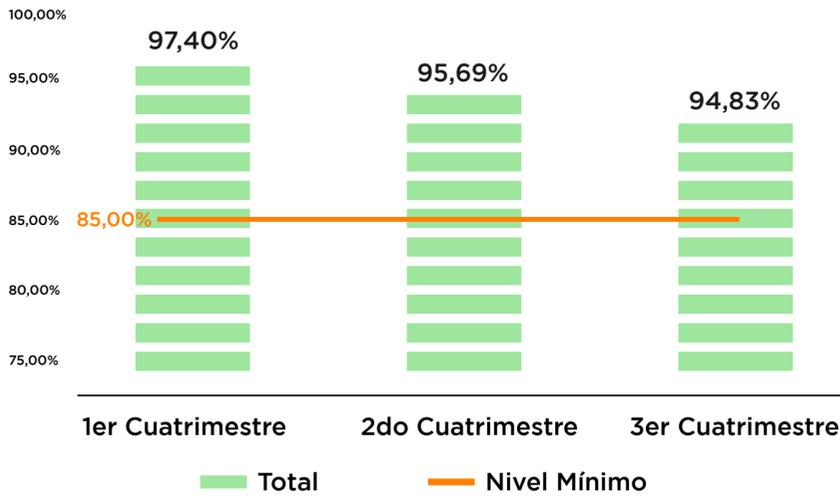
Uno de los indicadores principales de nuestro Modelo de Gestión de Mantenimiento es el cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo. Es importante resaltar que, de acuerdo con referencias obtenidas de la SMRP (Society Maintenance Reliability Professionals) y otras fuentes referentes en temas de mantenimiento, el porcentaje estándar aceptable a nivel mundial del cumplimiento de un plan de mantenimiento es del 85%.



Este indicador tiene medición cuatrimestral y se calcula con la relación del número de órdenes preventivas ejecutadas frente al número total de órdenes de mantenimiento planeadas.

A continuación, presentamos el cumplimiento para el año 2024:

Cumplimiento del Plan de mantenimiento preventivo 2024



El seguimiento al cumplimiento del plan anual de mantenimiento preventivo nos permite conocer y actuar oportunamente ante desviaciones en la ejecución de dicho mantenimiento. La diferencia entre el resultado obtenido y el 100% no compromete la seguridad del sistema ni representa riesgos en la prestación del servicio. Esta variación indica que se presentaron reprogramaciones en las fechas de ejecución de los trabajos, que puede ocurrir por causas como: fuertes lluvias, descargas eléctricas, ampliación en el horario comercial, entre otros, lo cual es mitigado con la

ejecución de los trabajos en una nueva fecha acorde con la priorización realizada en cada una de las áreas.

Cumplimiento de las acciones de Seguridad Operacional registradas en el SGM: en 2024 logramos un cumplimiento de 98% en la ejecución de las acciones de seguridad operacional registradas en el Sistema de Gestión de Mejoras (SGM). Con el fin de mitigar y prevenir los eventos operacionales y fortalecer la Seguridad Operacional en nuestra red de movilidad, implementamos las siguientes estrategias:



- Aseguramientos mensuales para la conducción de trenes, buses y tranvías, complementadas con la socialización de lecciones aprendidas.
- 30 inspecciones que abarcaron aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Seguridad Operacional y Gestión Ambiental, en las que identificamos 52 recomendaciones de Seguridad Operacional, de las cuales el 85% fueron cerradas y el 15% se encuentran en proceso de cierre.
- 119 reportes de Seguridad Operacional recibidos a través del aplicativo Human Scan, de los cuales el 76,4% han sido cerrados y el 23,6% están en proceso de gestión porque requerían acciones que se extienden a 2025.
- 37 reportes comunicados por otros medios (correo electrónico, inspecciones, entre otros), con un 75,7% de cierre y un 24,3% en proceso de gestión porque requerían acciones que se extienden a 2025.
- 64 eventos operacionales analizados, lo que permitió generar 233 acciones de mitigación, alcanzando un porcentaje de cierre del 86,2%, mientras que el 13,8% restante se encuentra en proceso de ejecución.

- 3 jornadas de formación en investigación de accidentes e incidentes operacionales, con la participación de Gente Metro y funcionarios de empresas proveedoras.
- 2 encuentros de la comunidad de conocimiento externa de Seguridad Operacional, liderada por el Metro de Medellín y conformada por empresas que implementan modelos de gestión de seguridad operacional, como Isagén, EPM y la Fundación Universidad de Antioquia. Estos encuentros se centraron en el intercambio de buenas prácticas y el fortalecimiento de capacidades en temas clave, como la investigación de eventos operacionales y la promoción de la Cultura del Reporte.
- Actividades de promoción, formación y sensibilización en Seguridad Operacional, logrando un total de 1.591 participaciones de funcionarios de empresas proveedoras y 3.405 participaciones deservidoresMetro. Estas actividades, orientadas a fortalecer la cultura de seguridad en todos los niveles de la organización, permitieron fomentar una mayor conciencia sobre la gestión de riesgos.



Nivel de ejecución de simulacro: en el año 2024 realizamos 6 simulacros que describiremos a continuación, con una ejecución del 91,5% con respecto a lo planeado. Dentro de la evaluación de los simulacros generamos acciones de mejora con seguimientos de cumplimiento con las diferentes áreas, cuyo análisis nos permite una comprensión más profunda de nuestras fortalezas y áreas de mejora, encaminándonos hacia una resiliencia organizacional más robusta y una mejor preparación para enfrentar futuros desafíos. Los ejercicios más relevantes fueron:

que conllevó a la activación de la ejecución de cada uno de los gerentes para afrontar la situación desde la afectación de la operación y la gestión de comunicaciones durante la crisis. Durante este ejercicio, logramos avances significativos en la identificación y optimización de los procedimientos actuales, demostrando la efectividad de nuestras estrategias de respuesta.

Cumplimiento del plan de formaciones de emergencias: realizamos 42 capacitaciones durante el año para la brigada de emergencias, con un cumplimiento del 100%. En ellas les brindamos información sobre nuestros procedimientos y formación para la atención de emergencias, lo que incluye contenidos como certificación como primer respondiente por parte de la Secretaría de Salud de Envigado, primeros auxilios contra incendio y rescate, entre otros. El porcentaje de cumplimiento en asistencia es de 60%, evidenciando una mejora respecto al año anterior.

- Simulacro Nacional, en el cual participamos desde Patios Bello (Sede Administrativa, Talleres, Torre de Control) y Patios Universidad de Medellín.
- Simulacro de accidente de tránsito en Tranvía, con participación de diferentes organismos de socorro externos.
- Simulacro de avenida torrencial en la parada Alejandro Echavarría, en conjunto con el SIATA, Área Metropolitana y la Dirección de Gestión de Riesgo de Desastres - DAGRD.
- Simulación de caída de cabina, en el que participaron los integrantes del grupo SIWA, especializado en rescate en alturas, tanto internos como externos.
- Ejercicio de escritorio de gestión de crisis, con el propósito de evaluar los protocolos de respuesta ante situaciones de crisis. El ejercicio simuló un escenario de descarrilamiento de tren, lo

Así mismo, llevamos a cabo 11 formaciones de la brigada SIWA en rescate en cables aéreos, en temas como remotes mecánicos, acceso por cuerdas, ascenso y descenso, y 84 capacitaciones para el personal de cables aéreos en primeros auxilios y manejo de extintores. Igualmente impartimos formación al DAGRD en los 5 planes de prevención, preparación y respuesta ante emergencias que tiene nuestra Empresa. Por último, llevamos a cabo una jornada de formación a coordinadores de evacuación en temas específicos para su rol y a operadores de cables en Sistema Comando de Incidentes con un cumplimiento del 100%.

Seguridad Patrimonial

Son aquellas medidas, características, elementos o propiedades que reducen los riesgos que pueden afectar los bienes y activos de la Empresa, riesgos con causas antropogénicas (por intervención humana) o relacionados con eventos de la naturaleza, que tienen consecuencias en los servicios, la operación, los activos críticos y en la continuidad del negocio. A continuación, las acciones más relevantes en 2024:

Programa de Seguros en Contratos (PSC): con el fin

de fortalecer los mecanismos de transferencia de riesgos asociados a nuestras contrataciones, iniciamos la implementación del PSC, un programa que brindará protección patrimonial y optimizará la transferencia de riesgos en la contratación por medio de uniformidad en los clausulados, mejores condiciones económicas, un acercamiento directo con el mercado asegurador, menores tiempos en la expedición de garantías, no terminación automática ante el no pago de la prima, mitigación de posibles fraudes en las emisiones y un proceso claro y expedito de reclamación ante siniestros.

En el 2024 finalizamos el proceso de Contratación No. 007360R, el cual tiene por objeto “Habilitación de Aseguradoras en el Programa Integral de Seguros de Cumplimiento, Responsabilidad Civil Extracontractual y otros seguros de los Contratos que la Empresa suscriba con sus contratistas”, habilitándose 4 aseguradoras para el programa. Durante la vigencia del programa podrán habilitarse aquellas que lo deseen, siempre y cuando cumplan con las condiciones establecidas para tal fin.

Para la Empresa es de gran importancia una solución efectiva ante eventuales siniestros e incumplimiento de un contratista con el fin de proteger su patrimonio, así como la generación de eficiencias en sus procesos de contratación y de transferencia de riesgos. El Programa de Seguros en Contratos (PSC) será la solución para garantizar la adecuada cobertura y administración de los riesgos inherentes a los procesos de contratación. En todo caso, el aseguramiento a través del programa no será obligatorio para los contratistas, teniendo la posibilidad

de optar por otras compañías, siempre que garantice las condiciones y términos exigidos por la Empresa para cada contrato con los clausulados respectivos.

Mecanismos alternativos de transferencia de riesgos: con el fin de optimizar nuestra inversión y mejorar los resultados de nuestra gestión de riesgos, que impactan positivamente en el comportamiento siniestral, iniciamos el análisis de la implementación de mecanismos alternativos de transferencia de riesgos, que implican la transferencia de riesgos bajo formas distintas al funcionamiento típico del mercado de seguros. En el 2024 finalizamos la etapa de factibilidad, última de las tres etapas de análisis concebidas para el proyecto (preliminares, prefactibilidad y factibilidad), determinando la factibilidad del proyecto desde las distintas perspectivas de análisis, así como su forma de implementación. Con lo anterior, iniciaremos la etapa de toma de decisiones por parte de la Empresa y sus órganos administrativos para una posible ejecución en 2025.



Seguridad de la información

A través del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI, realizamos la gestión de los riesgos asociados a los activos de información, buscando proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información críticos, aportando a la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG que aplica para todas las entidades públicas de Colombia.

En 2024, presentamos un avance del 70% en el proyecto de implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información, un conjunto de lineamientos para las entidades públicas en materia de implementación y adopción de buenas prácticas, tomando como referencia estándares internacionales, con el objetivo de orientar la gestión e implementación adecuada del ciclo de vida de la seguridad de la información. Este proyecto es un habilitador en la implementación de la Política de Gobierno Digital del MIPG.

El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información también se compone de controles técnicos de ciberseguridad, que durante 2024 permitieron la protección de los activos de información críticos de la Empresa. Esto muestra una adecuada gestión de los procesos que administran las tecnologías de la información. Dentro de las actividades realizadas para el avance reportado podemos destacar:

- Análisis del contexto e identificación de las necesidades de las partes interesadas.
- Definición del gobierno de seguridad de la información.
- Definición de roles y responsabilidades.
- Creación e implementación de las políticas de seguridad de la información y privacidad.
- Diseño e implementación de controles de Ciberseguridad y seguridad de la información.



Seguridad Vial



Busca establecer los lineamientos, acciones y controles que debemos llevar a cabo para alcanzar la seguridad vial como algo inherente al ser humano, y así reducir los accidentes de tránsito y sus consecuencias, promoviendo los hábitos y comportamientos seguros entre los actores viales. Para ello, en 2024 ejecutamos las siguientes acciones, enmarcadas en la estrategia Muévete Seguro:

Encuesta de movilidad segura y sostenible: con un 50% de participación, esta encuesta nos permite identificar los medios de transporte que usan nuestros Servidores y Servidoras para los desplazamientos, con el fin de generar estrategias que mitiguen los impactos ambientales y la seguridad vial en la organización.

Gestión de la fatiga: formación que contó con la participación del 80% de los conductores de vehículos automotores y 50 conductores de la operación de las líneas de Buses.

Comportamiento seguro en la vía: impactamos a 300 Servidores y Servidoras de la Empresa, sensibilizando a todos los actores viales en el cuidado de la vida.

Diligenciamiento de la lista preoperacional: reforzamos con los conductores la importancia de diligenciar de manera consciente la lista preoperacional de los vehículos seguros para la prevención de accidentes de tránsito o afectaciones a la operación.

Articulación de estrategias con la Agencia Nacional de Seguridad Vial: con esta entidad del Gobierno Nacional iniciamos la implementación de actividades pedagógicas y culturales en algunos puntos estratégicos de nuestra red, con el propósito de implementar estrategias enfocadas en la prevención de accidentes de tránsito como un ejercicio de articulación y corresponsabilidad para salvar vidas en las vías.

Curso Motodestrezas en la conducción - Incolomotos Yamaha: iniciamos con las formaciones de los actores viales más vulnerables que tenemos en la Empresa (motociclistas), generando habilidades y conocimientos de manejo seguro y técnicas apropiadas de conducción para la prevención de accidentes de tránsito.

En 2024 formamos cerca de 40 Servidores y Servidoras de las diferentes áreas en técnicas y consejos de manejo seguro, mejorando las condiciones de

seguridad de los motociclistas a través de técnicas especializadas. Esto contribuye a la creación de costumbres sanas y seguras para la adecuada conducción de las motocicletas y a forjar conductores responsables, capaces de transmitir y aplicar los conocimientos adquiridos.

Tasa de accidentalidad vial: este indicador mide la tasa de siniestros viales en nuestras líneas. Los datos de accidentalidad corresponden a eventos en los que estuvo involucrado al menos un vehículo de las líneas de buses, tranvía o vehículos operativos. La estadística de lesiones y accidentes mortales se toma según la información presentada en el momento de la ocurrencia del evento, que queda registrado en el Índice Medido de Seguridad. Este indicador está parametrizado con los niveles de actuación mínimos satisfactorios, que son diferentes para cada modo de transporte como se presenta a continuación:

- **Líneas de buses 1, 2 y O:** durante el año 2024 ocurrieron 131 siniestros viales. Por cada 1'000.000 km recorridos se presentaron 91 siniestros.
- **Línea T:** durante el año 2024 ocurrieron 40 siniestros viales. Por cada 1'000.000 km recorridos se presentaron 3 siniestros.
- **Vehículos operativos área de Trenes:** durante el año 2024 no se presentaron siniestros viales.

Nuestros análisis indican como posibles causas de estos accidentes la imprudencia vial por parte de terceros (actores viales), dentro de las cuales se puede relacionar el conducir en contravía, pasarse un semáforo en rojo y realizar maniobras peligrosas; invasión de corredor exclusivo por parte de terceros (actores viales); irrespeto de la distancia de seguridad con otro actor vial e irrespeto de la velocidad máxima de circulación.

Formación a comunidad en seguridad vial: llevamos a cabo 8 intervenciones formativas en instituciones educativas, comercio y entidades ubicadas en los alrededores de las estaciones y paradas de la línea T, en articulación con organizaciones públicas y de la sociedad civil de la zona, con el fin de atender situaciones reportadas interna y externamente, asociadas al mal uso de las vías, del sistema y de la señalización vial por transeúntes, usuarios y conductores. Así mismo, realizamos 136 activaciones de la estrategia Para, mira... sigue., para promover seguridad vial en el corredor de las líneas 1 y 2 de Buses por la Carrera 45 en la comuna 4 (Manrique) y en la línea T.

Gestión de contratistas
Cumplimiento PESV (Plan Estratégico de Seguridad Vial):
 hicimos seguimiento al 100% de los contratos cuyo objeto de contratación son la conducción de vehículos y transporte especial de pasajeros, de acuerdo con los lineamientos

definidos por la normatividad legal vigente.

Cumplimiento al plan de trabajo del PESV: durante el 2024, cumplimos con el 98% de las actividades establecidas para el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV).

Seguridad Física

Desde el componente de seguridad física realizamos actividades de gestión de riesgos para la protección de las personas al interior de nuestra red de movilidad, sus instalaciones y los equipos críticos para la operación, a través de la atención, entre otros, de los cuatro riesgos de proceso: HAMM (Huelgas - Asonadas - Mítines y Movilizaciones Ciudadanas), Hurto, Terrorismo y AMIT (Actos mal intencionados de terceros).

Dentro de las acciones de 2024 que implementamos con Gente Metro y el apoyo de aliados en seguridad, y que permitieron una disminución del 50,5% de los vandalismos y del 29% de los hurtos a usuarios en toda la red Metro entre 2023 y 2024, destacamos:

- Consolidación de la plataforma para la gestión de reportes de Riesgo Público, con el seguimiento constante a las actualizaciones.

- Implementación consolidada de la fibra sensora en todos los patios Bello.
- Adquisición de 82 nuevas cámaras de videovigilancia capaces de analizar datos en tiempo real gracias a las nuevas tecnologías.
- Fortalecimiento de la seguridad con la intervención de porterías en los patios Bello y nivel 1 de Miraflores, incorporando equipos necesarios para tener zonas más cómodas y seguras para nuestro personal y terceros. Todo esto acorde con los requisitos que debemos cumplir los importadores para ser Operadores Económicos Autorizados (OEA).
- Participación del Metro de Medellín en la mesa regional de seguridad departamental, con el apoyo de la Secretaría de Seguridad de la Gobernación de Antioquia, donde se busca fortalecer los lazos de colaboración para la gestión de riesgo público en el departamento.



Seguridad Ambiental

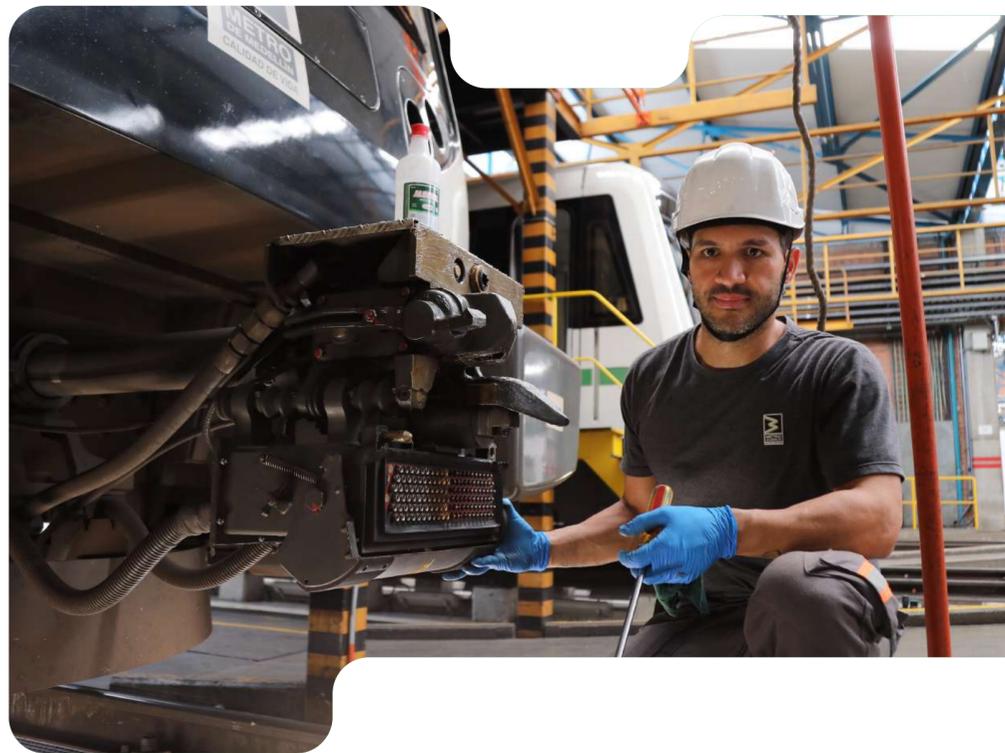


El componente de seguridad ambiental hace referencia a la gestión relacionada con el manejo de los riesgos ambientales, desde su identificación hasta sus controles y tratamientos, de tal forma que se evite su materialización. En 2024 realizamos, entre otras acciones, las siguientes:

- Control y seguimiento continuo a los seis riesgos ambientales, uno estratégico y cinco por procesos identificados para la operación de la Empresa.
- Control operacional a los 17 tratamientos identificados para los riesgos y las oportunidades del componente ambiental.
- 12 seguimientos a los tratamientos y controles de los riesgos y oportunidades que la Empresa tiene identificados para medio ambiente, a fin de determinar la pertinencia y el avance para los tratamientos y controles identificados.



Seguridad laboral - Seguridad y Salud en el Trabajo



Desde nuestro valor corporativo Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado, promovemos comportamientos y entornos de trabajo seguros y generamos acciones para el bienestar individual y colectivo que nos llevan a definir metodologías y mecanismos para prevenir la ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales. Coherentes con esta premisa, actuamos desde la prevención responsable, la autogestión consciente y la práctica de estilos de vida saludables, fomentando la seguridad de las personas, la cultura del cuidado de la salud y la gestión integral de los riesgos laborales como acciones necesarias para la sostenibilidad de la organización. Por ello, en 2024 realizamos las siguientes acciones:

Sistema de gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo [403-1]: este sistema lo implementamos de acuerdo con los lineamientos definidos en el capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, y la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo. Su propósito es definir la forma de gestionar la seguridad y salud en el trabajo para fortalecer un ambiente laboral seguro para los trabajadores, así como la identificación de los peligros y valoración de los riesgos laborales que surgen como resultado de la ejecución de las actividades realizadas por la Gente Metro, con el fin de contar con un ambiente seguro y saludable, con cobertura a todos los empleados, independiente de su forma de contratación.

Para la gestión de los riesgos asociados a la salud y seguridad en el trabajo aplicamos estándares internacionales, como la norma ISO 45001:2018 con vigencia hasta octubre de 2027. Igualmente, contamos con documentos de referencia y procedimientos que establecen lineamientos claros en la materia.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes [403-2]: para estos fines, aplicamos una metodología sistemática, con alcance sobre todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias, internas o externas,

máquinas y equipos, todos los centros de trabajo y todos los Servidores, independientemente de su forma de contratación y vinculación, que nos permite identificar los peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin de priorizarlos y establecer los controles necesarios. Garantizamos la calidad de los procesos mediante su actualización cuando se presentan cambios en ellos, incluyendo nuevas áreas o maquinaria.

Priorizamos los riesgos y definimos los controles de acuerdo con el procedimiento para el control de riesgos en seguridad y salud en el trabajo, donde identificamos los peligros de acuerdo con el cargo y los roles. Contiene los siguientes ítems:

- **Descripción de la actividad:** identificamos y caracterizamos las actividades asociadas al cargo que se va a analizar.

- **Estado de operación (rutinaria o no rutinaria):** una acción rutinaria forma parte de la operación normal de la Empresa, se ha planificado y es estandarizada. Es no rutinaria cuando no forma parte de la operación normal de la Empresa o presenta baja frecuencia de ejecución.

- **Áreas generales e instalación físico-locativa:** identificamos el área general, las instalaciones físico-locativas y las zonas donde se realiza la actividad. Para las actividades realizadas por terceros, la identificación de peligros la realizamos conforme al procedimiento precontractual para la adquisición de bienes y servicios en la Empresa. En la etapa contractual, el proveedor debe actualizar la matriz de peligros de acuerdo con el objeto del contrato. Realizamos el control operacional según lo establecido en el procedimiento para realizar supervisión o interventoría. Estos procesos se tienen en cuenta en la revisión por la Dirección, que prevé el análisis y evaluación de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, así como su seguimiento y control, y la implementación de acciones correctivas.

Nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo define que es responsabilidad de la Gente Metro y contratistas informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. Cuando lo hacen, se suspende la actividad hasta que se hayan establecido los controles necesarios para eliminarlos. Así mismo, promueve la participación de los Servidores y Servidoras en el marco de la Cultura Metro por medio del programa Ruta Cero, haciéndolos partícipes en el reporte de errores, transgresiones y condiciones inseguras por medio de la herramienta Human Scan, en la cual pueden realizar dichos reportes de manera anónima o confidencial.

En caso de requerirse cambios en las actividades, procedimientos o instalaciones físico-locativas que puedan afectar la salud y la seguridad de las personas, se debe informar oportunamente al área de Gestión del Talento Humano para identificar los peligros y analizar los riesgos, cumpliendo lo establecido en el procedimiento para gestionar los cambios en la Empresa.

Por último, evaluamos si los controles establecidos fueron eficaces y disminuyeron los niveles de prioridad del riesgo. Si estos no fueron eficaces en cuanto a la disminución del riesgo, se deben plantear nuevas acciones para su control.

Para investigar incidentes y accidentes laborales, aplicamos el procedimiento



• **Programas de vigilancia epidemiológica:** tenemos activos tres programas de vigilancia epidemiológica (osteomuscular, psicosocial y protección auditiva), que nos permiten identificar cualquier afectación a la salud asociada a la exposición al factor de riesgo de manera temprana.

• **Seguimiento a Servidores y Servidoras con recomendaciones laborales:** tiene como objetivo realizar adaptaciones al puesto de trabajo, que posibiliten la recuperación de la condición de salud presentada.

• **Análisis de ausentismo por causa médica:** realizamos una revisión de manera mensual del comportamiento de las incapacidades médicas, con el fin de generar acciones encaminadas a la prevención de enfermedades.

• **Diagnóstico de condiciones de salud:** la IPS ocupacional que realiza los exámenes médicos emite un informe anual sobre el estado de salud de todos los Servidores. Esto nos permite generar planes de acción tendientes a la prevención de enfermedades y promoción de la salud. Los Servidores y Servidoras tienen la responsabilidad de acudir por su cuenta a estos

para el reporte e investigación de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, y definimos la metodología y las acciones de mejora que son implementadas por cada una de las áreas.

Los eventos ocurridos a la Gente Metro se registran en el Sistema de Gestión de Mejoras (SGM), así como las enfermedades diagnosticadas como laborales. En cuanto a los accidentes e incidentes laborales de contratistas, se reportan en la plataforma para la gestión y control de contratistas.

• **Servicios de salud en el trabajo [403-3]:** contamos con varios servicios para gestionar los riesgos que puedan generar afectaciones en la salud de los Servidores, así:

• **Medicina del trabajo:** contamos con un médico especialista en seguridad y salud en el trabajo, responsable de la gestión e implementación de programas para la prevención de las afectaciones en la salud que se puedan desarrollar en la Gente Metro.

• **Consultorio médico:** contamos con un espacio privado y habilitado para las atenciones en salud de la Gente Metro, como seguimientos médicos, atención de emergencias médicas y valoraciones nutricionales, deportivas y psicológicas.

• **Exámenes médicos ocupacionales:** los aplicamos de acuerdo con los riesgos asociados a cada proceso en casos de ingreso, periódicos, post incapacidad, cambio de cargo y retiro.

exámenes durante su jornada laboral, para lo cual se les concede el permiso respectivo.

• **Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo [403-4]:** para los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación, evaluación y mecanismos de comunicación de información relevante sobre el sistema de gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo, contamos con el procedimiento para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que define cómo realizar la evaluación, revisión por la Dirección, rendición de cuentas, comunicaciones, consulta y participación de los trabajadores, de acuerdo con los términos establecidos en el SG-SST (Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo), considerando roles y nivel de autoridad ante el SG-SST. En este procedimiento definimos el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, con sus funciones y sus responsabilidades, al igual que el Comité de Convivencia Laboral. También definimos la Brigada de Emergencia, con funciones, responsabilidades y nivel de autoridad, así:



• **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - Copasst:** su objeto es promocionar la salud ocupacional dentro de la Empresa, a fin de abrir espacios de participación para el mejoramiento de las condiciones de trabajo, en función de sustentar prácticas saludables que motiven la adquisición de hábitos seguros.

Es liderado por la Gerencia Administrativa, a través del área de Gestión del Talento Humano, y está conformado por cuatro miembros que representan a los trabajadores y cuatro que representan a la Empresa, con sus respectivos suplentes. Es presidido por un miembro elegido por la Empresa y los integrantes se reúnen de manera mensual o de manera extraordinaria de ser necesario.

Participan en la investigación de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, y realizan inspecciones de seguridad planeadas y acompañamientos a los diferentes procesos.

Durante 2024, el Copasst realizó diferentes actividades, siendo las más significativas las que enunciamos a continuación: 12 reuniones ordinarias y una reunión extraordinaria, dos formaciones recibidas por los integrantes, ocho visitas a diferentes instalaciones de la Empresa, entrega de informes a cada proceso involucrado con posibles mejoras, participación en 121 investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedad laboral, planteando posibles acciones para evitar su repetición, realización de cinco reuniones con representantes de diferentes procesos para tratar temas específicos y participación en la solución de más de 14 situaciones que involucran mejoramientos en temas de SST.

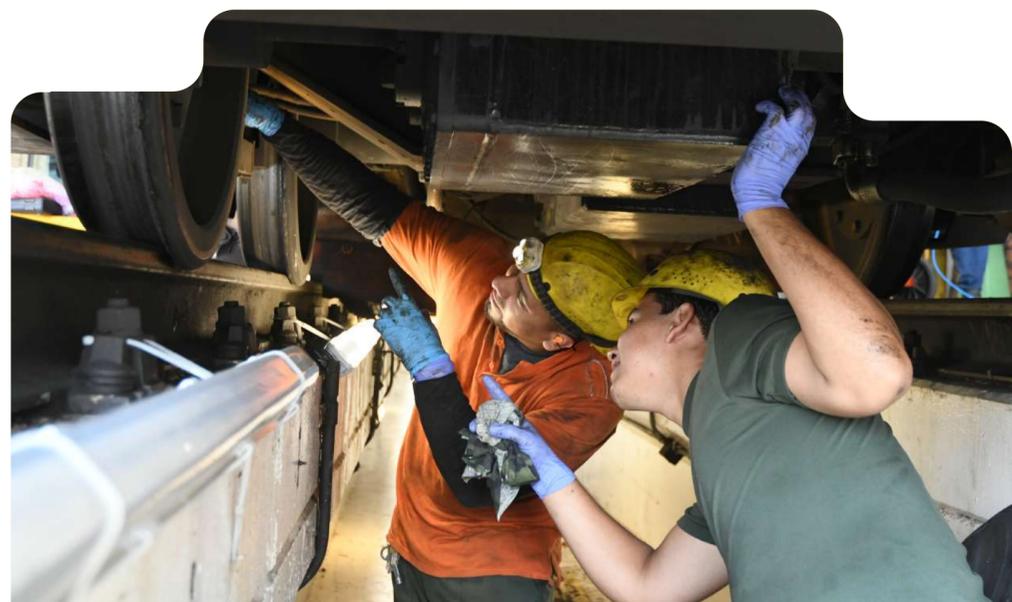
• **Comité de Convivencia Laboral:** su objeto es contribuir a la prevención y solución de las situaciones causadas por conductas de acoso laboral dentro de la Empresa. Es liderado por la Gerencia Administrativa, a través del área de Gestión del Talento

Humano. Está conformado por cuatro miembros que representan a los trabajadores y cuatro que representan a la Empresa, con sus respectivos suplentes, y sesiona cada tres meses, o de manera extraordinaria de ser necesario.

• **Brigada de Emergencia:** su objeto es la prevención y atención inicial de situaciones de emergencia que se presenten en las instalaciones de la Empresa y que generen riesgos para la vida o la integridad de las personas que se encuentren al interior de las instalaciones del Metro de Medellín, así como el deterioro de los bienes y el medio ambiente.

Es liderado por la Gerencia Administrativa, a través del área de Administración de Riesgos, y está conformado por 56 Servidores y Servidoras de diferentes áreas. Reciben formación de manera mensual en temas como primeros auxilios, manejo de incendios, rescate, entre otros. Participan en actividades de promoción y prevención como inspecciones de seguridad planeadas y formación en manejo de extintores.

• **Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo [403-5]:** a través de la gestión de eventos formativos, contemplamos los eventos de capacitación generales y específicos en Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los riesgos prioritarios identificados para cada uno de los cargos en la matriz de riesgos y peligros. Esto nos permite generar prácticas de autocuidado dentro de cada una de las actividades, así como también las diferentes certificaciones que dan el concepto de aptitud para tareas de alto riesgo mediante formaciones y evaluaciones teórico-prácticas. De igual forma, llevamos a cabo formaciones dentro del Plan estratégico de seguridad vial y formación para la Brigada de Emergencia, así como formación a los diferentes comités (Copasst y Comité de Convivencia Laboral). Con el fin de medir la eficacia de las capacitaciones desarrolladas en el plan de formación, cada curso incluye validaciones del conocimiento mediante preguntas y ejercicios prácticos.



Cumplimiento del plan actividades Ruta Cero [403-5]: durante 2024 realizamos diferentes actividades con el fin de fortalecer la estrategia corporativa Ruta Cero, enfocada en la prevención de accidentes laborales y la promoción de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Una de las más significativas fue la ejecución de la Semana de la Cultura y Ruta Cero, en la que mediante charlas y experiencias vivenciales sensibilizamos a los asistentes frente a la importancia de la seguridad y el cuidado.

Igualmente, ejecutamos actividades de formación tales como: percepción de riesgos en el entorno de trabajo; comunicación asertiva; gestión del peligro químico; uso adecuado de elementos de protección personal; conciencia situacional; distracciones; fatiga; comunicaciones operacionales y reportes voluntarios de seguridad integral. Por último, revisamos las condiciones de orden y aseo de los puestos de trabajo para evitar accidentes e incidentes de trabajo. Por todo lo anterior, el cumplimiento de actividades del programa Ruta Cero en 2024 fue de 98,75%.

Promoción de la salud de los trabajadores [403-6]: el programa de salud "Te cuidas, te cuido" tiene la finalidad de acompañar la salud de la Gente Metro, incorporando las actividades de valoración psicológica, médica, nutricional, Estación Salud (gimnasio propio), entre otros, para así fomentar estilos de vida saludables. Para el 2024 atendimos 162 consultas con nutricionista, 355 con deportólogo, 443 Servidores asistieron a la Estación Salud y ofrecimos 90 acompañamientos psicológicos. Finalmente, realizamos actividades formativas en temas de salud mental como primeros auxilios psicológicos, habilidades socioemocionales y manejo del estrés, beneficiando a 354 Servidores.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo [403-8]: de acuerdo con lo definido por el Decreto 1072 de 2015, y la Resolución 0312 de 2019, del Ministerio de Trabajo, contamos con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que cubre al 100% de los Servidores Públicos vinculados a la Empresa, así como a los contratistas de las empresas con las que tenemos contratos activos al 31 de diciembre de 2024. El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es auditado de manera anual.

Lesiones por accidente laboral [403-9]: el índice de frecuencia de accidentes laborales en 2024 fue de 4,80, es decir que por cada 100 Servidores se accidentaron cuatro, para un total de 99 accidentes, ninguno con grandes consecuencias. En cuanto a severidad, durante el 2024 se generaron 422 días de ausencia por accidentes laborales, lo que nos indica que, por cada 100 Servidores de la Empresa, se presentaron 20 días de ausencia. En el 2024 las principales lesiones presentadas se asociaron a lesiones osteomusculares y golpes contra objetos. Investigamos todos los eventos, de acuerdo con la Resolución 1401 de 2007 del Ministerio de Trabajo, con el fin de definir planes de acción que nos permitan intervenir los riesgos y evitar eventos futuros.

Dolencias y enfermedades laborales [403-10]: para el 2024 tuvimos 3 casos confirmados y registrados en el sistema de seguridad social en Colombia como

enfermedad laboral, que se relacionan con el sistema osteomuscular. Con el fin de determinar los peligros asociados a estas enfermedades, se realizaron las respectivas investigaciones de estos eventos por enfermedad laboral siguiendo los lineamientos de nuestro procedimiento para el reporte e investigación de accidentes, incidentes y enfermedades laborales (DH044). De la investigación de estos eventos por enfermedad laboral, concluimos que el peligro osteomuscular asociado a la génesis de las patologías fueron las posturas forzadas y repetitivas adoptadas en la ejecución de tareas de años anteriores, las cuales actualmente se han venido corrigiendo y eliminando de las rutinas de mantenimiento, conforme con lo identificado en el marco del Programa de Vigilancia Epidemiológica osteomuscular asesorado por fisioterapeuta y Ergónoma de ARL Sura. En estas actividades del programa también se involucran los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y por cambio de oficio los cuales sirven para identificar de manera temprana cualquier alteración osteomuscular que pueda estar asociada a los peligros osteomusculares antes mencionados, generando intervenciones preventivas que eviten la aparición de nuevos casos de enfermedad laboral.

Por otra parte, en el 2024 terminamos con 167 Servidores con recomendaciones laborales en el marco del Manual Guía de Rehabilitación y Reincorporación del Ministerio de Protección Social (Ministerio de Salud y del Trabajo), 24 menos que en 2023 y que corresponde al 8% de la planta ocupada. Esta reducción se logró mediante el análisis uno a uno de los casos y acompañamiento a su adaptación y rehabilitación. Además, como parte de la gestión de los casos de salud, cerramos las recomendaciones médicas de 66 Servidores, quedando aptos para realizar el 100 % de las tareas asignadas para el cargo para el que se contrataron.

Seguridad - blindaje social

Construir relaciones de confianza con las comunidades de influencia y los usuarios de la red Metro permite generar identidad y filiación, y en consecuencia una actitud corresponsable en el buen uso y cuidado del Sistema y su infraestructura, impactando de manera positiva el correcto funcionamiento y la operación integrada de transporte.

En línea con lo anterior, nuestro modelo de gestión social está concebido como una forma de promover y fortalecer la Cultura Metro con los usuarios, la comunidad y la ciudadanía en general, mediante estrategias y programas que contemplan la diversidad, la equidad y la inclusión en todos sus componentes. Esto contribuye al blindaje social y a la generación de confianza a través de la gestión educativa, las acciones de diversidad, equidad e inclusión; relacionamiento con comunidad; entorno cuidado; gestión cultural y la gestión social en proyectos.

Durante el año 2024, el porcentaje de acciones de Gestión Social fue del 134,57% con respecto a la proyección inicial, gracias a las distintas alianzas públicas y privadas desarrolladas durante el año. Los detalles e indicadores de cada componente se describen en la gestión del asunto material Gestión social con usuarios y comunidad.

Derechos humanos



[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro

Ejecutor, en la medida en que interactúa con los demás grupos de interés y ahí debe observar siempre el respeto por los Derechos humanos.

Receptor, ejecutor y verificador, dado que al usar el servicio interactúa con Servidores y contratistas, y puede evaluar su comportamiento.

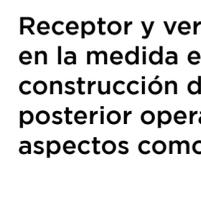


Usuarios



Proveedores

Ejecutor, cuando sus obligaciones contractuales incluyen relacionamiento con usuarios.



Receptor y verificador, en la medida en que la construcción de líneas y su posterior operación impacta aspectos como la vivienda.



Comunidad



Periodistas y Líderes de opinión

Verificador, dado que las conductas violatorias de los Derechos humanos son objeto de denuncias periodísticas.



Sindicatos

Receptores y verificadores.



Estado

Habilitador y verificador desde el marco normativo, y ejecutor, en lo concerniente al Tribunal de Arbitramento.

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Comunidad, Sindicatos, Usuarios



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Derechos humanos.

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 24



Inquietudes planteadas por los grupos de interés, en el ejercicio de socialización de la Memoria de Sostenibilidad 2023, que se resuelven en esta Memoria: ¿Me podrían ampliar información de lo que dijo el gerente sobre capacitación en derecho laboral?; ¿Cuándo se realizarán adecuaciones de accesibilidad en las estaciones Bello y Niquia, y qué se hace para fomentar la Cultura Metro en el trato hacia las personas con discapacidad?; ¿Bello es una de las estaciones priorizadas en la primera fase del Plan de Accesibilidad?; ¿Qué se ha pensado hacer con el acoso que viven las mujeres dentro del sistema?; ¿Cómo se ha avanzado para mejorar las relaciones con Sintrametro ante denuncias de estigmatización que han generado roces entre los afiliados y los directivos?

Enfoque de gestión del asunto material



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).

Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado indirectamente con el asunto: ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).



Otros principios y estándares externos: Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Valor corporativo relacionado con el asunto: Vivimos la cultura del respeto y la solidaridad.



Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Potenciar la gestión estratégica del talento humano, Extender la Cultura Metro a todos los grupos de interés para lograr una calificación de 9,5 sobre 10 en reputación corporativa.

Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de servicios para el talento humano, Gestión de Cultura Metro y reputación corporativa.



Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento de atención de eventos de discriminación; Procedimiento para la atención de violencia sexual contra la población usuaria de la red Metro

Documentos de referencia que abordan el asunto: Plan maestro de accesibilidad Metro de Medellín; Protocolo de Convivencia



Gestión del asunto material en 2024

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas [406-1]: en los casos que atendimos desde el Comité de Convivencia Laboral en el periodo del 2024 no identificamos conductas discriminatorias. Sin embargo, este comité formuló las siguientes recomendaciones preventivas:

- Dar más visibilidad al Comité de Convivencia Laboral en los diferentes comités de las áreas.
- Brindarle información a los Servidores sobre las herramientas que entrega la Empresa para la gestión de las emociones y la comunicación asertiva en el marco de nuestro protocolo de convivencia.
- Promover espacios seguros dentro de los entornos laborales que propendan por la sana convivencia de los Servidores, y recalcar la importancia de informar a la Empresa cuando estos no se den.
- Reforzar con los líderes las herramientas para direccionar a los Servidores a diferenciar entre el acoso laboral y el acoso sexual en el entorno laboral y cuál es el alcance del Comité en cada caso.

- Realizar campañas de comunicación asertiva.
- Reforzar, con los líderes de los equipos de trabajo, temáticas relacionadas con campañas de comunicación asertiva, reentrenamiento al personal ante el cambio de un modo de transporte o una ausencia prolongada de la labor y promover la salud mental en espacios o puestos de trabajo.
- Continuar trabajando en dar a conocer las temáticas que posibiliten mitigar permanentemente los riesgos psicosociales y las conductas que puedan tipificar acoso al interior de la organización por medio de visitas a los puestos de trabajo, campañas, webinars, piezas comunicacionales, tips de empatía, así como inducciones a los nuevos Servidores.

Convenios de negociación colectiva [2-30]: al 31 de diciembre de 2024 contábamos con un total de 1.996 Servidores, de los cuales el 61% no pertenecen a ninguna organización sindical. Sus condiciones laborales son las establecidas en sus contratos laborales, la ley y los reglamentos internos. Adicionalmente, están cubiertos por el programa de Bienestar de la Empresa que se encuentra fundamentada en cuatro áreas de

intervención: familias saludables, estilos de trabajo saludables, reconocimiento y salario emocional y fortalecimiento de capacidades y destrezas.

Frente al 39% de los Servidores que se encuentran afiliados a las dos organizaciones sindicales existentes, sus condiciones laborales, adicionales a las que tienen por ley y a las que reconoce la Empresa, se encuentran enmarcadas por los instrumentos colectivos que existen con cada uno de los sindicatos. Para el caso de los afiliados al sindicato de industria, Sintrametro, este es el Laudo Arbitral expedido el 14 de septiembre de 2022, mientras que, para los Servidores afiliados al sindicato de empresa, Sintrametropolitano, esta es la Convención Colectiva de Trabajo suscrita el 17 de agosto de 2023.

Relacionamiento con las organizaciones sindicales [407-1]: en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada actualmente existen dos sindicatos: Sintrametro, sindicato de industria creado en abril de 2013, y Sintrametropolitano, sindicato de empresa creado en junio de 2023.

El sindicato Sintrametropolitano presentó su pliego de peticiones en el mes de julio, lo que marcó el inicio de las negociaciones entre las partes, las cuales concluyeron en agosto con la firma de la primera convención colectiva de la Empresa. Hasta la fecha hemos dado cumplimiento a lo pactado en dicho instrumento, sosteniendo una relación basada en la Cultura Metro, con pilares principales como el respeto, diálogo constante y comunicación asertiva.

Por otra parte, en relación con la organización sindical Sintrametro y el Laudo Arbitral expedido por el Tribunal de Arbitramento en septiembre del 2022, y frente al cual cursaba un recurso extraordinario de anulación ante la Corte Suprema de Justicia, este último órgano ratificó cuatro de los cinco puntos que fueron impugnados por el Sindicato, remitiendo un solo punto al Tribunal de Arbitramento para que este se pronunciara nuevamente, lo que hizo en mayo de 2024. La Empresa interpuso recurso de anulación ante la Corte Suprema de Justicia, que actualmente se encuentra pendiente de resolución.

Con el propósito de continuar fortaleciendo y manteniendo el relacionamiento positivo con las organizaciones sindicales, la Empresa realizó reuniones mensuales lideradas por la jefe de Gestión del Talento Humano (con dos miembros de su equipo), para tratar temas de interés con los directivos sindicales, buscando nuevas ideas y puntos de acuerdo. Adicionalmente, para apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación, la Empresa facilitó espacios, permisos y salas de reuniones para desarrollar sus actividades sindicales, como asambleas generales y reuniones periódicas. Durante el año 2024 la Empresa concedió un total de 1.285 días de permisos sindicales.

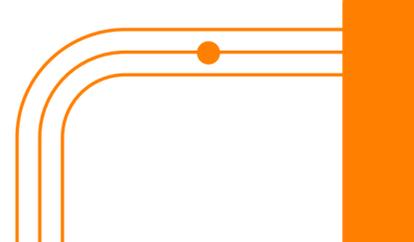
En 2024, se realizaron jornadas de formación en derecho colectivo al

personal directivo y a profesionales con personal a cargo, entre otros, con el propósito de brindarles conocimientos sobre la naturaleza constitucional de los derechos de asociación y negociación colectiva, resaltando la importancia de asegurar y respetar dichos derechos.

Todas estas medidas nos permiten afirmar que en nuestra Empresa no están en riesgo ni la libertad de asociación ni la negociación colectiva.

Plan Maestro de Accesibilidad: en 2024 avanzamos en el proyecto de accesibilidad que comprende la adecuación de 10 estaciones de la línea A para facilitar el desplazamiento de todas las personas que viajan en nuestras líneas y hacerlas más accesibles. Es así como logramos suscribir los tres contratos necesarios para la ejecución de este proyecto, que incluyen la interventoría, un primer grupo de estaciones a intervenir conformado por Bello, Madera e Industriales y un segundo grupo en el que están las estaciones Hospital, Aguacatala, Ayurá, Envigado, Itagüí, Sabaneta y La Estrella.

Las adecuaciones incluyen obras de urbanismo de aproximación, traslado de algunos puntos de venta, redistribución de torniquetes, instalación de ascensores y marcación del itinerario peatonal (franjas podotáctiles). El contratista finalizó las etapas de ajustes y diseños, así como la investigación de redes y levantamiento topográfico y los diseños mecánicos y eléctricos de los ascensores. Con todo esto, podrá iniciar las obras en 2025. La inversión en este proyecto es de \$61.394 millones.



Campañas de equidad de género e inclusión social: durante 2024 llevamos a cabo 27 actividades de sensibilización sobre la diversidad e inclusión para favorecer la convivencia y el respeto en la red Metro y en las comunidades de influencia del sistema, así:

- 7 actividades de movilización en torno a grupos poblacionales diversos, entre ellos la conmemoración del mes de la diversidad étnica y cultural de Colombia en octubre mediante la participación en la Fiesta de las Diversidades del Parque de los Deseos - Estación Universidad y un evento conmemorativo en la estación Poblado en articulación con el Politécnico Jaime Isaza Cadavid y Gerencia Étnica, en el que tuvimos actividades con y para población afro e indígena.
- 15 actividades con circulación de artistas de poblaciones diversas en la agenda cultural y artística.
- Grabación y emisión en estaciones de 10 audios con mensajes de

Cultura Metro y recomendaciones de comportamientos en 6 lenguas indígenas (Emberá eyabida, Gunadule, Dobida, Chamí, Wayunaiku, Kiwcha e Inga) y dos lenguas étnicas (Creole y Palenque).

- Charla con mujeres indígenas en la estación La Estrella con la participación de mujeres de las comunidades Emberá Chamí, Katío y Gudanule.
- Festival DEI - Diversidad, Equidad e Inclusión, con conversaciones y presentaciones artísticas con poblaciones étnicas. Aliados: USAID, BUA Diseño Universal.
- Festival Diverciudad en el marco de la celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- 49 encuentros entre reuniones y recorridos con población con discapacidad, en el marco del plan de accesibilidad de la Empresa, permitiendo fortalecer las relaciones con entidades y agremiaciones del medio.

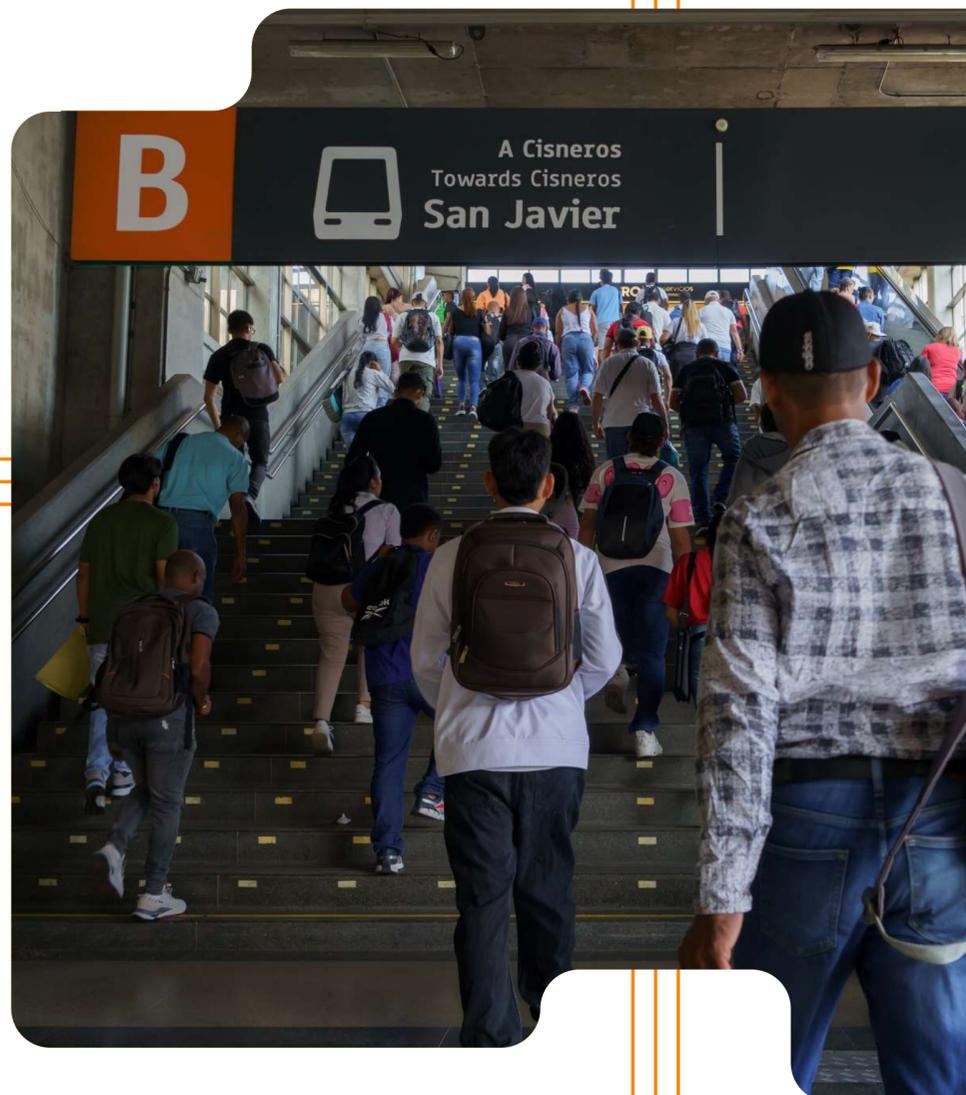


Capacitación sobre equidad de género e inclusión a personal Metro y contratistas [410-1]: en el marco de la estrategia #Puedesexpresarlo para la prevención y atención de acoso sexual en el sistema, realizamos las siguientes acciones:

- 16 activaciones lúdico-pedagógicas en la red Metro, Bibliómetros y Salas de alfabetización digital para sensibilizar y socializar las rutas de atención en caso de acoso, con el apoyo de los equipos de Espacios

Seguros y Masculinidades de la Secretaría de las Mujeres.

- Diseño de la “Guía básica para prevenir y atender violencias de género en el transporte público”, que fue socializada con 380 Servidores y entregada al personal de estaciones (Operadores de Estación, Auxiliares Operadores de Estación, guías educativos y Policía Nacional), con miras a seguir fortaleciéndonos como una red cuidadora.



- Formación en género y diversidad a 677 personas del contrato de vigilancia privada, Policía Metro y guías educativos como uno de los módulos obligatorios en el curso Metro, lo que quiere decir que el 100% de este personal debe recibir la formación.

- Refuerzo de la estrategia #PuedesExpresarlo en los canales de comunicación de la Empresa,

aportando a la apropiación por parte de las usuarias y usuarios de la red Metro del procedimiento para el reporte y atención de situaciones de acoso sexual.

- Acciones de pedagogía social con comunidad y usuarios en el marco de las conmemoraciones del 8 de marzo y el 25 de noviembre con activaciones, charlas y talleres.

Gestión social con usuarios y comunidad

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Usuarios, Comunidad, Gente Metro, Transportadores, Estado, Periodistas y líderes de opinión.

Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 20

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 17

Inquietudes planteadas por los grupos de interés, en el ejercicio de socialización de la Memoria de Sostenibilidad 2023, que se resuelven en esta Memoria: ¿Cómo trabajan en articulación con los líderes comunales para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del sector?

Enfoque de gestión del asunto material



Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado directamente con el asunto: ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).

Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto: ODS 4 (Educación de calidad).



Valor corporativo relacionado con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.

Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Extender la Cultura Metro a todos los grupos de interés para lograr una calificación de 9,5 sobre 10 en reputación corporativa.



Procesos que lideran la gestión del asunto: Cultura Metro y reputación corporativa.

Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento para la gestión educativa; Procedimiento para la gestión cultural; Procedimiento para la gestión de relaciones con la comunidad; Procedimiento para la gestión social integral en proyectos.



Documentos de referencia que abordan el asunto: Manejo preventivo Galería de Arte Público.



Gestión del asunto material en 2024

Atención social en el marco del accidente de línea K: desde el momento del accidente activamos el acompañamiento psicosocial a los afectados y sus familias, tanto a las personas hospitalizadas como a los dados de alta. Las acciones incluyeron atención presencial y llamadas telefónicas permanentes a todas las personas en articulación con las secretarías de Inclusión Social y Familia y de Salud, apoyo a la gestión en la atención de citas médicas de seguimiento, consultas por urgencias y reclamo ante la aseguradora de los respectivos medicamentos y caracterización social, identificando la composición familiar, su entorno y condiciones particulares, información clave para determinar la pertinencia del reconocimiento económico. Asimismo, coordinamos la atención integral por parte del programa Medellín te quiere saludable, de la Secretaría de Salud, mediante visitas domiciliarias a los afectados y sus familias, e hicimos seguimiento periódico personalizado vía telefónica.

del diálogo comunitario con el sector de las chatarrerías.

En cuanto a la comunidad de la zona de influencia de línea K, establecimos comunicación vía WhatsApp con las personas que hacen parte de la base de datos de relacionamiento, así como con residentes y líderes del territorio, e instalamos 82 afiches en campo en las carteleras comunitarias y lugares de alta afluencia de personas en el trazado de la línea, con el fin de entregar información de primera mano sobre lo sucedido. Así mismo, apoyamos el proceso de investigación mediante el abordaje a líderes, venteros ambulantes, chatarrereros y comunidad del sector del accidente para recuperar piezas de la cabina que se extraviaron después del suceso, lo que permitió recuperar una de las piezas a través

En cuanto a estrategias para la recuperación de confianza, ofrecemos un taller de manejo de emociones con la Escuela Nacional del Grito para intervenciones con líderes de la comunidad, con el propósito de trabajar confianza y manejo del miedo, sostuvimos seis diálogos abiertos con comunidad en las plazoletas de las estaciones para resolver inquietudes y generar confianza, llevamos a cabo jornadas de Amigos Metro en plazoletas y en instituciones educativas, realizamos un evento de Cultura al Parque en articulación con la Secretaría de Cultura Ciudadana en la estación Santo Domingo, cuyo contenido estuvo orientado a la recuperación de la confianza y al manejo del duelo, e implementamos el plan cabinas en la reactivación de la operación del cable con los psicólogos del Escuchadero, guías educativos y profesionales 1 de gestión social para generar conversación con los usuarios de los diferentes cables.

Programa de formación Cultura Metro: este programa, dirigido a los bachilleres recién egresados de las instituciones educativas de las áreas de influencia del Sistema Metro, es autorizado por el SENA y certificado por el ICONTEC en la NTC 5581. Sus participantes reciben elementos formativos desde la teoría y la práctica, que les permiten desarrollar competencias y habilidades para la empleabilidad y multiplicar los elementos de la Cultura Metro en sus comunidades, extendiendo así la gestión social y cultural de la Empresa. Desde que el programa inició, en el año 2004, hemos impactado un total de 604 personas, 24 de ellas en 2024.



Programa de formación dual: nuestra Empresa, en su interés de aportar al desarrollo de la comunidad, ha estructurado procesos de formación basados en sus propios conocimientos y experiencias. Como parte de este propósito, en febrero de 2019 firmamos un acuerdo de voluntades con el SENA para impartir conjuntamente un programa técnico bajo la estrategia de formación dual. En el año 2024 certificamos 21 aprendices de la sexta cohorte.

Este año también firmamos un acuerdo con la Institución Educativa Cesde para impartir conjuntamente el programa técnico de instalador de redes de energía eléctrica y solar, bajo la estrategia de formación dual, certificando un total de 10 personas. En el desarrollo de esta estrategia, la Empresa aporta tutores y ambientes de aprendizaje propios que permiten el desarrollo en contexto de las capacidades de los participantes. A la fecha hemos certificado 115 aprendices, de los cuales 23 ya se encuentran laborando en nuestra Empresa en las áreas de mantenimiento de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.

Programa de formación en Conducción de Vehículos de Pasajeros Tipo Metro: este programa, autorizado por el SENA y certificado por el ICONTEC en la NTC 5581, está dirigido a estudiantes universitarios, quienes luego de aprobar el proceso formativo son contratados durante el tiempo de formación de su carrera universitaria por la Unión Temporal conformada por la Universidad de Antioquia, Universidad Nacional sede Medellín y el Politécnico Jaime Isaza Cadavid, para prestar el servicio de conducción de trenes y tranvías en la Empresa. Este programa tiene un alto impacto social que garantiza a los estudiantes universitarios (conductores de trenes y tranvías)

la obtención de unos ingresos que les permiten financiar sus estudios superiores. A la fecha se han vinculado al programa aproximadamente 2.384 estudiantes universitarios, 50 de ellos en 2024, que han culminado la carrera y acceden a mejores oportunidades de empleo.

Actividades y expresiones artísticas y culturales: entre febrero y diciembre ofrecimos 65 actividades artísticas y culturales en diferentes espacios de nuestra red. Para ello, vinculamos a artistas, colectivos, organizaciones culturales en danza, teatro, música, performance, entre otros. Esto requirió el trabajo articulado con nueve aliados privados, tres aliados públicos (Secretarías de Cultura) y dos universidades (Universidad de Antioquia y Universidad Politécnico Grancolombiano), lo que permitió la participación de 51 artistas, colectivos o grupos artísticos participantes (entre mayo y diciembre) e hizo posible llevar a cabo siete conversatorios en estaciones y plazoletas.

Promoción de Lectura, Escritura y Oralidad - LEO: este programa de promoción integra estrategias como Bibliometro, Palabras Rodantes y el concurso de cuento Medellín en 100 Palabras, todos en asocio con la caja de compensación familiar Comfama. En cuanto a las Bibliometro, bibliotecas ubicadas en las estaciones Niquía, Acevedo, Santo Domingo, San Antonio, El Pinal e Itagüí, registramos 74.260 visitas, 71.402 préstamos de libros y 21.550 usuarios que disfrutaron de las acciones de promoción de lectura y escritura. Además, a través de un contrato especializado en formación de públicos, logramos acercar a 4.048 personas en comunidad, instituciones de educación básica y universitaria y ciudadanía en general a Palabras Rodantes y las Bibliometro.

conversatorios, en los que participaron 749 personas.

El concurso de cuento breve, Medellín en 100 Palabras, que exige a los autores escribir relatos que no superen esa extensión, llegó a su 7° edición, en la que recibimos 11.701 propuestas. Como estrategia de promoción, que además sirve de apoyo formativo a los interesados en participar, ofrecimos 250 talleres y tres laboratorios de creación literaria, y formamos 180 maestros como embajadores del concurso en seis laboratorios de maestros. Estas acciones las complementamos con activaciones en instituciones educativas, en nuestra red de movilidad y otros escenarios de ciudad.



Por último, nos articulamos con el Sistema de Bibliotecas Públicas por medio de las estrategias Regalando Palabras en las líneas de Metrocables J, M y P, Las Abuelas Cuenta Cuentos, club de lectura “El umbral” y “Mujeres del alma mía”.

Trenes de la Cultura: pusimos a rodar dos Trenes de la Cultura para el disfrute de nuestros usuarios, en alianza con la Biblioteca Pública Piloto. Se trata de trenes cuyos coches exhiben piezas gráficas interiores y exteriores en las que reconocemos los aportes de figuras destacadas de la cultura local y nacional. El primero de ellos es un homenaje al poeta y escritor Carlos Castro Saavedra, en el año del centenario de su natalicio. El segundo reconoce la labor del fotógrafo Horacio Gil Ochoa, de amplio reconocimiento en su trabajo como foto reportero de las vueltas a Colombia en bicicleta.

Por otra parte, en articulación con el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia (ICPA), presentamos el Tren de la Cultura 200 años Batalla de Ayacucho, que destaca al prócer de la independencia José María Córdova, conocido como el héroe de Ayacucho. Entre las imágenes que acompañan los textos se incluye la ilustración ganadora del Reto 200 Horas realizado por el ICPA, abierto a ilustradores residentes en municipios de Antioquia.

Por último, en articulación con el municipio de El Carmen de Viboral, presentamos el Tren de la Cultura Cerámica, que exalta la cerámica de este municipio antioqueño como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Nación.

Exposiciones en salas temporales e itinerantes: en las salas temporales de las estaciones Suramericana y Poblado tuvimos un total de 18 exposiciones. Esto fue posible gracias al trabajo articulado con aliados como la Fundación Bellas Artes, la Facultad de Artes de la Universidad de Antioquia, la Facultad de Arquitectura de la Universidad Pontificia Bolivariana y las facultades de Diseño y Comunicaciones de la Universidad Católica Luis Amigó. Adicionalmente, presentamos 10 exposiciones en espacios alternativos de la red Metro, con

aliados institucionales como Comfama, Secretaría de Cultura de Bello, la Alcaldía de El Carmen de Viboral, el Centro Intégrate de la Alcaldía de Medellín y ACNUR.

Arte Urbano: ejecutamos 12 proyectos de pintura mural con la participación de artistas y colectivos de la ciudad, así como artistas nacionales e internacionales. Además, presentamos un foro de arte urbano en el marco del Festival Medellín Street Art, con participación de la academia y el sector de los artistas.

Percepción del relacionamiento con usuarios y comunidad [413-1]: según el estudio del nivel de percepción del impacto de la Gestión Social, realizado en 2024 con usuarios y comunidad, el 87% de los entrevistados estiman que los programas de gestión social contribuyen al relacionamiento positivo entre ellos y la Empresa, y el 92,7% de los entrevistados valora positivamente la Gestión Social realizada. Algunos de los hallazgos más significativos son:

- El programa de Palabras Rodantes es el que tiene un mayor reconocimiento entre los usuarios, con una calificación de 4,53.
- El atributo mejor evaluado, con el 4,67, es “Los programas y actividades de gestión social invitan a los usuarios a cuidar la Red Metro”.
- El atributo mejor evaluado en aporte social y al entorno es “El aporte que el Metro ha generado al desarrollo de Medellín y del Área Metropolitana” con un 4,52%.
- En comportamientos de la red Metro, el atributo mejor evaluado es “El no consumo de alimentos en las plataformas y al interior de los vehículos”, con un 4,24%.
- En convivencia en la red Metro, el atributo mejor calificado es “Su comportamiento como usuario de la Red Metro lo replica en otros espacios”, con un 4,36%.
- En prosocialidad en la red Metro, el atributo mejor evaluado es “Cede su puesto o espacio a quien lo necesita”, con un 4,38%.



En nuestro sello editorial Palabras Rodantes, editamos y pusimos en circulación 10 nuevos títulos de libros de bolsillo que se distribuyen en nuestras Bibliometro, llegando al N° 161. Durante 2024 hablamos acerca de las distintas formas del amor desde diversos textos y perspectivas, con una participación de más de 2.800 asistentes en los eventos de lanzamiento y 55.000 libros entregados a usuarios, comunidad y aliados, entre otros. Así mismo, participamos en la Fiesta del Libro, evento en el que distribuimos 6.101 ejemplares de Palabras Rodantes durante los 10 días de programación y realizamos 27 talleres, tres activaciones y dos

Comportamientos no prosociales de los usuarios en el sistema: este indicador monitorea los comportamientos no prosociales de los usuarios dentro del Metro de Medellín, entendiendo como comportamientos prosociales aquellas conductas intencionales que generan beneficios o consecuencias positivas para la sociedad, tales como el respeto, la cooperación, la empatía y la solidaridad, entre otros valores fundamentales para la convivencia ciudadana.

Con el fin de promover una cultura de respeto y responsabilidad mutua, desarrollamos una estrategia pedagógica con enfoque diferencial, diseñada para reconocer y responder a la diversidad de los usuarios de la red Metro y a las particularidades de cada estación. Esta estrategia la implementamos a través del contrato de formación de usuarios, con el cual llevamos a cabo “tropas pedagógicas”. En 2024 realizamos 1.203 activaciones pedagógicas en todo el sistema, lo que nos permitió abordar de manera proactiva la

formación en comportamientos prosociales.

Las actividades de las tropas pedagógicas incluyeron dinámicas para fomentar el respeto de las normas y cumplimiento del reglamento del sistema, la cesión de sillas preferenciales, el ingreso ordenado a los coches, el autocuidado y la promoción de una actitud de colaboración entre los usuarios. Estas intervenciones no solo impactaron de manera positiva la experiencia de viaje, sino que también contribuyeron a la construcción de un ambiente más amable y seguro para todos.

Gracias a esta iniciativa, logramos una reducción de 82 eventos relacionados con comportamientos no prosociales en comparación con el año anterior, lo que equivale a una disminución del 17,67 %.

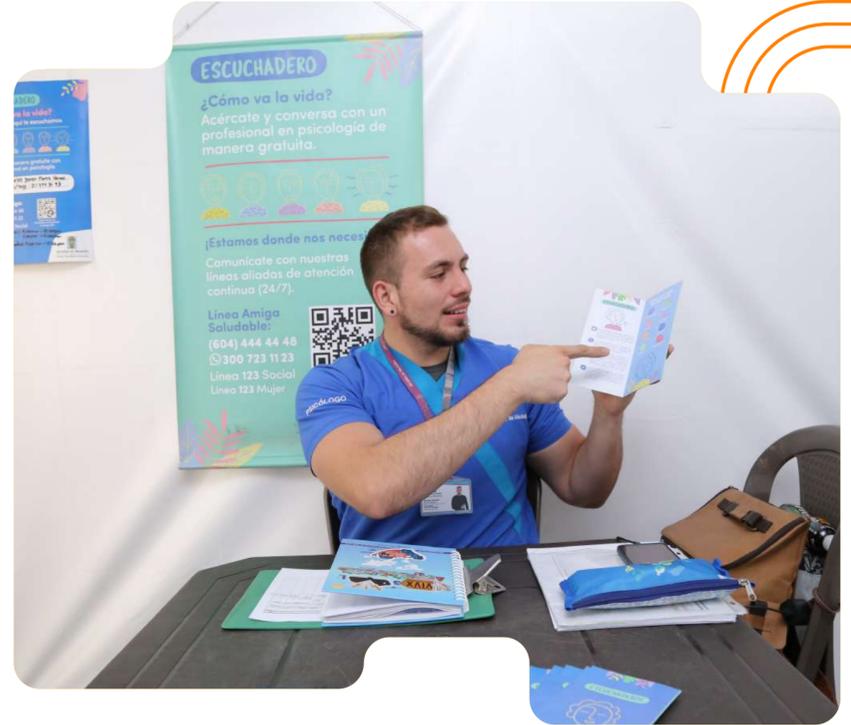
¿Cómo va la vida?: Esta es nuestra estrategia interinstitucional para la promoción de la salud mental y prevención del suicidio, que en 2024 desarrollamos con las siguientes acciones:



• **Escuchaderos:** espacios de atención psicológica gratuita creados por el Metro, la Alcaldía de Medellín y el Área Metropolitana, de los que en 2024 funcionaron cuatro en las estaciones San Javier, San Antonio, Acevedo y La Aurora, con atención de lunes a domingo, incluyendo festivos. Entre enero y diciembre atendimos a 5.275 personas. Para incluir a la población con discapacidad auditiva, el Escuchadero de San Antonio brindó atención con intérprete de lengua de señas los jueves.

• **Material de comunicación y divulgación:** produjimos y divulgamos la cartilla “Un viaje de emociones”; pusimos a rodar el Tren de salud mental, que estaba marcado con mensajes de la campaña de salud mental de Medellín denominada “Todo pasa, a todos nos pasa”, en articulación con la Secretaría de Salud de Medellín; y emitimos 5 referencias de audios de Respira Vida, mensajes en la voz y musicalización de la profesional en Kundalini Yoga y artista Silvia O, para la gestión de situaciones emocionales a partir de la auto reflexión, la respiración y la búsqueda de ayuda.

• **Actividades vivenciales:** realizamos 11 talleres para el manejo de las emociones con la Escuela Nacional del Grito, con un enfoque desde el arte, con 250 personas participantes; conmemoramos el Día de la Prevención del Suicidio con un concierto pedagógico, impactando a 150 personas, y el conversatorio ¿Cómo pilotear lo que siento?; llevamos a cabo 292 recorridos en trenes y cabinas con personal de psicología para promover la salud mental, las líneas de atención y factores protectores, así como 10 recorridos “Elige la Calma” con Brahma Kumaris por trenes, telecabinas y tranvías para promover la auto conciencia, el auto cuidado y la elección de la calma ante situaciones complejas, en los que apelamos a la sensibilidad del ser y entregamos cartas del “manual del viajero - Elige la calma”; ofrecimos un taller de auto cuidado, gestión de emociones y resolución de conflictos para 30 niños y niñas en la Sala de Alfabetización Digital de la estación Vallejuelos en articulación con “Medellín Te Quiere Saludable”.



• **Mesa Metropolitana de Salud Mental y Convivencia:** llevamos a cabo seis encuentros de este escenario de articulación interinstitucional que es liderado por el Metro de Medellín y que cuenta con la participación de la

Gobernación de Antioquia (Salud para el Alma), el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y las Secretarías de Salud (Bello, Medellín, Envigado, Itagüí, Sabaneta, Caldas, Barbosa, Girardota, Copacabana, La Estrella y San Roque como municipio invitado).

• **Festival de Salud Mental:** nueve actividades lúdico - pedagógicas relacionadas con las emociones (tristeza, ira, angustia, miedo, culpa, ansiedad, gratitud, amor y alegría) con los municipios del Valle de Aburrá, el CES y la Universidad Luis Amigó, con un aproximado de participación total de 2.200 personas.

• **II Encuentro académico de salud mental y prevención del suicidio:** organizado por la Mesa Metropolitana de Salud Mental, la Universidad CES y la Universidad Luis Amigó con el propósito de socializar, dialogar y generar apropiación de conocimiento sobre investigaciones y estrategias en salud mental, prevención del suicidio y herramientas para la promoción del cuidado de la vida en entornos comunitarios. Asistieron 248 personas.

• **Empoderando el ser:** seis jornadas de formación con Brahma Kumaris para el personal de servicio al cliente y guías educativos, sumando una participación de 145 personas.

• **Liderazgo interior:** dirigido a personal Metro con el propósito de fortalecer habilidades para cultivar

herramientas de autoliderazgo y crecimiento personal, como pilar de la Cultura Metro. Invitado: Yogesh Sharda. Participaron 200 Servidores Metro.

Actividades ambientales con las comunidades del Metro de la 80: en 2024 desarrollamos 62 actividades, entre ellas celebración de días ambientales, recorridos, manejo de residuos comunitarios y economía circular, feria de emprendimientos ambientales, talleres y capacitaciones, entre otros, donde contamos con la participación de 2.615 personas. Entre ellas están:

• **Metroaventureros:** en 2024 graduamos la primera cohorte de nuestro Semillero Juvenil de Entorno Cuidado “Metroaventureros”, en la que participaron 18 niños y jóvenes del área de influencia. Durante el año tuvimos 10 encuentros, en los cuales visitamos el Cerro el Volador, el Jardín Botánico y el Museo de Arqueología Fundación Aburrá, lugares y espacios donde los participantes aprendieron del clima, los seres vivos y sus interacciones.

• **Exposición en estación Suramericana:** los estudiantes de las universidades de la comuna 7 (Robledo) participaron de la elaboración de modelos de especies de aves, las cuales fueron expuestas en la estación Suramericana junto con algunos registros fotográficos de las aves captadas por los biólogos del proyecto.

• **Recorridos por el occidente de la ciudad:** como símbolo del cuidado y la apropiación del entorno, realizamos recorridos a diferentes sitios ambientales del occidente de Medellín, como Cerro el Volador, Cerro Nutibara, Cerro de las Tres Cruces y Quebrada La Picacha.



Actividades de gestión ambiental: en 2024, como parte del componente ambiental del proyecto Metro de la 80, llevamos a cabo las siguientes actividades:

- Monitoreos de aire, ruido, fauna y la actualización de la caracterización de la flora en el tramo 1 (Caribe-Floresta) del proyecto, actividades que aportaron insumos para generar estrategias de prevención y mitigación de impactos.
- Presentación ante el Comité de Silvicultura Urbana de Medellín de las especies propuestas en el Plan de Reposición Integral Arbóreo para las intervenciones forestales proyectadas en el tramo 1 del proyecto.
- Visita de evaluación del trámite de aprovechamiento forestal por parte de la autoridad ambiental, que planteó requerimientos y observaciones a la información entregada para el trámite. Posteriormente, realizamos actividades para la atención de estos requerimientos.
- Suscripción de convenio con el Centro de Atención de Fauna de la Universidad de Antioquia, necesario para la atención de fauna silvestre y doméstica en el área de intervención del proyecto, en caso de requerirse.
- Suscripción de convenio con el vivero de la ciudad para gestionar el material vegetal que se utilizará para las siembras del proyecto.

Actividades de gestión social Metro de la 80: durante 2024, desarrollamos

actividades de gestión social con la comunidad del occidente de Medellín, enfocadas en el acompañamiento integral a las comunidades del proyecto Metro de la 80. Estas acciones se alinean con el procedimiento interno EC046, que establece lineamientos para la gestión social integral en proyectos de infraestructura. Este procedimiento busca fortalecer el capital social, fomentar la corresponsabilidad y asegurar la sostenibilidad de los proyectos mediante la articulación de acciones de gestión territorial, socialización y participación comunitaria, formación en pedagogía social, mitigación de impactos y una comunicación efectiva.

La gestión social del proyecto Metro de la 80 se fundamenta en los principios de la Cultura Metro, que subraya la importancia de establecer vínculos permanentes con las comunidades de las zonas de influencia. Al ser el Metro un sistema que permanece en los territorios durante su operación, es esencial cultivar y mantener relaciones basadas en la confianza y la colaboración para favorecer el bienestar y la cohesión social.

Con este compromiso, en 2024 implementamos un plan integral de gestión social que incluye iniciativas educativas, culturales y de inclusión social diseñadas para responder a las particularidades del territorio y las necesidades de sus habitantes. Este enfoque permite ofrecer respuestas contextualizadas que promueven la equidad, la participación y el desarrollo sostenible de las comunidades.



- **Formación y pedagogía social:** la pedagogía social es una herramienta fundamental para el Metro de la 80, orientada a transformar la realidad social mediante la educación. Nos enfocamos en fomentar una conciencia crítica y promover la participación en las comunidades, formando ciudadanos comprometidos con el bienestar colectivo y el cuidado de lo público. A través de estas acciones, contribuimos a la construcción de una sociedad equitativa, solidaria y armoniosa.

El componente pedagógico es clave para sembrar las bases de la Cultura Metro en el territorio. Cada actividad la diseñamos para garantizar que sus contenidos promuevan estos valores, integrando a las comunidades en una visión compartida de desarrollo urbano sostenible, inclusivo y participativo. Esta estrategia incluye talleres de formación, conversatorios, tertulias, cine, actividades culturales y recreativas que buscan fortalecer el sentido de pertenencia, la convivencia y la corresponsabilidad social.

Estas acciones dan cuenta de una gestión social que reconoce y respeta las necesidades de los habitantes de la zona de influencia, promoviendo la inclusión y maximizando los beneficios sociales del proyecto. Al mismo tiempo, con la articulación con los actores locales y los distintos grupos de interés, promovemos el desarrollo de capacidades y creamos espacios para el diálogo y la concertación, fortaleciendo las relaciones comunitarias y contribuyendo al desarrollo del territorio.

Mitigación de impactos [413-2]: los proyectos de infraestructura generan impactos, tanto positivos como negativos, para las comunidades locales. Para esto, a través de nuestro Plan de Gestión Social Integral, contemplamos acciones en pro de su identificación, valoración, monitoreo y gestión. Esta estrategia integra tres componentes fundamentales: la caracterización de memoria, patrimonio y cultura; la gestión social de obra; y la gestión socio predial, alineada con la Política Pública de Protección a Moradores.

- Durante el 2024 comenzamos la caracterización de la memoria, el patrimonio y la cultura en la zona occidental de Medellín. A través de la cartografía social y la consulta de fuentes bibliográficas y de fuentes primarias buscamos entender el contexto social, histórico y espacial en el que se desarrolla el proyecto, a la vez que promovemos la preservación de legado local, para generar iniciativas de fortalecimiento

cultural que beneficia a la comunidad. Este ejercicio de caracterización busca la protección del patrimonio, al tiempo que fomenta un sentido de pertenencia y participación de los habitantes y comunidades locales en el proceso de transformación urbana, un aspecto importante en la búsqueda de un desarrollo urbano desde la inclusión y la sostenibilidad, lo cual está alineado con los principios de equidad y cohesión social.

- La gestión social de obra la implementamos conforme a la Guía de Manejo Socioambiental en Obra (Decreto 1382 de 2014), que estandariza las buenas prácticas para minimizar los efectos negativos de la ejecución del proyecto sobre los habitantes. Dentro del plan de gestión social de obra, priorizamos acciones preventivas y correctivas, como la gestión de quejas y reclamos, el monitoreo del bienestar comunitario y la creación de espacios de comunicación efectiva con los distintos actores sociales, entre otros. Por su relevancia para el relacionamiento positivo con las comunidades de la zona de influencia del proyecto, más adelante ampliaremos sus alcances.

- Finalmente, la gestión sociopredial la desarrollamos en el marco de la ejecución del proyecto Metro de la 80 y en cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Política Pública de Protección a Moradores, Actividades Económicas y Productivas -PPPMAEP-, para lo cual hemos desarrollado un sistema de actores, roles y relaciones que promueve la participación organizada y coordinada de los moradores intervenidos. Como parte de esta estructura, contamos con la Mesa Técnica de la PPPMAEP para la protección y con ocho Mesas de Articulación Institucional Comunitaria. Además, disponemos del Marco General del Plan de Reasentamiento, un documento que proporciona las directrices para el proceso de gestión socio-predial, la identificación de impactos y las medidas de manejo correspondientes. Asimismo, hemos elaborado 12 planes de reasentamiento específicos, que incluyen el diagnóstico poblacional de cada subtramo del trazado, junto con sus respectivas 12 actualizaciones.

Plan de gestión social en obra: para mitigar los impactos generados por la ejecución de la obra en la comunidad local, hemos implementado un plan de gestión social en obra. Este plan, como mencionamos anteriormente, ha sido desarrollado conforme a la Guía de Manejo Socioambiental en Obra (Decreto 1382 de 2014), la cual estandariza las buenas prácticas para minimizar los efectos negativos del proyecto sobre los habitantes circundantes.



Las estrategias de relacionamiento incluyen:

- **Socialización y participación:** priorizamos el compromiso con las comunidades locales mediante encuentros dialógicos y espacios de socialización dirigidos a organizaciones comunitarias y residentes de su área de influencia. Estos espacios están diseñados para fomentar la participación y promover la apropiación del proyecto, contribuyendo a la generación de confianza y credibilidad a través de una comunicación clara y transparente.

La estrategia de socialización la adaptamos a las necesidades diversas de la comunidad mediante un enfoque diferencial. Por ejemplo, para niñas y niños en edad preescolar, utilizamos cuentos con títeres y un lenguaje simplificado para facilitar la comprensión. Además, las exposiciones itinerantes y stands informativos nos permiten alcanzar un público más amplio y diverso, favoreciendo la articulación con actividades comunitarias y eventos organizados por las entidades del Distrito de Medellín. Estas acciones garantizan un alcance inclusivo y fortalecen el vínculo entre la comunidad y el proyecto.

Las metas e indicadores de la gestión social en obra están alineados con lineamientos y estándares tales como el PASAO (Plan de Acción Socioambiental de Obra), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial (EAS), el apéndice técnico N°32. Gestión Social y otros apéndices donde es transversal la gestión social y la Guía de Manejo Socioambiental para la construcción de obras de infraestructura pública (GMSA - Decreto 1382 de 2014).

De acuerdo con los programas establecidos en la GMSA, a su vez contenidos en el PASAO y apéndice técnico No. 32, describimos las actividades realizadas en cada uno de ellos y su relación con los ODS y los

estándares ambientales y sociales del Banco Mundial para controlar, reducir y mitigar los impactos generados por la obra:

• **Gestión preliminar y protección de infraestructura física aledaña:** en el desarrollo de las actividades de obra, llevamos a cabo registros de actas de vecindad y entorno. Estas actas constituyen un inventario descriptivo del estado y las condiciones de la infraestructura pública y privada dentro del área de influencia del proyecto. Los registros los elaboramos antes del inicio de las actividades y al finalizar las obras asociadas al Metro de la 80. Durante el año 2024, realizamos las siguientes actas, según el tipo de actividad:

Tipo de actividad	Tipo de acta			Estado		
	Vecindad	Entorno	Grandes superficies	Desistidas	Abierta	Cerrada
Exploraciones Geotécnicas	11	29	-	-	-	40
Demoliciones	447	62	35	7	547	4
Relocalización de Redes	200	17	2	16	235	
Banco de ductos	238	15	5	9	267	
TOTAL	896	123	42	32	1.053	44

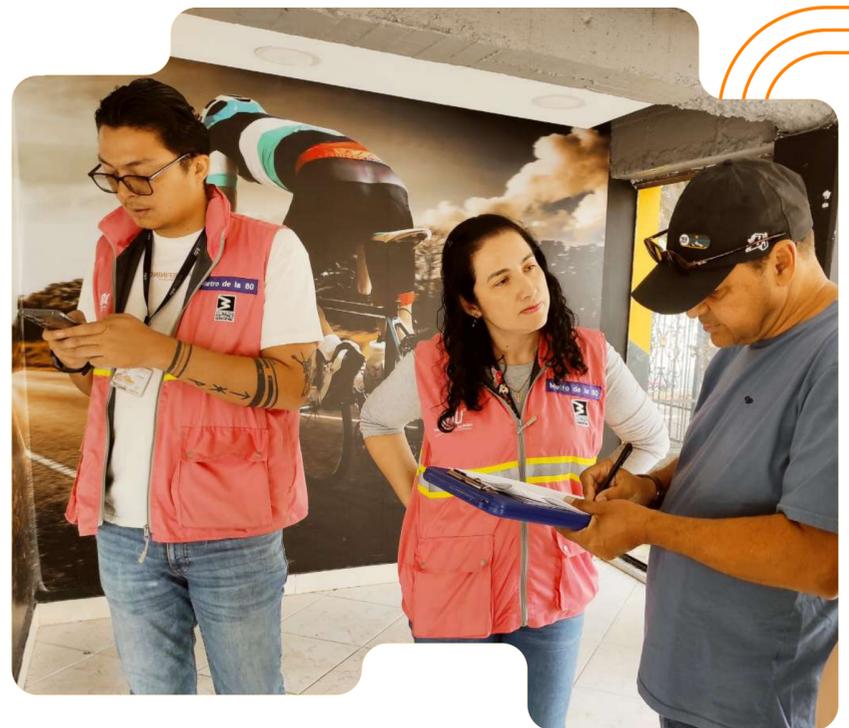
• **Programa de comunicación e información a la comunidad:** este programa nos ha permitido fortalecer el relacionamiento con los diferentes grupos de interés presentes en el territorio basados en la Cultura Metro, a través de las diferentes estrategias y canales de comunicación que han posibilitado informar a la comunidad de los hitos más importantes de la obra de manera incluyente y asertiva.

• **Subprograma resolución de conflictos:** contamos con diferentes canales de atención a disposición de la comunidad para facilitar la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), como son el Punto de Atención a la Comunidad (PAC) del contratista de obra en la carrera 64A No. 79A - 21 barrio San Germán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., el número de atención a la comunidad del contratista 3115007659 y correo electrónico: atencionobra@utm80.co al igual que el número de atención a la comunidad de la interventoría 3237059273 y correo electrónico atencioninterventoria@consorcioirt80.com.

• **Programa de participación comunitaria [413-1]:** el objetivo de este programa es garantizar que la comunidad tenga posibilidades de participación, mediante acciones de información, consulta, concertación y cogestión permanentes, durante el desarrollo de la obra. Para el periodo, y como resultado del proceso de identificación y relación con los actores comunitarios de las zonas de influencia directa e indirecta, realizamos 53 socializaciones con un total de 740

participantes, en los que abordamos temas como: avances significativos del contrato principal desde las diferentes áreas de ejecución y la proyección del Plan de Manejo de Tránsito (PMT) para actividades relacionadas con el banco de ductos, la relocalización de redes y las demoliciones.

Programa de manejo de la contratación de mano de obra local [413-1]: con el propósito de lograr una incorporación efectiva de mano de obra local y femenina al proyecto, y también para generar condiciones orientadas a garantizar una mayor inclusión, hemos desarrollado un trabajo articulado con la Oficina Pública de Empleo (OPE) del Distrito de Medellín para la canalización de hojas de vida, vinculación de personal, divulgación de ofertas laborales y realización de procesos de selección, de acuerdo con los requerimientos para cada vacante y las necesidades que surgen del contrato, particularmente con aquellas enfocadas en dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 032 del 2021. Para esto último nos hemos vinculado también con la Secretaría de las Mujeres del Distrito de Medellín para formación de empleados y comunidad de la zona de influencia del proyecto. Teniendo en cuenta lo anterior, el contratista cumple su obligación contractual tanto para mano de obra calificada femenina con un 38,30% y mano de obra no calificada femenina con un 14,43%, alcanzando lo estipulado en la obligación del contrato. Para el indicador de contratación general de personal femenino sobre el total de contratación general se evidencia representación femenina con un 25,59%.



Género	# personas activas 202	%
Femenino	97	25,59%
Masculino	282	74,41%
Total general	379	100,00%

Con relación a la contratación de mano de obra de la zona de influencia por parte del contratista principal de obra, un 25,07%, del

personal contratado habita en la zona, evidenciándose además que predomina personal de otras comunas con un 73,42%.

Ubicación	# personas activas	%
Habitan en la zona de influencia	95	25,07%
Otras zonas	284	73,42%
Total general	379	100,00%

Respecto al contrato de interventoría para el 2024, la contratación de mujeres fue del

46,43% mientras que el 53,57% corresponde a contratación masculina.

Género	# personas activas 2024	%
Femenino	39	46,43%
Masculino	45	53,57%
Total general	84	100,00%

Con relación al personal de la zona de influencia del contrato de interventoría, en el 2024, la

vinculación laboral fue del 25 %, predominando personal de otras zonas con un 75%.

Ubicación	# personas activas	%
Habitan en la zona de influencia	21	25%
Otras zonas	63	75%
Total general	84	100%



• **Programa de formación y capacitación:** en el 2024 implementamos un programa de formación y capacitación para el personal del contratista e interventoría, que consistió en 38 encuentros de capacitación en temas como: comunicación asertiva, resolución de conflictos, mecanismos de participación ciudadana, construcción social de la identidad de género, trabajo decente

/ no somos iguales, pero somos lo mismo, acoso laboral, autocuidado en el trabajo, equidad y género - roles de género, comunicación empática, liderazgo y derechos humanos de las mujeres. En cuanto a formación, realizamos seis encuentros con temas como Guía de Manejo Socioambiental (GMSA), Cultura Metro, enfoque de género, prevención de acoso sexual y generalidades del proyecto.





Dimensión Ambiental

- Contribución a la descarbonización de la economía.
- Consumo de energía, agua y otros recursos.
- Estructura verde.
- Manejo integral de residuos.



Contribución a la descarbonización de la economía

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro

Ejecutor, en la medida en que al realizar actividades deben propender por disminuir el cambio climático.

Ejecutor, en la medida en que al realizar actividades deben propender por disminuir el cambio climático.



Proveedores



Comunidad

Receptor, dado que se beneficia de las medidas para disminuir la emisión de gases de efecto invernadero.

Habilitador, por cuanto promulga políticas públicas al respecto.



Estado

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Comunidad, Estado, Gente Metro, Usuarios.



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Protección y cuidado del medio ambiente.

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 9.



Inquietudes planteadas por los grupos de interés, en el ejercicio de socialización de la Memoria de Sostenibilidad 2023, que se resuelven en esta Memoria: ¿Cómo se calculan los beneficios por las cero emisiones de CO₂ y cómo es el caso particular para cada uno de nuestros Metrocables?; ¿Se ha considerado migrar a vehículos eléctricos?

Enfoque de gestión del asunto material



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), ODS 13 (Acción por el clima).

Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto: ODS 7 (Energía asequible y no contaminante).



Valor corporativo relacionado con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.

Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Contribuir con la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación.

Documento de referencia que aborda el asunto: Plan de adaptación y mitigación del cambio climático.





Gestión del asunto material en 2025

Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático [201-2]: en nuestra Empresa tenemos establecida la realización de la identificación, análisis y valoración de los riesgos estratégicos y por procesos, además de la identificación de controles y la gestión necesaria para los respectivos planes de tratamiento. Cada uno de los macroprocesos de la Empresa cuenta con sus propios riesgos y oportunidades, tanto a nivel estratégico como a nivel por procesos. En este orden de ideas, la gestión del cambio climático en cuanto a riesgos y oportunidades se visualiza en diferentes frentes del sistema integral de la Empresa.

Desde el macroproceso de Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación, identificamos el riesgo estratégico “afectación financiera, operacional y reputacional por interrupciones en el servicio y daños en la infraestructura, derivados de

eventos climáticos extremos”. Este riesgo tiene asociadas diferentes causas relacionadas con fenómenos naturales que pueden afectar la operación del sistema y que, por la cercanía de fuentes naturales, puede afectar nuestra infraestructura y, por consiguiente, la prestación del servicio. De acuerdo con la valoración de este riesgo, la probabilidad de ocurrencia está clasificada como “muy alta”, y es gestionada a través de los diferentes tratamientos establecidos a nivel empresarial. También contamos con un catálogo de controles preventivos para la gestión y el manejo de este riesgo.

Los métodos establecidos para gestionar los riesgos y las oportunidades parten básicamente de los controles y los tratamientos establecidos. Para el año 2024 se definieron con cada una de las áreas de la Empresa y para aquellos relacionados con cambio climático, se definieron con las áreas que tienen incidencia directa en el tema.



Riesgos

Afectación financiera, operacional y reputacional por interrupciones en el servicio y daños en la infraestructura, derivados de eventos climáticos extremos.

Clasificación: estratégico

Método utilizado de gestión: definición de controles, tratamientos y seguimiento.

Incendio Forestal

Clasificación: por procesos

Método utilizado de gestión: definición de controles, tratamientos y seguimiento.

Inundación en las instalaciones del sistema

Clasificación: por procesos

Método utilizado de gestión: definición de controles, tratamientos y seguimiento.

Socavación en el río Medellín.

Clasificación: por procesos.

Método utilizado de gestión: definición de controles, tratamientos y seguimiento.

Oportunidades

Implementar un plan de manejo del componente arbóreo de la Empresa, de acuerdo con la estructura ecológica del Valle de Aburrá.

Clasificación: por procesos

Método utilizado de gestión: definición de tratamientos y seguimiento.

Definir las directrices de interacción entre el Área Metropolitana del Valle de Aburrá (AMVA) y Metro para identificar situaciones potenciales de emergencia en temas de adaptación de cambio climático.

Clasificación: por procesos

Método utilizado de gestión: definición tratamientos y seguimiento.

Identificación, documentación y seguimiento a las acciones asociadas al manejo de la adaptación al cambio climático para la operación del sistema.

Clasificación: por procesos

Método utilizado de gestión: definición de tratamientos y seguimiento.

Definir e implementar nuevas instalaciones para la recolección de aguas lluvias, según los prototipos existentes.

Clasificación: por procesos.

Método utilizado de gestión: definición de tratamientos y seguimiento.



Emisiones directas de GEI (Categoría 1) [305-1]: a continuación, desglosamos las emisiones en las categorías 1 en t de CO₂eq, de las cuales las fuentes móviles representan la mayoría. De estas, la combustión del gas natural Sebastopol representa el 84% para el año 2024.

Categoría	Clasificación	Fuente	2021	2022	2023	2024	
1	Fuente móvil	Gas Natural Sebastopol	5.863,81	4.384,05	4.109,06	3.824,44	
		ACPM	303,74	303,03	367,15	424,77	
		Gasolina Corriente	5,53	3,86	4,93	5,53	
	Subtotal			6.173	4.691	4.481	4.255
	Proceso	Aceites	3,30	2,49	2,97	3,08	
		Grasas	0,15	0,16	0,21	0,22	
	Uso Suelo	Tala	33,38	33,38	33,38	33,38	
		Siembras	-0,094	-0,227	-0,288	-0,545	
	Fugitivas	R410	0,00	0,00	0,00	229,25	
		R134A	0,00	0,00	0,00	17,26	
		Extintor CO ₂	3,89	15,09	2,07	0,39	
	Subtotal fugitivas Categoría 1 Directas			3,89	15,0	2,07	247
				6.214	4.742	4.519	4.538

Fuente: Elaborado por MGM Innova Consulting SAS para Metro de Medellín.

De acuerdo con los resultados anteriores, hubo una reducción del 35% de las emisiones de la combustión del gas natural Sebastopol utilizado por la flota de buses articulados y padrones en el año 2024 versus el año 2021, debido a que en el año 2022 sustituimos una parte de la flota en las líneas 1 y 2 por buses eléctricos.

Emisiones indirectas asociadas a la energía (categoría 2) [305-2]: en relación con las emisiones categoría 2, la Empresa consume energía eléctrica clasificada y certificada como renovable, en el marco del contrato No. 003101C suscrito con EPM por 15 años. Por esta razón, para este inventario de GEI se selecciona un enfoque basado en mercado con factor de emisión

cero. Por lo anterior, las emisiones categoría 2 se declaran en cero para todos los años de este reporte. A manera informativa se presenta el resultado del enfoque de emisiones de CO₂eq basado en ubicación, es decir, de cuánto hubieran sido nuestras emisiones si las hubiéramos adquirido mediante un contrato normal para un cliente situado en el Valle de Aburrá.



Categoría	Clasificación	Ítem	2021	2022	2023	2024
2	Energía adquirida (Ubicación)	Electricidad	11.129	11.115	17.129	17.233
	Energía adquirida (Mercado)	Electricidad	0	0	0	0
	Subtotal Categoría 2			0	0	0

Fuente: Elaborado por MGM Innova Consulting SAS para Metro de Medellín.

Emisiones categoría 3 y 4 [305-3]: las emisiones categoría 3 incluyen las emisiones generadas por el transporte de los bienes adquiridos priorizados

que realizan terceros, que para el año 2024 representa 197,50 t CO₂eq/año, donde el transporte por gasoducto

del gas natural representa el 99,7% de esta categoría. A continuación, presentamos el desglose en t CO₂eq:

Categoría	Clasificación	Fuente	2021	2022	2023	2024
3	Transporte aguas arriba	Gas Natural Sebastopol	302,01	225,80	211,63	196,97
		Cable telecabinas	0	0	5,9	0
		ACPM	0,09	0,09	0,11	0,13
		Gasolina Corriente	0,01	0,01	0,01	0,01
		Aceites	0,33	0,24	0,30	0,31
		Grasas	0,06	0,06	0,08	0,09
		R410	0	0	0	0,01
		R134A	0	0	0	0
		Extintor CO ₂	0,01	0,03	0,01	0
		Categoría 3 Transporte aguas arriba			302,50	226,23

Fuente: SURE Metrics.

Las emisiones categoría 4 para el año 2024 incluyen la emisión generada por los fabricantes de bienes adquiridos priorizados, representa 773 t CO₂eq/año, de las cuales el gas natural representa el 86%, seguido del ACPM que representa el 13%.

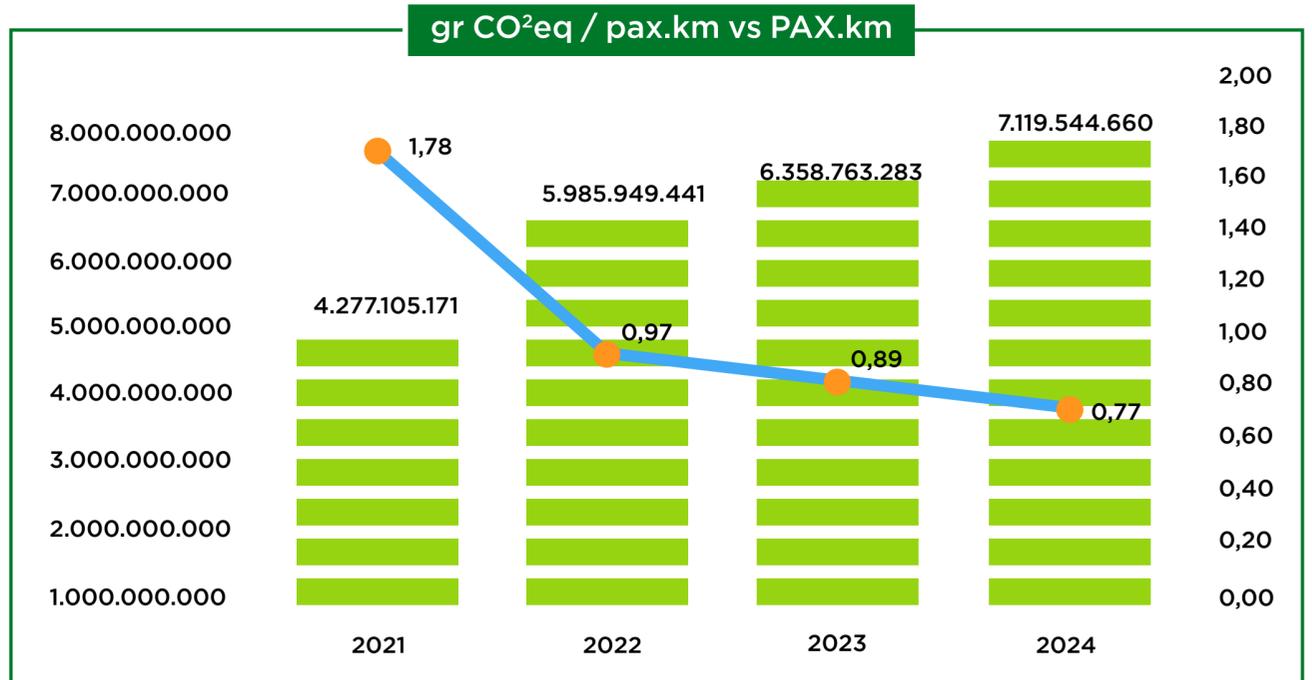


Categoría	Clasificación	Fuente	2021	2022	2023	2024
4	Productos utilizados	Gas Natural Sebastopol	1.015,27	759,06	711,45	662,17
		Cable telecabinas	0,00	0,00	124,20	0,00
		ACPM	71,56	71,39	86,50	100,07
		Gasolina Corriente	1,40	0,98	1,25	1,40
		Aceites	6,26	4,71	5,62	5,83
		Grasas	1,15	1,20	1,57	1,69
		R410	0,00	0,00	0,00	1,05
		R134A	0,00	0,00	0,00	0,12
		Extintor CO ₂	2,49	9,66	1,33	0,25
		Categoría 4 Bienes adquiridos			1.098	851

En síntesis, hemos venido mitigando internamente nuestro inventario de GEI y desacoplado nuestro crecimiento económico de las emisiones de GEI, con acciones que le apuntan a las fuentes más representativas de su categoría 1, como la sustitución de una parte de la flota de buses a gas natural por buses

eléctricos. Sin embargo, es importante continuar con la sustitución del resto de la flota de buses a gas por buses con tecnologías limpias, y de esta forma adquirir cada año una cantidad menor de créditos para ser carbono neutral en las categorías 1,3 y 4.

Intensidad de las emisiones de GEI [305 -4]: en la siguiente gráfica presentamos un indicador de intensidad de emisiones totales para el año 2021 de 1,78 grCO₂eq/ pasajero.km versus el servicio de transporte en pasajero-km, que presenta una reducción del 56,7% respecto al año base 2021. Como se observa en la gráfica el número de pasajeros-km ha venido aumentando y las emisiones disminuyendo, lo que demuestra que la Empresa ha desacoplado su crecimiento de las emisiones



Fuente: Elaborado por MGM Innova Consulting SAS. Para Metro de Medellín

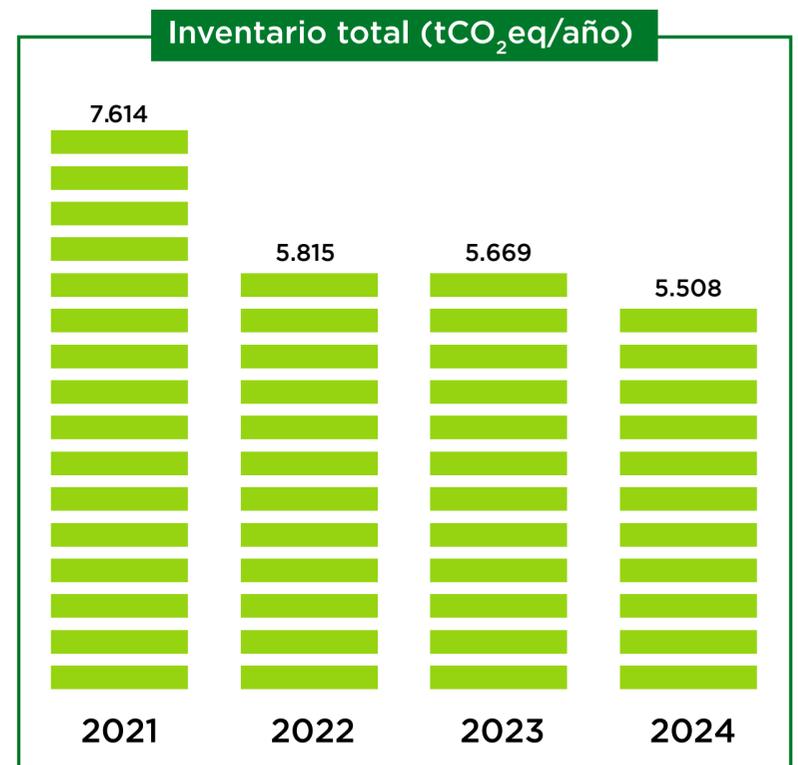


Reducción de las emisiones de GEI [305 -5]: a través del Reporte "Inventario de gases efecto Invernadero del Metro de Medellín Limitada", declaramos los resultados del Inventario de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la Empresa, para el periodo 2021 a 2024; tomando como año de línea base el 2021 y el año 2024 como último año de actualización de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

El reporte tomó los lineamientos del estándar ISO 14064-1:20182. Esta norma clasifica las emisiones en directas (categoría 1) y en emisiones indirectas, además permite que la fijación de carbono por cambio de uso del suelo se reste de las emisiones

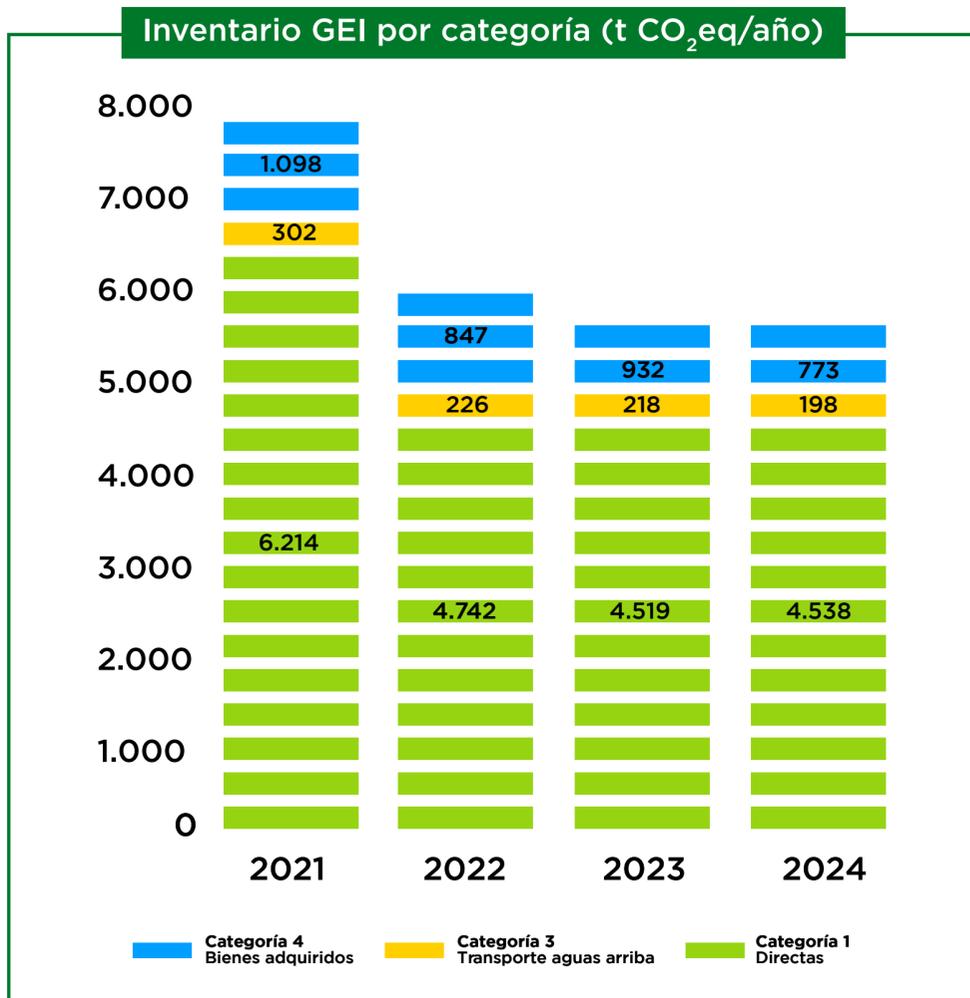
directas. Las emisiones indirectas se dividen en las siguientes categorías: categoría 2 (emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica), categoría 3 (transporte), categoría 4 (bienes adquiridos), categoría 5 (uso producto) y categoría 6 (otras).

Para el año 2024 declaramos y contabilizamos un total de 5.508 t CO₂eq/año de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, lo que representa una reducción del 3% (162 t CO₂eq) respecto al año anterior 2023 y una reducción del 28% (2.106t CO₂eq) respecto al año base 2021, la cual se debe principalmente a la sustitución de buses a gas por buses eléctricos en 2022.



Fuente: Elaborado por MGM Innova Consulting SAS. Para Metro de Medellín

Se evidencian las categorías de emisión más relevantes del año 2024, donde las emisiones categoría 1 (4.538 t CO₂eq/año) representan el 82%, seguido de las emisiones categoría 4 con 773 t CO₂eq/año, que representan el 14, % y las emisiones categoría 3, con una emisión de 198 t CO₂eq/año, que representan el 4%. A continuación, desglosamos las fuentes de emisiones.



Consumo de energía, agua y otros recursos

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro

Ejecutor, desde su deber de usar racionalmente los recursos.

Ejecutor, por el compromiso que tiene con el uso racional de los recursos.



Comunidad

Receptor, se beneficia de un uso racional de los recursos.

Ejecutor, por el compromiso que tiene con el uso racional de los recursos.



Estado

Habilitador y verificador, dado que establece políticas públicas al respecto.

Ejecutor, por el compromiso que tiene con el uso racional de los recursos.



Clientes comerciales



Usuarios



Proveedores

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Comunidad, Estado, Gente Metro, Usuarios.



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Protección y cuidado del medio ambiente.

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 9.



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS12 (Producción y consumo responsables), ODS 13 (Acción por el clima).

Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto: ODS 6 (Agua limpia y saneamiento).



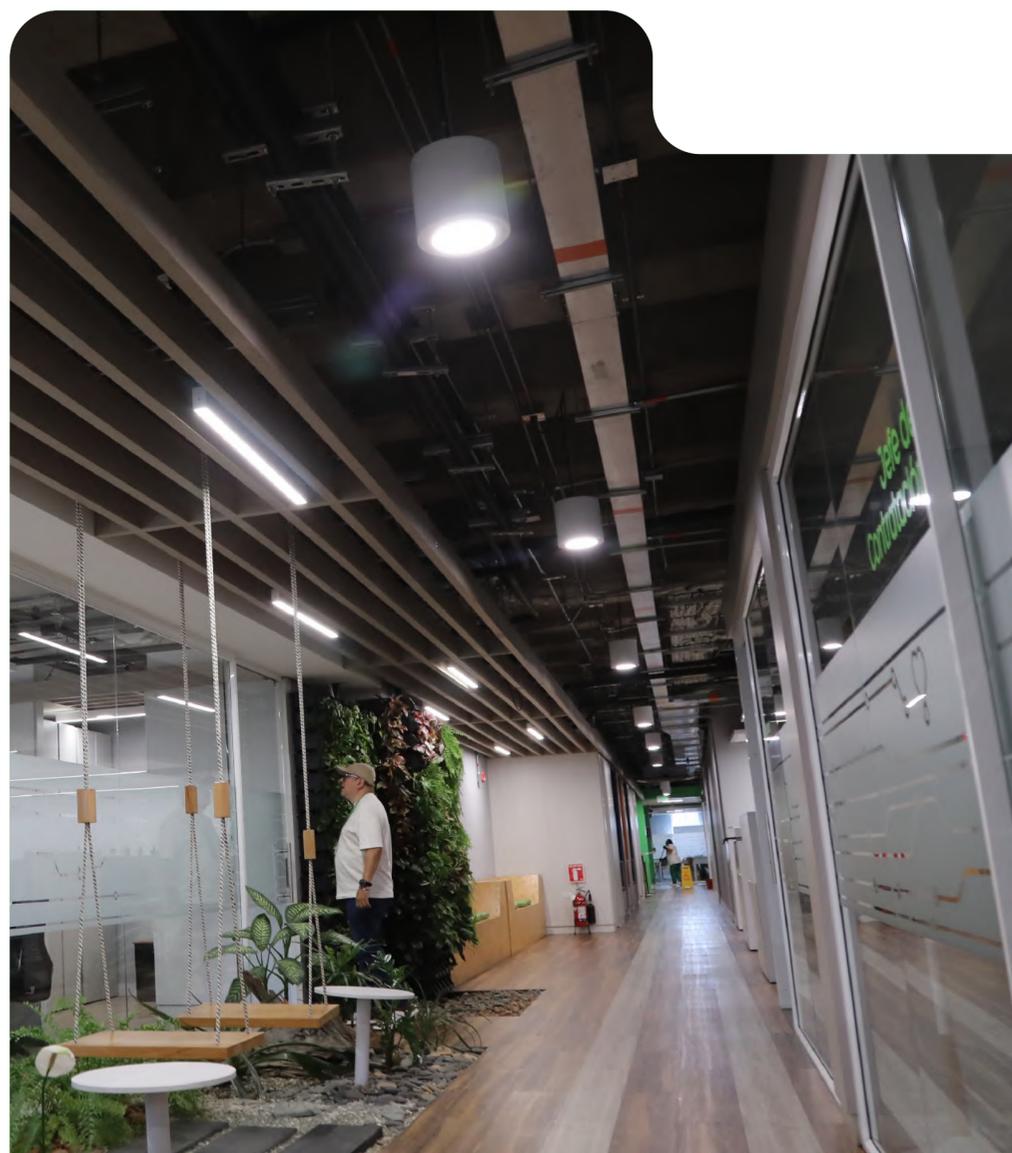
Valores corporativos relacionados con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.

Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Contribuir con la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación.

Procedimiento que aborda el asunto: Gestion integral del agua.



Enfoque de gestión del asunto material

Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS 12 (Producción y consumo responsables), ODS 13 (Acción por el clima).



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto: ODS 6 (Agua limpia y saneamiento).



Gestión del asunto material en 2024

Consumo de energía dentro de la organización [302-1, 302-3]: la energía es el insumo principal para nuestra operación comercial, por lo que contamos con estaciones y subestaciones para el suministro permanente de este recurso, el cual es abastecido por Empresas Públicas de Medellín (epm) y de otras fuentes para combustible fósil. Nuestro consumo total de energía para el 2023 es de 430,76 TJ (Terajoules), discriminados de la siguiente manera:

Fuente de energía	Cantidad consumida	Poder calorífico	Valor	Factor convertidor a Julios	Valor final en Julios
GNV	1.967.229 m ³	9.400 kcal/m ³	18.491.949.216 kcal	4186,8	77.422.092.977.549 J
Energía	96.178.422 kWh			3600000	346.242.319.200.000 J
Diésel almacén	44.036 gal	9.160 kcal/l	1.526.919.923 kcal	4186,8	6.392.908.334.460 J
Gasolina almacén	611 gal	8.325 kcal/l	19.254.772 kcal	4186,8	80.615.878.868 J
Diésel vehículos soporte administrativo	3.716 gal	9.160 kcal/l	128.861.001 kcal	4186,8	539.515.239.838 J
Gasolina vehículos soporte administrativo	605 gal	8.325 kcal/l	19.063.485 kcal	4186,8	79.814.997.715 J
Total en Julios					430.757.266.628.431 J
Total en TJ					430,76 TJ



Consumo de energía por usuario transportado en día típico laboral: este indicador mide el número de kWh (kilovatios-hora) consumidos por usuario transportado en el día típico laboral para los medios metro, cables, tranvía y buses. El comportamiento del año 2024 fue satisfactorio porque durante todo el año lo mantuvimos en promedio debajo de las metas planteadas, que están establecidas en 0,47 kWh/usuario para Metrocable, 0,55 kWh/usuario para buses eléctricos, 0,39kWh/usuario para trenes y 0,24 kWh/usuario para tranvía.

Rendimiento de GNV buses articulados y padrones: el rendimiento promedio del Gas Natural Vehicular (GNV) que impulsa los buses articulados y padrones que circulan por las líneas 1 y 2 fue de 1,3 km/m³ y 1,5 km/m³, respectivamente. Durante todos los meses de 2024 los valores estuvieron por encima de los niveles de actuación satisfactorios, establecidos en 1,1 km/m³ para los articulados y 1,3 km/m³ para los padrones.

Consumos de energía de tracción en función de los kilómetros [302-5]: en 2024 logramos una reducción del consumo de energía de tracción en función de los kilómetros que recorre la flota. Para el año 2023 el indicador registró 7,86 kWh/km y para 2024 el indicador se ubicó en 7,41 kWh/km con una reducción del 6%, representando un ahorro estimado de \$2.000 millones para el año 2024 en consumos de energía por tracción.

Modernización tecnológica del sistema de iluminación [302-5]: en 2024 modernizamos tecnológicamente el sistema de iluminación de los talleres de inspección, en los que contábamos con un total de 353 luminarias de tecnología fluorescente, cada una de 216 W, para un consumo total anual de 500.949,36 kWh. Al remplazarlas por 154 luminarias de tecnología led,

cada una de 200 watos, el consumo anual pasó a 202.356 kWh, obteniendo así una reducción en el consumo de energía del 59,29%. Esta disminución en el consumo de energía representa un ahorro anual aproximado de \$118,84 millones y una reducción en la emisión de CO₂ de 233,1 t anuales. A continuación, presentamos los supuestos que sustentan los cálculos:

Factor conversión kWh/t CO ₂	0,000780659
Cantidad luminarias cambiadas	353
Potencia de las luminarias anteriores en W	76.248
Potencia de las luminarias actuales en W	30.800
Ahorro % energía	59,29
Horas promedio de uso diario (AÑO)	6.570
Vr kWh (\$)	398
Ahorro anual en kWh	298.593,36
Ahorro anual en \$	\$ 118.840.157
Ahorro anual de emisiones de t CO ₂	233,10

Cumplimiento del estándar EPEAT Gold: como parte de nuestro continuo compromiso con la sostenibilidad ambiental, implementamos una estrategia de adquisición de tecnología que prioriza la eficiencia energética y la reducción del impacto ambiental. En línea con este objetivo, todos los computadores portátiles, de escritorio y monitores adquiridos durante el último año cumplen con el estándar EPEAT Gold (Herramienta de Evaluación Ambiental de Productos Electrónicos). Este estándar, reconocido globalmente por empresas, gobiernos y consumidores, establece criterios rigurosos en cuanto a limitaciones de uso de sustancias peligrosas como plomo, mercurio y cadmio, reducción del consumo de energía durante la vida útil del producto, diseño que facilita el desmontaje y la recuperación de materiales al final de su vida útil, promoción de la durabilidad y la posibilidad de actualización para extender su uso y empleo de materiales reciclados en el embalaje, así como minimización del desperdicio.

Cumplimiento del estándar Energy Star: este programa, respaldado por la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA), garantiza que los productos consuman menos energía que los modelos convencionales, lo que se traduce en una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y un

menor impacto en el cambio climático. El ahorro energético se traduce en reducción de la huella de carbono anual aproximada de 12,67 t de CO₂ al ambiente y un ahorro económico derivado del ahorro energético anual aproximado de \$14,48 millones.

Beneficios por proceso de reencauche de llantas en el área de Buses y Tranvía: el reencauche es un proceso técnico industrial que consiste en reemplazar la banda de rodamiento por un material nuevo, con el objeto de prolongar su vida útil. Este proceso aporta significativamente al Sistema de Gestión Ambiental enmarcado en la norma ISO 14001.

El propósito de la gestión de residuos es aprovecharlos al máximo para generar beneficios en el medio ambiente, recurso hídrico, aire y suelo. El reencauche contribuye a la conservación de energía y a la reducción del uso de recursos naturales no renovables, pues una llanta reencauchada disminuye en un 83% el consumo de agua, ahorra cerca de 15 galones de petróleo, requiere el 30% de energía en comparación con la fabricación de una llanta nueva y tiene un costo equivalente entre el 27% y el 30% del valor de una llanta nueva y con una durabilidad similar.

En el siguiente cuadro presentamos los ahorros obtenidos en el año 2024, por el uso del proceso del reencauche en los buses:

Flota	Cantidad llantas reencauchadas	Ahorro por unidad	Ahorro total en 2024
Flota GNV	195	\$ 1.601.907	\$ 312.371.865
Flota eléctrica	94	\$ 1.601.907	\$ 150.579.258
		Total	\$ 462.951.123

Para el medio Tranvía, reencauchamos 127 llantas, representando un ahorro de \$350 millones.

# llantas intervenidas	Ahorro por unidad	Total ahorros 2024
127	\$2.760.804,14	\$ 350.622.125,93



Mantenimiento predictivo en equipo de Cables Aéreos: la decisión de realizar cambios de los rodamientos de las volantes de acuerdo con su condición, en lugar de hacerlo con una frecuencia predeterminada, disminuyó en 33 el número de cambios anuales, lo que ha traído beneficios como ahorros por \$7.162 millones, evitar el consumo de 719,61 galones de aceite y la generación de 19,17 t de residuos. Estos ahorros fueron posibles gracias al logro de los objetivos del mantenimiento predictivo y a que tomamos las decisiones adecuadas con base en los análisis realizados de las bases de datos generadas en el control del equipo.

Disminución de residuos electrónicos: mejoramos la experiencia de comunicación para la gestión de la información entre nuestras diferentes sedes y estaciones, modernizando nuestros equipos centrales de la red de área local - Core LAN, con lo cual se incrementa la velocidad en la transmisión de datos y se reduce el consumo energético ponderado de este servicio en un 12%. Lo anterior, en el marco de la normativa RoHS, que promueve la reducción de residuos electrónicos y con ello el impacto en la salud humana.

Virtualización de servidores: a través de la priorización de la virtualización de servidores, hemos disminuido en un 30% la cantidad de servidores físicos en funcionamiento que soportan los servicios de Gestión de Tecnología. Este proceso ha generado una disminución del consumo energético y una optimización del espacio en el Data Center, consolidando la infraestructura física en un 35% del espacio anterior, disminuyendo la demanda de climatización y, por ende, el consumo energético asociado.

Interacción con el agua como recurso compartido [303-1, 303-5]: durante 2024 consumimos 78,12 MI (megalitros) de aguas de fuentes superficiales, recurso suministrado directamente por el operador de servicios públicos, en este caso Empresas Públicas de Medellín. Esto representa un aumento con respecto a los 69,2 MI reportados en 2023.

Para revertir esta situación, y siendo conscientes de la importancia de hacer uso racional de este recurso, realizamos el control mensual de los consumos basados en las facturas entregadas periódicamente por el prestador del servicio, pese a que el Valle de Aburrá no se considera zona de estrés hídrico. Así mismo, trabajamos permanentemente en la sensibilización sobre el ahorro y uso eficiente del agua, no solo con los servidores Metro, sino también con contratistas, y continuamos con la implementación de estrategias de lavado en seco, que contribuyen con el cuidado del recurso. Adicionalmente, contamos con sistemas de recolección de agua lluvia, con los cuales hemos podido reemplazar cerca de 185 m³/año en actividades de limpieza y riego en algunas de las instalaciones.

Gestión con los impactos relacionados con el vertido del agua [303-2]: actualmente generamos dos tipos de vertimientos de aguas residuales al interior de nuestras instalaciones: aguas residuales domésticas y aguas residuales no domésticas.

Las aguas residuales domésticas las descargamos directamente al alcantarillado público de la empresa prestadora del servicio, mientras que las aguas residuales no domésticas las tratamos por medio de plantas de tratamiento con procesos fisicoquímicos, garantizando así el cumplimiento de los límites permisibles establecidos en la normatividad ambiental vigente del país, para posteriormente ser descargadas al alcantarillado público.

Para determinar el cumplimiento de la normatividad, en 2024 realizamos las caracterizaciones fisicoquímicas a las plantas de tratamiento de aguas residuales de la Empresa, a través de un proveedor con la acreditación respectiva para ejecutar la actividad y con los laboratorios acreditados encargados de realizar el análisis de las muestras. Como resultado, determinamos que los sistemas de tratamiento localizados en las instalaciones de Patios Bello y Patios Miraflores cumplen con los límites permisibles establecidos en la Resolución 0631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

Estructura verde

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro

Receptor, se beneficia del manejo respetuoso del entorno.

Receptor, se beneficia del manejo respetuoso del entorno.



Comunidad



Estado

Habilitador, por cuanto promulga políticas públicas al respecto.



Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Comunidad, Estado, Gente Metro, Usuarios.

Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Protección y cuidado del medio ambiente.



Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 9.



Enfoque de gestión del asunto material

Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto: ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres).

Valores corporativos relacionados con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.



Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Contribuir con la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación.



Procedimientos que abordan el asunto: Gestión integral de fauna; Procedimiento para la gestión ambiental; Procedimiento para el rescate, manejo y/o recolección de fauna en la Red Metro.



Documentos de referencia que abordan el asunto: Gestión integral de fauna.



Gestión del asunto material en 2024

Parque Arví [304-1, 304-3]: parte del recorrido de la línea L de Metrocable se adentra en la vegetación de los bosques montanos de Antioquia, caracterizados por su biodiversidad y vegetación nativa propia del bosque andino. En estos ecosistemas destacan especies emblemáticas como robles, encenillos, yarumos y helechos arbóreos, que son fundamentales para la conservación de fuentes hídricas, la biodiversidad y la regulación climática de los valles de Aburrá y de San Nicolás. Otra característica que convierte a la línea L en referente es que se encuentra cerca del Parque Arví, el cual está inmerso dentro del área protegida de la Reserva Forestal Protectora Nare; reserva de gran valor ecológico para el departamento. La estación Arví ocupa un área de 1.600 m2 de esta reserva.

Desde la Empresa, gestionamos el mantenimiento de 1.357 individuos arbóreos ubicados en la zona de servidumbre de la línea. Estos árboles nosostienen una rica diversidad de epífitas como bromelias y orquídeas, sino que también ofrecen hábitat a una variedad de fauna, incluyendo colibríes y zarigüeyas, esenciales para el equilibrio ecológico del ecosistema. El mantenimiento de esta vegetación lo hacemos con un enfoque preventivo para garantizar la no afectación con la operación del cable turístico. Nuestro compromiso se centra en minimizar el impacto en este entorno natural, protegiendo los valiosos servicios ecosistémicos que ofrece a la Ciudad-Región.

Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad [304-2]: durante el 2024 monitoreamos la diversidad biológica en las zonas de influencia de nuestra red para comprender la tendencia en la diversidad de la fauna y prever amenazas que puedan

generarse. Así mismo, atendimos 373 casos o interacciones entre el sistema y la fauna, entre ellas 22 ahuyentamientos de diferentes especies domésticas y silvestres, 132 rescates y reubicaciones de fauna, y diferentes tipos de inspecciones para garantizar la seguridad de la fauna y el sistema. El 68% de las atenciones realizadas corresponden al grupo de las aves, el 15% a los mamíferos, 8% a reptiles, 8% a insectos y el 1% a otros grupos con diversidad de especies que se encuentran en los alrededores del sistema. De igual forma, comprometidos con los polinizadores como las abejas y los controladores biológicos como las avispas de nuestros ecosistemas del Valle de Aburrá, realizamos 15 rescates y reubicaciones de nidos de estos insectos, buscando la protección de sus poblaciones, además del personal y los usuarios del sistema.

Hábitats protegidos o restaurados [304-3]: además de las acciones en el Parque Arví, en el área urbana mantenemos 10.350 árboles que ayudan con el efecto de las islas de calor y hacen parte de corredores verdes importantes de la ciudad. Ejecutamos 1.932 podas durante el año, que incluyen mantenimiento, formación, aclareo, reducción de copa, entre otras; realizamos el mantenimiento de 4.788 individuos arbóreos, con actividades de limpieza, ploteo, fertilización, control fitosanitario y aplicación de material vegetal picado; y plantamos 72 individuos arbóreos. Adicionalmente, intervinimos alrededor de 6,8 km² con corte de césped, comparable con mantener 6,64 veces el área del Cerro el Volador, e intervinimos 69 jardines en piso y 19 en altura, los cuales albergan flora que sirve de alimento para especies de aves, mariposas y polillas, murciélagos y pequeños mamíferos.

Manejo integral de residuos

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro

Ejecutor, dado que tiene competencia en la disposición adecuada de residuos.



Usuarios

Ejecutor, receptor y verificador, en el marco de la corresponsabilidad que le atañe para mantener limpio el Sistema.



Comunidad

Receptor y verificador, como beneficiario de las buenas prácticas en la materia y reclamante cuando no se aplican.



Proveedores

Ejecutor, dado que tiene competencia en la disposición adecuada de residuos.



Estado

Habilitador y verificador, desde la formulación del marco normativo.



Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Comunidad, Estado, Gente Metro, Usuarios.

Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Protección y cuidado del medio ambiente.



Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 9.



Enfoque de gestión del asunto material

Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS 3 (Salud y bienestar); ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles); ODS 12 (Producción y consumo responsables).



Valores corporativos relacionados con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.

Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Contribuir con la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación.

Procedimientos que abordan el asunto: Gestión integral de residuos; Administración del centro de acopio.



Documentos de referencia que abordan el asunto: Gestión integral de residuos; Plan contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos.



Gestión del asunto material en 2024

Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos [306-1]: la operación del Sistema requiere la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, tanto en las instalaciones como en los vehículos de pasajeros. Esto requiere un consumo de diferentes tipos de insumos que generan residuos no aprovechables, aprovechables y peligrosos que son gestionados con empresas autorizadas por la autoridad ambiental para su tratamiento o disposición final. Esta gestión se extiende a los contratistas y proveedores de la Empresa a través de los requerimientos definidos en los anexos contractuales.

este lineamiento a los Servidores Metro y sus familias, los proveedores y la comunidad en general. Para esta gestión, contamos con un contratista que se encarga de todas las etapas del plan, entregando para tratamiento y disposición final de los residuos a gestores autorizados por la autoridad ambiental. Llevamos un control mensual de la generación, buscando la mejora continua de la gestión integral de los residuos, actualizando los indicadores de proceso de la Empresa.

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos [306-2]: contamos con un plan de manejo integral de residuos que busca establecer directrices frente al manejo y la disposición final óptima de cada uno de los residuos generados por nuestras actividades, transmitiendo

Residuos generados [306-3, 306-4, 306-5]: durante 2024 generamos en total 823,5 t de residuos, lo que representa un incremento con respecto a las 537,49 t generadas en 2023. Esto debido al incremento de los residuos no aprovechables, dado que estamos asumiendo los residuos de algunos locales comerciales que antes no incluíamos en el conteo. La distribución de los residuos generados en 2024 según tipo y método de eliminación fue la siguiente:



Tipo de residuo	Cantidad generada (en t)	Porcentaje	Destinación final	Destinado a eliminación
Aprovechable	36,7	4,46%	Aprovechamiento /Reciclaje	No
No aprovechable	317,5	38,55%	Relleno Sanitario	Sí
Peligroso aprovechable	38,2	4,64%	Recuperación	No
Peligroso no aprovechable	2,8	0,34%	Incineración	Sí
Especial no aprovechable	234,1	28,42%	Escombrera/ Relleno sanitario	Sí
Especial aprovechable	194,3	23,59%	Aprovechamiento/ Reciclaje	No
	823,5	100%		



Dimensión económica



- Sostenibilidad financiera
- Proyectos de expansión
- Compras sostenibles
- Investigación, desarrollo e innovación

Sostenibilidad financiera

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Comunidad, Estado, Gente Metro, Usuarios.

Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Sostenibilidad financiera.

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 38.

Inquietudes planteadas por los grupos de interés, en el ejercicio de socialización de la Memoria de Sostenibilidad 2023, que se resuelven en esta Memoria: ¿Qué nuevos negocios se tienen contemplados en el corto plazo para mejorar los ingresos no tarifarios?; ¿Cómo va el Metro de Quito?; ¿Qué desarrollos inmobiliarios se van a desarrollar alrededor de la estación La Estrella?; Me preocupa el tema de la tarifa, pues siento que puede no ser suficiente para cubrir los gastos de funcionamiento; ¿Cómo están las finanzas de la Empresa luego de la pandemia?

Enfoque de gestión del asunto material



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico).

Valores corporativos relacionados con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.



Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Alcanzar un margen EBITDA superior al 23 %, Maximizar ingresos tarifarios, Alcanzar un 15% de ingresos no tarifarios, Obtener recursos de fuentes externas y alternativas, Maximizar la rentabilidad de los activos.

Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de servicios financieros, gestión de Cívica servicios de ciudad, gestión de servicios urbanos y desarrollo inmobiliario, gestión de servicios por negocios de conocimiento.



Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento para gestionar los recursos cofinanciables del M80; Procedimiento para la Administración del Fondo RyR; Procedimiento para reconocimiento de subvenciones; Procedimiento Gestión de Inversiones; Procedimiento para la conciliación y causación de las rentas de gasolina y tabaco; Selección Aliados estratégicos Proyectos Inmobiliario; Procedimiento Identificación oportunidades Captura Valor; Procedimiento Estructuración negocios; Procedimiento implementación negocio.

Documentos de referencia que abordan el asunto: Manual de operaciones de crédito público; Cálculo y contabilización deuda; Manual de Políticas Contable; Política para manejo del portafolio de inversiones y cobertura del flujo de caja; Manual de Ocupación para el aprovechamiento económico.



Gestión del asunto material en 2024

Comprendemos la sostenibilidad financiera como la capacidad para garantizar que los ingresos tarifarios y no tarifarios, junto con los aportes de nuestros socios estratégicos y del Gobierno Nacional, sean suficientes para cubrir tanto las inversiones necesarias para la construcción y expansión de la red (Capex) como los costos asociados a las actividades propias de la prestación del servicio (Opex). Reconocemos que los sistemas de transporte público masivo requieren significativas inversiones de capital, tanto para su implantación como para su operación.

los costos del Sistema por cada viaje. Por ello, subrayamos la importancia de identificar e implementar fuentes de financiación complementarias a la tarifa, asegurando la sostenibilidad financiera a largo plazo.

Resultados financieros: la información financiera relacionada en el presente documento se encuentra elaborada con base en el Marco Normativo para Empresas que cotizan en el mercado de valores, o que captan y administran ahorro del público, contenido en la Resolución 037 de 2017. La información detallada de los estados financieros se encuentra publicada en la página Web del Metro de Medellín <https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/informes-corporativos/>

Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso de ofrecer una alternativa de movilidad asequible mediante tarifas fijadas por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá (AMVA), que deben ser acordes con la realidad socioeconómica de los habitantes del territorio donde operamos. Esta realidad conlleva, en la mayoría de los casos, a que las tarifas aplicadas a los usuarios estén muy por debajo de la tarifa técnica, entendida esta como el valor necesario para cubrir todos

Estado de situación financiera: A continuación, presentamos los aspectos que tienen mayor incidencia sobre los activos, pasivos y patrimonio.

- Activos:** nuestro Estado de situación financiera al cierre del año presentó un aumento de \$1.165.081 millones de los activos, correspondiente a un 19%, generado principalmente por el reconocimiento

de subvenciones por cobrar a la Nación por valor de \$483.136 millones correspondiente al aporte vía Vigencias Futuras al Proyecto Metro de la 80, de acuerdo con lo establecido en el convenio de cofinanciación en el numeral 2.2, que se ve reflejado en las cuentas por cobrar. De igual manera, en el transcurso del año se presentó una disminución de \$63.675 millones del saldo por cobrar al Distrito de Medellín por concepto de aportes FET -Fondo de Estabilización de la Tarifa- en cumplimiento del convenio interadministrativo CN 2011-008. Por último, en propiedad, planta y

equipo se generó una variación de \$426.824 millones, principalmente por el incremento por \$452.226 millones derivado de la activación de 236 terrenos comprados dentro del proyecto Metro de la 80 bajo el componente de gestión predial, que se adquieren y escrituran a medida que se desarrolla el proyecto previo inicio a la obra por valor de \$138.362 millones y \$313.864 millones efecto de cumplimiento a la política contable por la reevaluación de terrenos. De igual manera, en el transcurso de la vigencia se presenta efecto vía depreciación.

Activo (en millones de \$)	2024	2023	Variación	%
Efectivo y equivalentes	\$276.325	\$237.012	\$39.312	17%
Inversiones	\$701.913	\$647.779	\$54.134	8%
Cuentas por cobrar	\$590.906	\$171.917	\$418.989	244%
Préstamos por cobrar	\$21.581	\$13.146	\$8.434	64%
Inventarios	\$130.031	\$108.199	\$21.832	20%
Propiedad, planta y equipo	\$4.854.186	\$4.427.361	\$426.824	10%
Otros activos	\$607.023	\$411.468	\$195.555	48%
Total Activos	\$7.181.964	\$6.016.883	\$1.165.081	19%

• **pasivo:** presentó un aumento de \$716.280 millones, generado principalmente en el rubro de otros pasivos en un 38%, derivado del proyecto Metro de la 80 por el reconocimiento de la subvenciones condicionada por valor de \$483.136 millones correspondiente al aporte por cobrar a la Nación en cumplimiento

de lo establecido en el convenio de cofinanciación en el numeral 2.2 y reconocimiento del fondeo de Metro de la 80 por \$61.584, ya que estos recursos son apalancados con fuente crédito y posteriormente pagados con las vigencias futuras acordadas en el convenio de cofinanciación.

Pasivos (en millones de \$)	2024	2023	Variaciones	%
Préstamos por pagar	\$6.626.775	\$6.406.138	\$220.637	3%
Cuentas por pagar	\$189.418	\$188.414	\$1.003	1%
Beneficios a empleados	\$53.199	\$50.251	\$2.948	6%
Provisiones	\$9.353	\$9.795	\$442	4%
Otros pasivos	\$1.792.949	\$1.300.817	\$492.132	38%
Total Pasivos	\$8.671.695	\$7.955.415	\$716.280	9%

• **Patrimonio:** el nivel patrimonial de la Empresa cerró con un saldo de \$(1.489,731) millones con una variación de -23% frente al \$(1.938,533) millones del año anterior, variación generada principalmente por la utilidad del

ejercicio de la entidad en la vigencia 2024 de \$167.465 y efecto patrimonial positivo en otros resultados integrales por revaluación de terrenos en cumplimiento de la Política Contable por \$291.913.





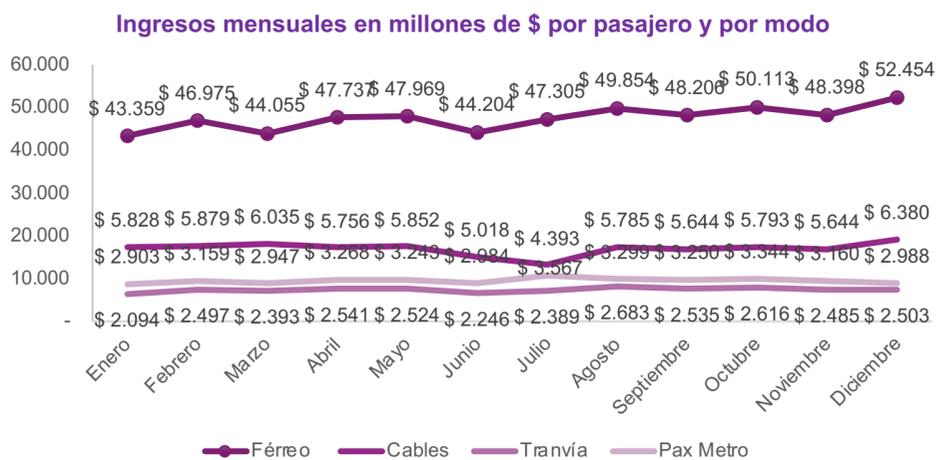
Millones de viajes	Real 2024	Real 2023	Ppto 2024	Cumplimiento Presupuestal 2024
Férreo (líneas A y B)	213,9	215,7	224,17	95%
Metrocables (líneas K,J, L, H,M,P)	21,9	22,9	25,4	86%
Buses (líneas 1 y 2, cuencas 3 y 6)	59,4	60,8	63,46	94%
Buses (línea O)	3,43	3,39	3,36	102%
Tranvía (línea T)	9,54	9,62	10,24	93%

Estado de resultados:

Concepto	2024	2023	Dif.	Var %
Ingresos operacionales	\$ 872.545	\$812.163	\$60.382	7%
Servicios de transporte	\$796.004	\$735.611	\$60.394	8%
Negocios Asociados	\$76.541	\$76.552	-\$12	0%
Costo de ventas	\$729.168	\$659.765	\$69.403	11%
Utilidad bruta en ventas	\$143.377	\$152.398	-\$9.021	-6%
Gastos administrativos	\$111.301	\$94.465	\$16.836	18%
Deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones	\$8.492	\$4.925	\$3.568	72%
Utilidad (pérdida) operacional	\$23.583	\$53.008	-\$29.425	-56%
Ingresos no operacionales	\$577.661	\$573.631	\$4.030	1%
Transferencia y subvenciones	\$259.162	\$395.654	-\$136.491	-34%
Otros ingresos	\$318.499	\$177.977	\$140.521	79%
Gastos no operacionales	\$433.779	\$328.013	\$105.766	32%
Transferencia y subvenciones	\$3.367	\$1.387	\$1.980	143%
Otros gastos no operacionales	\$430.412	\$326.626	\$103.786	32%
Utilidad (pérdida) neta del período	\$167.465	\$298.626	-\$131.161	44%
EBITDA	\$199.425	\$223.892	-\$24.467	11%
Márgen EBITDA	22,86%	27,57%	-5%	-17%



• **Servicios de transporte:** los ingresos de transporte provienen de la tarifa y afluencia (viajes) en los diferentes modos del sistema, otros servicios de transporte, operación en las cuencas 3 y 6 del SITVA en la troncal y pre troncal, explotación de la Pretroncal Avenida 80 P80, sus diferentes fases y la operación de los buses eléctricos. A continuación, presentamos gráficamente su comportamiento durante la vigencia:



En el acumulado 2024, el número de viajes disminuyó en un 1,4% frente al año anterior, equivalente a 4,3 millones de viajes menos, pasando de 312,5 a 308,3 millones y un cumplimiento del 94% frente a lo proyectado de 326,6 millones de viajes. Hemos identificado una disminución en la participación de viajes por parte de los usuarios hombres entre los 20 y 40 años, quienes están migrando al transporte particular, específicamente

a las motocicletas. En efecto, los estudios recientes de la ANDI y Fenalco muestran que, en Antioquia, el año 2024 cierra con un aumento del 10,3% en el número de vehículos y del 22,1% en el de motocicletas frente al año 2023.

A continuación, detallamos la afluencia acumulada por cada modo de transporte para el 2024.

• **Negocios Asociados:** a continuación, la variación en las tres líneas de negocio, seguida del detalle de cada una:

Negocios asociados	Diciembre 2024	Diciembre 2023	Var	%
Ecosistema de pagos	\$ 50.286	\$ 48.633	\$ 1.653	3%
Captura de valor	\$ 24.068	\$ 21.061v	\$ 3.007	14%
Negocios de Conocimiento	\$ 2.186	\$ 6.858	-\$ 4.672	-68%
Total	\$ 76.540	\$ 76.552	-\$ 12	0%

• **Ecosistemas de pago:** los ingresos aumentan en \$1.653 millones principalmente por un incremento de \$3.529 en el recaudo en rutas integradas, debido a que durante 2024 suscribimos dos contratos nuevos con Transportes Aranjuez Santacruz y Cooperativa de transportadores de Villatina, a que hemos venido fortaleciendo a través de los canales de redes sociales el uso de rutas con el fin de que los usuarios puedan hacer más uso de estos sistemas de transporte y a que venimos fortaleciendo el recaudo con rutas intermunicipales Combuses Aeropuerto y TrasUnidos La Ceja. Por otra parte, se presentó una disminución de \$2.357 millones que corresponde a que durante la vigencia 2023 realizamos la actualización del soporte del sistema Tetra para garantizar la funcionalidad de todo el sistema, de manera que pueda continuar la sincronía entre las personas que intervienen en la operación y los sistemas de control de la empresa, para la atención rápida de novedades y la continuidad del servicio comercial.

• **Captura de valor:** el incremento de los ingresos es explicado principalmente por el aumento de \$1.950 millones

en los ingresos inmobiliarios, principalmente por el porcentaje de participación de los aprovechamientos económicos que tenemos y por la habilitación de nuevos espacios para el aprovechamiento económico. Así mismo, por el incremento de \$1.057 millones en los ingresos por publicidad, que se explica por la alta inversión en publicidad digital y la incursión en publicidad programática, la cual permite a los anunciantes comprar pauta publicitaria de manera directa basada en datos de segmentación, lo que generó ingresos adicionales para este rubro.

• **Negocios de conocimiento:** la disminución presentada en este rubro se evidencia principalmente porque durante la vigencia 2023 contabilizamos \$4.672 millones derivados de la ejecución y las asesorías realizadas del Contrato Marco de Asistencias Técnicas No 000643CT-23 "Provisión de servicios especializados para la operación del Metro de Quito y la coordinación e integración de los contratos relacionados con la operación de la primera línea Metro de Quito".

• **Ingresos no operacionales:** con relación al rubro de ingresos no operacionales, las variaciones están asociadas al rubro de transferencias y subvenciones, explicado más adelante en el Contenido GRI [201-4].

Valor económico directo generado y distribuido [201-1]: la información sobre la creación y la distribución del valor económico indica de forma básica cómo una organización ha generado riqueza para los grupos de interés, el

cual se relaciona según el principio de devengo, una norma contable que establece que las transacciones o hechos económicos se registren en el momento en que ocurren, con independencia de la fecha de su pago o de su cobro. A continuación, detallamos el valor económico generado y el valor económico distribuido, para finalmente mostrar el valor económico retenido para las vigencias 2024, 2023, 2022.

Valor económico generado (en millones de \$)	Año 2024	Año 2023	Año 2022
Servicio de transporte	\$796.004	\$735.611	\$637.863
Nuevos negocios	\$76.541	\$76.552	\$56.898
Otros ingresos (Incluye subvenciones) *	\$577.661	\$573.631	\$240.578
Total Ingresos	\$1.450.206	\$1.385.794	\$935.339
Valor económico distribuido (en millones de \$)	Año 2024	Año 2023	Año 2022
Personal	\$234.974	\$206.050	\$167.553
Proveedores	\$408.000	\$355.790	\$296.069
Comunidad	\$8.936	\$8.691	\$7.827
Impuestos	\$11.987	\$10.336	\$9.142
Sindicato	\$45	\$124	\$46
Servicio deuda Nación	\$213.278	\$212.985	\$211.442
Servicio deuda banca comercial	\$27.605	\$27.841	\$21.708
Servicio deuda banca externa	\$243	\$713	\$1.130
Otros (Incluye depreciación) **	\$377.674	\$264.638	\$214.709
Total	\$1.282.741	\$1.087.167	\$929.627
Valor económico retenido	\$167.465	\$298.626	\$5.713

*Los otros ingresos están compuestos principalmente por las subvenciones que se encuentran explicados en el Contenido GRI 201-4. También por ingresos financieros, impuesto a las ganancias diferidos y métodos de participación.

**Los otros egresos están compuestos principalmente por el reconocimiento de las depreciaciones, amortizaciones y provisiones, también lo componen otros gastos por comisiones, pérdida reevaluación de PP&E, entre otros.



Asistencia financiera recibida del gobierno [201-4]:

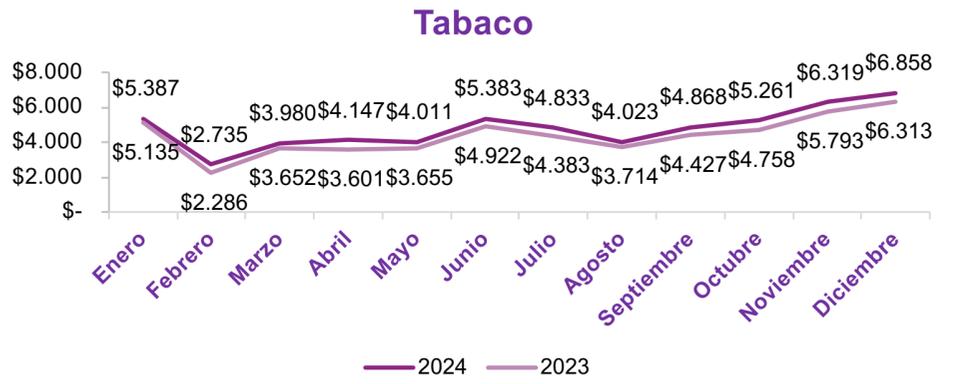
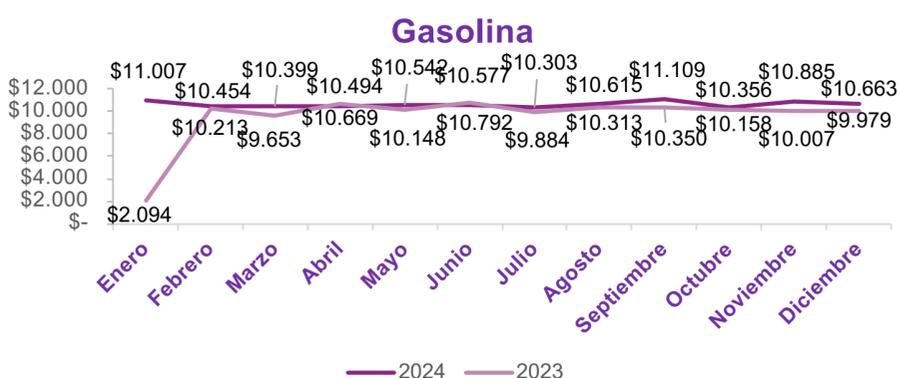
para la vigencia 2024, la Empresa recibió las siguientes asistencias financieras del gobierno:

Concepto	Valor (en millones de \$)
Rentas pignoradas	\$185.209
Préstamo condonable AP	\$5.336
Metro de la 80	\$35.995
Tranvía	\$16.223
Cables	\$11.066
Buses a gas	\$1.786
Estudios San Antonio de Prado	\$3.548
Total	\$259.162

A continuación, detallamos a qué corresponde cada una de las subvenciones:

• **Rentas pignoradas del Distrito y la Gobernación para el pago de la Deuda Nación:** de acuerdo con lo establecido en el acuerdo de pago de la Deuda Nación, la Empresa percibió \$127.406 millones por concepto de rentas de gasolina y \$57.804

millones por concepto de rentas de tabaco de la vigencia 2024, destinados por las entidades territoriales (Departamento, Distrito y Municipios) para el cumplimiento del pago de la deuda del Metro. A continuación, presentamos los valores asociados a la renta de gasolina y tabaco y su comportamiento comparativo 2023 versus 2024.



• **Subvención por la construcción de las líneas A y B del Metro:** en la vigencia 2024, en cumplimiento del acuerdo de pago de la Deuda Nación, se subvencionó a la Empresa el valor de \$5.336 millones correspondiente al 40% que asume la Nación en los vencimientos de la deuda externa, los cuales finalizaron en diciembre de 2024. Así finaliza el proceso de subvención que realiza el Gobierno Nacional en cumplimiento del Acuerdo de Pago firmado en el año 2004 para la construcción de las líneas A y B.

• **Metro de la 80:** se presenta un reconocimiento por Subvención de costos y gastos del proyecto por valor de \$35.995 millones en cumplimiento de la NIC 20, el proyecto al año 2024, no presenta activos en operación.

• **Tranvía, Metrocables y buses a gas:** los valores corresponden a la depreciación de los activos subvencionados adquiridos en los diferentes proyectos en los cuales se obtuvieron recursos de otras entidades. El valor se reconoce de acuerdo con la vida útil de cada activo. A continuación, presentamos el detalle de los años 2024 y 2023:

Proyecto	dic-24	dic-23	Var.	%
Tranvía y Metrocables H y M	\$ 15.938	\$ 16.182	-\$ 244	-2%
Metrocable línea P	\$ 9.437	\$ 9.401	\$ 36	0%
Metrocable línea J	\$ 524	\$ 767	-\$ 243	-32%
Metrocable línea K	\$ 314	\$ 314	\$ 0	0%
Metrocable línea L	\$ 791	\$ 862	-\$ 71	-8%
Buses a gas	\$ 1.786	\$ 1.786	\$ 0	0%
Total	\$ 28.790	\$ 29.311	-\$ 521	-1%

Ingresos financieros descuentos pronto pago: a partir del segundo semestre del año 2021 reactivamos la política de descuentos por pronto pago de la Empresa, la cual se ha mantenido vigente y es una política competitiva, obteniendo beneficios mutuos de liquidez para proveedores y optimización de la caja para la empresa. En 2024, el ingreso fue de \$960 millones, de una base de facturación de \$69.134 millones que se acogió a esta política.

(Títulos de Devolución de Impuestos) generados por el Ministerio de Hacienda por saldos a favor de Metro de Medellín, generando así optimización de recursos destinados al gravamen financiero, representados en \$19 millones a partir de la utilización de TIDIS por valor de \$4.770 millones.

Optimización del Gravamen a los Movimientos Financieros con CDT transaccionales y TIDIS: nuestra Tesorería gestionó pagos a través de la planificación de flujos de caja futuros constituidos en CDT transaccionales, mediante los cuales realizó pagos directos a proveedores, generando así optimización de recursos destinados al gravamen financiero, representada en beneficios por \$701 millones obtenidos gracias a la colocación de \$175.173 millones en CDT transaccionales. Así mismo, gestionamos pagos de impuestos a través de la utilización de TIDIS

Rendimientos financieros portafolio de inversiones, cuentas de ahorros y FIC: nuestra Tesorería gestiona los excedentes de liquidez bajo los lineamientos establecidos en la Política para manejo del portafolio de inversiones y cobertura del flujo de caja invertido y en virtud del Decreto 1068 de 2015, guiados por los principios de transparencia, rentabilidad, solidez y seguridad. El objetivo principal del portafolio es respaldar la sostenibilidad y el crecimiento a mediano y largo plazo de nuestra Empresa. En 2024, por concepto de rendimientos del portafolio, obtuvimos \$85.852 millones, y por rendimientos de las cuentas de ahorro y FIC (Fondos de Inversión Colectiva) obtuvimos \$23.478.



Proyectos de expansión

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material

Inquietudes planteadas por los grupos de interés, en el ejercicio de socialización de la Memoria de Sostenibilidad 2023, que se resuelven en esta Memoria: ¿Qué opciones de movilidad habrá mientras se realiza el Metro de la 80?; ¿Después del Metro de la 80 qué otros proyectos tenemos?; Quisiera conocer más información sobre los avances del Metro de la 80.



Ejecutor, como apoyo en la ejecución de proyectos.

Proveedores

Receptor, se beneficia de los proyectos.



Usuarios



Transportadores

Receptor, se beneficia de los proyectos.

Habilitador y verificador, desde sus funciones de planeación del territorio.



Estado



Junta de Socios y Junta Directiva

Habilitador y verificador, pues aprueba los proyectos y vigila su correcta ejecución.

Verificador, pues hace seguimiento a la ejecución de los proyectos.



Gremios y Asociaciones



Periodistas y Líderes de opinión

Verificador, pues hace seguimiento a la ejecución de los proyectos.

Receptor y verificador, se beneficia de los proyectos y alerta sobre impactos negativos.



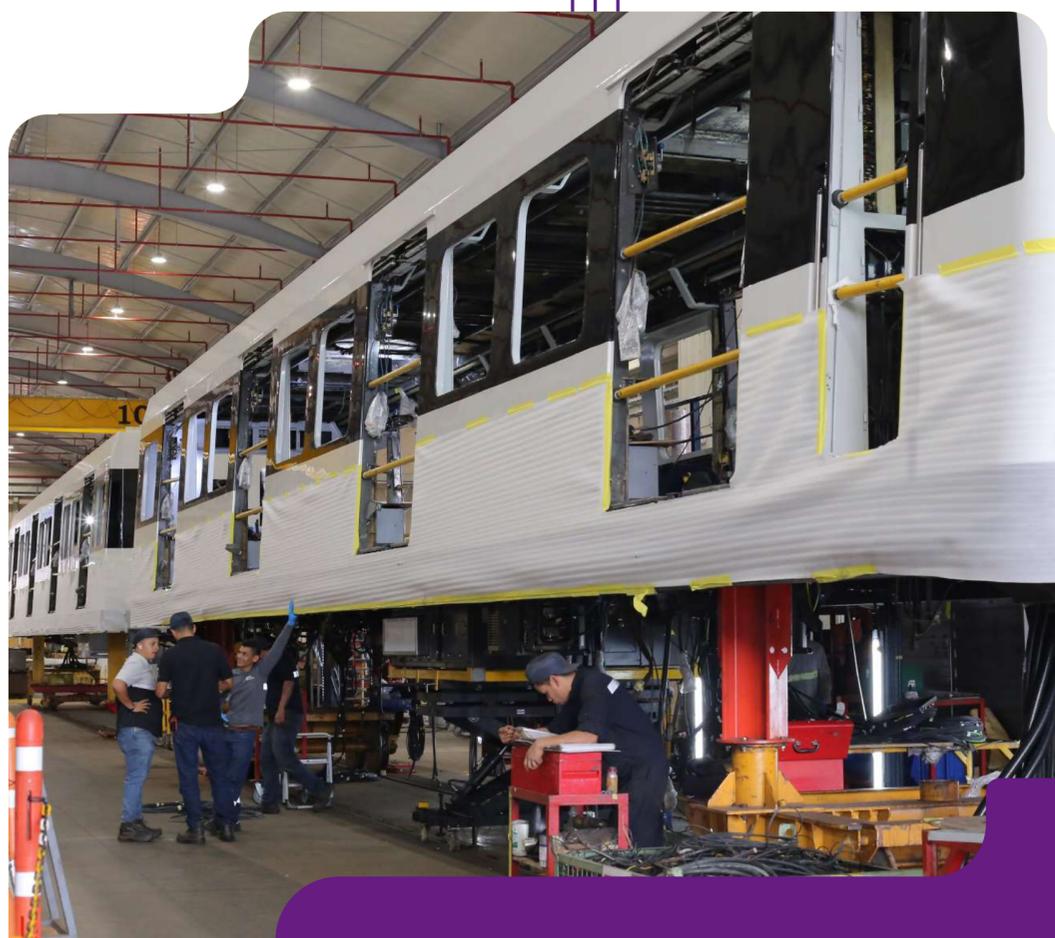
Comunidad

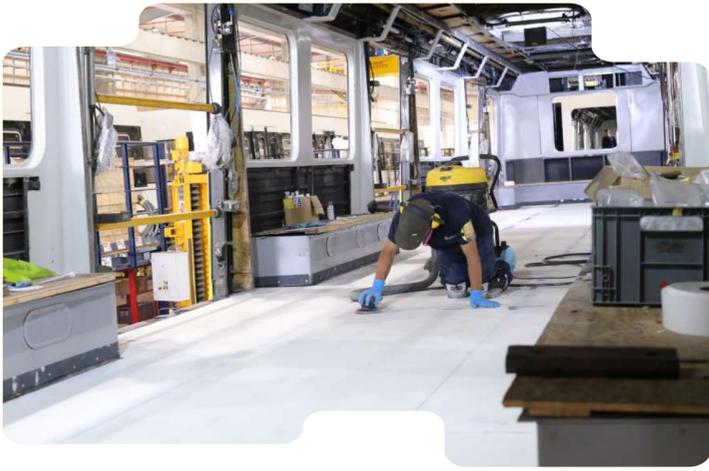
Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Aliados, Estado, Usuarios, Gremios y asociaciones, Transportadores.



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Capacidad del sistema.

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 14.





- **Hito 2, ejecución de obras:** actividades programadas en la etapa de construcción y un mejor avance financiero del proyecto.



Enfoque de gestión del asunto material

Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto: ODS 10 (Reducción de las desigualdades).

Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Alcanzar 1,3 millones de usuarios en un día típico laboral.



Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión del crecimiento, la estrategia y la innovación.

Documentos de referencia que abordan el asunto: Metodología estudios corredores urbanos de movilidad.



Gestión del asunto material en 2024

Avances del Metro de la 80 [203-1]: En el año 2024, logramos los siguientes hitos relevantes, que nos permiten seguir avanzando en la materialización del proyecto de acuerdo con los cronogramas establecidos en la etapa de pre-construcción. A 31 de diciembre de 2024, el avance general del proyecto era de 29,3%.

Destacamos los avances en las unidades de ejecución relacionadas con los estudios y diseños, ejecución de obras, adquisición predial y el acompañamiento permanente a las comunidades con nuestro equipo social y de comunicaciones, lo cual permite tener un relacionamiento

directo con los grupos de interés que serán beneficiados e impactados con el proyecto.

- **Hito 1, estudios y diseños:** en el desarrollo del proyecto Metro de la 80, estos hitos corresponden a la etapa de pre-construcción. El Contratista al 31 de diciembre de 2024 presentó un avance del 90% de los estudios y diseños del Tramo 1 (Caribe - Floresta) de obra civil, sistemas metro-ferroviarios y material rodante; y un 72% de avance en los estudios y diseños de todo el proyecto y en todos sus componentes.



Construcción y traslado de redes mediante proceso de Tunnel Liner.

Igualmente, avanzamos en los trabajos de la obra civil de la multitubular desde la Avenida 80 hacia la subestación de energía de Colombia (EPM) en los siguientes tramos:

- **Tramo calle 50 entre carrera 81 A - 81 B:** 156 metros lineales, instalación de 12 tubos corrugados de

seis pulgadas, rellenos, compactación, restitución del pavimento y demás actividades para su construcción con base en los parámetros establecidos contractualmente. El contratista se encuentra analizando y verificando ajustes en el trazado de la multitubular debido a la interferencia con redes existentes.



- **Calle 50 A entre carreras 82 A - 84:** 154 metros lineales, instalación de 12 tubos corrugados de seis pulgadas, rellenos, compactación,

restitución del pavimento. A continuación, algunas imágenes del avance de las obras:



Corte pavimento existente



Excavación



Imagen de propuesta de vehículo en proceso de diseño de detalle.



Instalación tubos 6 pulgadas



Pruebas de densidad



Instalación y compactación de pavimento definitivo



Por último, en el frente de equipos y sistemas eléctricos, avanzamos en el montaje de equipos y terminamos las obras civiles en la subestación Colombia, desde donde se suministrará la energía para los trenes, paradas y estaciones del proyecto Metro ligero de la 80. Así mismo, terminamos la instalación del transformador de potencia, iniciamos la instalación de equipos eléctricos de alta y media tensión y finalizamos las adecuaciones civiles internas para el tendido de

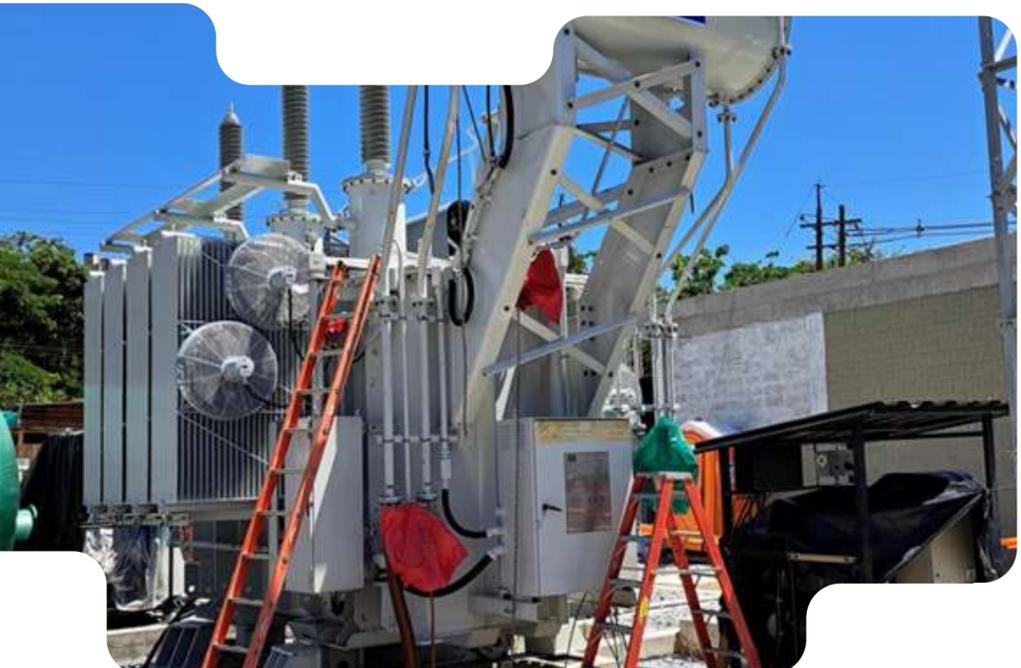
cableado y para la ubicación de equipos en cuartos técnicos. En esta nueva subestación operará un transformador de potencia principal con capacidad de 40 MVA, funcionarán equipos de alta tensión de 110 kV, equipos de media tensión de 13,8 kV y equipos de control, protección y sistema de automatización y comunicaciones. Para estas actividades, celebramos un contrato con Empresas Públicas de Medellín.



Construcción Conexión Sub-Estación Colombia



Construcción Conexión Sub-Estación Colombia



• **Hito 3, Gestión socio-predial [413-2]:** avanzamos en la gestión socio predial del proyecto, dando cumplimiento a la Política Pública de Protección a Moradores, Actividades Económicas y Productivas -PPPMAEP-, a los lineamientos del Ministerio de Transporte y a la normatividad vigente, logrando la identificación, caracterización y acompañamiento a los moradores intervenidos a lo largo del trazado del Metro de la 80. Actualmente, estamos adquiriendo 1.239 predios, de los cuales 628 son compras parciales y 611 compra total. Hoy contamos con 1.125 avalúos requeridos para las ofertas de compra y hemos realizado 1.104 ofertas de compra, de las cuales nos han aceptado 889. Así mismo, hemos recibido 689 predios y hemos entregado 527 al contratista de obra.

orientado a facilitar la consecución de la vivienda de reposición y a reconocer el 100% del valor comercial del avalúo de la oferta de compra; el segundo es el reconocimiento por depreciación de la construcción, que reconoce el valor que se descuenta a la construcción cuando se aplica el factor de depreciación, obedece al grado de "vetustez" que se presenta por el paso del tiempo e incide en la vida útil, que en términos económicos se debe descontar al inmueble por el tiempo de uso.

Dentro de los hitos más importantes para garantizar la atención a los Moradores del proyecto, destacamos que en la sesión del CIDEPP, celebrada el 22 de agosto de 2024, se aprobó el otorgamiento de dos reconocimientos económicos adicionales a los propietarios, locatarios de unidades sociales y socioeconómicas cuyas compras sean totales y tengan destinación residencial, identificada según la ficha catastral o el diagnóstico social realizado a través de la ficha social. El primero es el reconocimiento por ventajas de localización y sistemas públicos de escala vecinal,

Así mismo, con la ejecución del marco general del Plan de Reasentamiento que condensa en gran medida el cumplimiento de la -PPPMAEP- hemos logrado contar con la coordinación y la concurrencia institucional a través de la Mesa Técnica de la PPPMAEP y las ocho mesas de articulación institucional comunitaria -MAIC. Estas últimas son espacios de participación y concertación, creados con y para la comunidad, donde además de actualizar la información del proyecto y los avances en la gestión socio predial, acercamos la oferta institucional del Distrito de Medellín a los moradores intervenidos, permitiendo mejores condiciones y garantías para ellos. Todo esto es gracias a la labor realizada por la Empresa de Desarrollo Urbano EDU. Es así como hemos logrado generar 328 espacios con la comunidad, con la participación de 7.073 personas.

• **Hito 4, Gestión Financiera:** desembolsos de recursos por parte del Distrito de Medellín de acuerdo con los compromisos pactados. Estos recursos, sumados a los recursos de crédito del proyecto, garantizan el flujo financiero necesario para su ejecución, siempre y cuando la Nación también aporte los recursos que le corresponden.

desembolsos de recursos por parte del Distrito de Medellín de acuerdo con los compromisos pactados. Estos recursos, sumados a los recursos de crédito del proyecto, garantizan el flujo financiero necesario para su ejecución, siempre y cuando la Nación también aporte los recursos que le corresponden.



• **Hito 5, Gestión Comunicacional:** posee tres estrategias, dentro de las que en 2024 desarrollamos las siguientes actividades:

Estrategia	Actividades	Cantidad
Socialización y sensibilización	Carteleras barriales	7 ediciones, 210 ejemplares
	Afiches Infometro	8 ediciones, 880 ejemplares
	Separata informativa	7 ediciones, 73.500 ejemplares
	Boletín Vecinos	6 ediciones, 630 ejemplares
	Kit de prensa	6 paquetes
	Boletines digitales	37 publicaciones
	Campañas	5 campañas
	Publicaciones en red social X	274 publicaciones
Participación ciudadana y pedagogía social	Activaciones	12
	Episodios	10
	Ferias	3
Mitigación de impactos	Informes diarios de noticias	256
	Informe mensual de noticias	9
	Análisis de métricas página web	8

Principales beneficios e impactos del Metro de la 80 [413-2]: una vez esté en operación, el Metro de la 80 generará impactos positivos como la disminución en la concentración del material particulado y de gases de efecto invernadero en la zona de influencia del corredor, la modificación de las actividades económicas de la zona y el incremento en el valor

comercial de las propiedades, así como la disminución de tiempos de desplazamiento y de la accidentalidad vial. En 2024, en la etapa constructiva del proyecto, la evaluación de impacto ambiental y social nos permitió identificar los siguientes impactos, para cuya mitigación o compensación implementamos las medidas que relacionamos al frente de cada uno:

Etapa	Impactos	Medidas de mitigación / compensación
Construcción y operación	Incremento de la presión sonora	Priorización de actividades en horario diurno y actualización de permisos de ruido nocturno, acompañados de socialización previa a las personas impactadas.
Operación	Incremento de la demanda de energía eléctrica.	Uso de energía verde proveniente de fuentes de energía renovables (hidroeléctrica).
Construcción	Afectación a la movilidad de tráfico vehicular	Diseño e implementación de Planes de Manejo de Tránsito, con sus planes de divulgación.
	Disminución de la cobertura vegetal	Plan de Reposición Integral Arbóreo para el Proyecto, con el objetivo de mejorar las dinámicas de conectividad del sector por medio de especies nativas, con funciones ecológicas.

Ampliación de la capacidad [203-1]: en un esfuerzo por mejorar la movilidad y la calidad de vida de las personas, la Gobernación de Antioquia, la Alcaldía de Medellín y nuestra Empresa anunciamos una inversión conjunta de \$554.879 millones para ampliar la capacidad de la red de transporte masivo, con la adquisición de 13 nuevos trenes y un vehículo auxiliar tipo reperfiladora destinado al mantenimiento de la vía férrea.

La adición de estos 13 trenes, de 3 coches cada uno, reducirá los intervalos de operación y optimizará así los tiempos de desplazamiento. Este aumento de capacidad propiciará una mayor descarbonización, mejoras en el desarrollo sostenible de la región, e impactará positivamente a más de un millón de personas que utilizan diariamente nuestro servicio.

En un año de operación estos nuevos 13 trenes ahorrarían 50.563 t de CO2, permitirían registrar 1.051 afecciones menos de salud en la

población, se registrarían 2.190 casos menos de siniestralidad vial y los usuarios tendrían 21 millones de horas ahorradas en sus desplazamientos. Con este aumento de capacidad, la red podría mover 57 millones de pasajeros adicionales. Todos esos beneficios están valorados en \$217.059 millones al año.

La compra y ensamblaje de trenes en los Talleres del Metro en Bello generará 200 nuevos empleos, permitirá la vinculación de unas 72 empresas locales, fortalecerá el desarrollo ferroviario en el país y será un referente de innovación en América Latina.

Este proyecto será posible ejecutarlo en nuestras instalaciones gracias al conocimiento y experiencia en la industria ferroviaria de los servidores Metro, así como de la capacidad de las empresas locales y regionales para desarrollar productos y servicios con estándares internacionales. Además, permitirá seguir afianzando la relación con la academia para buscar soluciones innovadoras.

Compras sostenibles



[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material





Enfoque de gestión del asunto material



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura) y ODS 12 (Consumo responsable).

Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados indirectamente con el asunto: ODS 10 (Reducción de las desigualdades).



Valores corporativos relacionados con el asunto: Vivimos la cultura del respeto y la solidaridad, Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.

Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Fortalecer la excelencia organizacional en la era de la transformación digital.



Proceso que lidera la gestión del asunto: Gestión de Abastecimiento de bienes y servicios.

Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento precontractual adquisición de bienes y servicios, Procedimiento para realizar supervisión o interventoría, Procedimiento para la planeación control y seguimiento operacional, Procedimiento para las compras públicas sostenibles.



Documentos de referencia que abordan el asunto: Lineamientos Básicos Sobre Estudios Mercado, Requisitos de orden técnico para contratistas, Guía de análisis de Riesgos Contratos.



Gestión del asunto material en 2024

Cadena de abastecimiento [2-6]: nuestra cadena de abastecimiento debe dar respuesta a todas las necesidades de la prestación de nuestros servicios, desde la papelería que se usa en estaciones hasta los repuestos más sofisticados para nuestros medios de transporte. Por esto, en las categorías de compra de bienes abarca una gran cantidad de sectores donde tenemos proveedores de servicios, distribuidores, fabricantes, mayoristas y minoristas. En cuanto a servicios, contamos con prestadores de servicios directos, intermediarios y distribuidores.

La selección del tipo de proveedor se da en función de la conveniencia, del análisis que hacemos en cada categoría, de mantener el relacionamiento positivo con nuestros proveedores y de la característica del bien o servicio que pretendemos contratar. Todo lo anterior mediado por el análisis de riesgo de la categoría.

Al ser una empresa pública, a la cual le aplica el régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, debemos dar cumplimiento a estrictas regulaciones internas y externas en materia contractual. Por esto, nuestro relacionamiento con proveedores parte de un reglamento contractual específico aprobado por la Junta Directiva. Es de esta forma, y dependiendo de la categoría de compra a la que pertenecen los bienes y servicios, que entablamos relaciones de largo, mediano y corto plazo. Estas relaciones pueden tomar la forma de compras que se ejecutan de forma puntual (contrato de compraventa), de suministros que se extienden en el tiempo o de contratos marco, donde participan múltiples proveedores. El resultado de este balance, en conjunto con nuestros proveedores, es el cubrimiento y satisfacción de las necesidades para la prestación efectiva del servicio, construyendo así resultados sobresalientes.



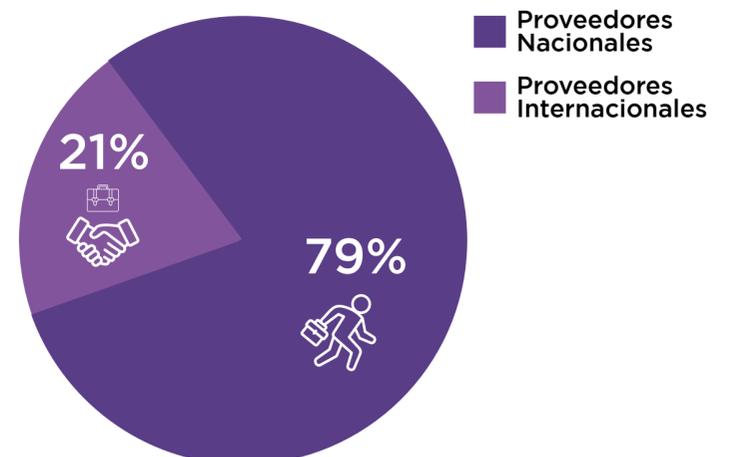
Como evidencia de lo anterior, tenemos que de la facturación total de 2024 el 38% corresponde a proveedores de servicios, 27% a proveedores de obra, 19% corresponde a proveedores de compraventas de bienes (nacionales o internacionales), 6% fue de contratos marco (con múltiples proveedores) y de suministro de bienes, en donde encontramos en su mayoría distribuidores o fabricantes, y otro 4% fue de proveedores de seguros. El porcentaje restante corresponde a otros proveedores de bienes y servicios como interventorías, licenciamiento, servicios públicos, entre otros, que requiere la Empresa para su funcionamiento.

Finalmente, enmarcados en nuestra Cultura Metro, que nos invita al relacionamiento positivo con los proveedores, en 2024 buscamos contar con multiplicidad de tamaños de proveedores. Tenemos contratos con microempresas, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) y grandes empresas, nacionales y extranjeras. Esto lo evaluamos desde la perspectiva de conveniencia, sostenibilidad, impacto social positivo y necesidad de los bienes y servicios.

Aplicabilidad Ley 2024 de 2020 de pago a plazos justos: para la vigencia 2024, mantuvimos dentro de nuestras políticas de pago a proveedores los lineamientos del Decreto 1733 del 22 de diciembre de 2020, que reglamenta la Ley 2024 de Pago a plazos justos, mediante la cual se establece que para el período 2022 y en adelante el límite de tiempo máximo para pago a proveedores no deberá superar los 45 días calendario, contados a partir de la radicación de las facturas o documentos equivalentes. Esto, como medida de transparencia y protección de la relación positiva con nuestros proveedores. No obstante, los períodos de plazo pueden ser superiores teniendo en cuenta las condiciones especiales que se deriven en consenso de la contratación entre las partes.

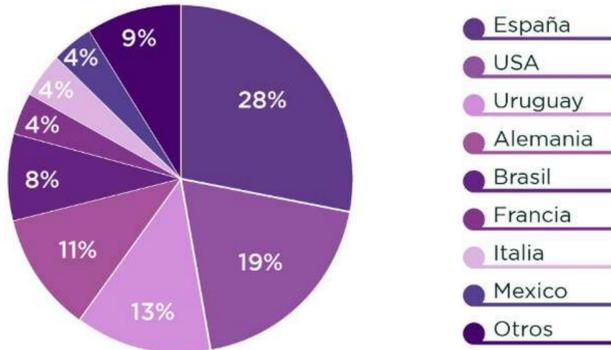
Distribución de proveedores por país: En 2024 tuvimos un gasto materializado en facturación de \$911.414 millones por parte de 463 proveedores de bienes y servicios. El 21% de la facturación corresponde a 47 proveedores internacionales y el 79% de la facturación a 416 proveedores nacionales.

Facturación de proveedores por ubicación geográfica 2024



La distribución geográfica de nuestros proveedores internacionales es variada, concentrada principalmente en Europa, origen de la tecnología que usan nuestros trenes, Metrocables y tranvía. De ahí que 51% de nuestros proveedores internacionales en 2024 fueran europeos, 23% norteamericanos, 23% suramericanos y un 2% chino. La distribución por país es la siguiente:

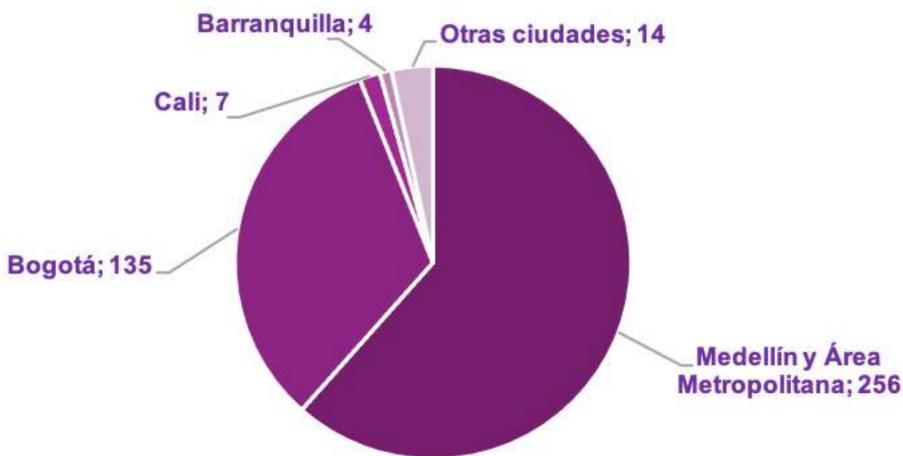
Detalles de proveedores internacionales 2024



[204-1] Como parte del desarrollo de la cadena de suministro e impulso a la economía local, adquirimos bienes y servicios por valor de \$345.093 millones a proveedores cuyo domicilio

se encuentra registrado en los municipios del Valle de Aburrá. Esto es el equivalente al 38% del gasto total anual de la Empresa.

Número de proveedores en Colombia



Contratación con MiPymes: gracias a las acciones implementadas para el fomento y la promoción de la participación de micro, pequeñas y medianas empresas en los procesos contractuales de la Empresa, el 59% de los contratos suscritos en 2024 se firmaron con MiPymes, evidenciando nuestro compromiso con el crecimiento, consolidación y sostenibilidad de las empresas, aumentando el bienestar social y generando equidad.

Criterios ambientales en la cadena de suministro [308-1]: para el año 2024, el total de proveedores a los que por análisis de riesgos les establecimos el cumplimiento de requisitos ambientales correspondió a 176 en total. Como nuevos proveedores que pasaron los requisitos de selección de acuerdo con los criterios establecidos por la Empresa, contamos con 28 proveedores, es decir el 16% del total de proveedores para esta vigencia. Consideramos como nuevos proveedores las uniones temporales y los consorcios, pese a que algunas de las empresas que las conformaban ya hacían parte de los proveedores en el 2023, pero para el año 2024 se presentaron como unión temporal o consorcio con otras empresas.

Verificación de criterios ambientales en la cadena de suministro [308-2]: para el año 2024, 176 proveedores con los que suscribimos contratos contaron con lineamientos ambientales para la ejecución contractual, que fueron establecidos a través del anexo de medio ambiente, previo análisis de riesgos. Dentro de estos lineamientos, establecimos la necesidad de identificar, valorar y priorizar los aspectos e impactos ambientales propios del objeto y alcance de cada contrato. Bajo estos lineamientos, cada uno de los contratistas tenía la obligatoriedad contractual de diligenciar la matriz de aspectos e impactos ambientales, donde identificaron la actividad, el aspecto ambiental, el impacto ambiental, la descripción del impacto ambiental, y la valoración cualitativa y cuantitativa del aspecto ambiental. A través del resultado de la valoración con los rangos de actuación, establecimos la prioridad frente al control y seguimiento que se debió implementar para prevenir, mitigar, controlar, compensar o potenciar los diferentes impactos ambientales de cada contrato.



Criterios sociales en la cadena de suministro [414-1]: gracias a las acciones implementadas para la aplicación de las compras públicas innovadoras, sostenibles y socialmente responsables, en 2024 les incorporamos al menos un criterio en el eje de “compra pública socialmente responsable” al 20% de un total de 280 contratos suscritos, evidenciando nuestro compromiso con el bienestar social, la generación de equidad y la igualdad de oportunidades para población en condición, situación o posición de vulnerabilidad social. Adicionalmente, transformamos territorios, siendo dinamizadores del desarrollo productivo del país, contribuyendo al desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), al participar en el programa de encadenamiento EnCadena, programa de Colombia Productiva, entidad adscrita al Ministerio de Industria y Comercio, con el acompañamiento de la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial - ONUDI.

Verificación de criterios sociales en la cadena de suministro [414-2]: todos nuestros proveedores y contratistas son sujeto de verificación del riesgo LAFT, contrabando y tráfico de estupefacientes y sustancias precursoras, durante su proceso de registro en nuestra plataforma de abastecimiento. De igual manera, y de forma frecuente, realizamos seguimiento de sus obligaciones contractuales durante la ejecución del contrato, el cual queda registrado en las actas de seguimiento. Esto incluye certificaciones por parte de sus revisorías fiscales sobre el cumplimiento de la normatividad social aplicable a sus empleados. Todo esto es tomado en cuenta para la realización de la evaluación del desempeño de nuestros proveedores.

A la fecha no hemos tenido impacto social negativo por parte de nuestros proveedores; por el contrario, el impacto ha sido positivo, al lograr promover e incentivar la participación en nuestras compras públicas, de: MiPymes, población vulnerable y de especial protección. De igual manera, hemos incentivado la participación de emprendimientos de mujeres, incluyendo criterios diferenciales para apoyar el crecimiento de los negocios donde las mujeres tienen participación.

Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales [403-7]: en 2024 verificamos el cumplimiento de requisitos de seguridad y salud en el trabajo a 183 contratos ejecutados por 220 empresas que tienen anexo SST (seguridad y salud en el trabajo), de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la planeación, control y seguimiento operacional.

Adicionalmente, a 156 de estos contratos (el 85% del total), ejecutados por 193 empresas, les realizamos verificación de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo- SGSST, de acuerdo con los estándares mínimos establecidos en la Resolución 0312 de 2019 del Ministerio del Trabajo, mediante una plataforma en la cual el contratista debe ingresar los registros que acreditan el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la resolución. Del 15% restante, 7% corresponde a empresas que son unión temporal, consorcio o persona natural, a las que no se les realiza seguimiento en los estándares mínimos, pero sí seguimiento al anexo SST Metro. Al otro 8% de empresas no les realizamos seguimiento debido a que la duración de los contratos suscritos con ellas fue inferior a un mes o en el perfeccionamiento se determinó la no aplicación de un seguimiento por el tipo de actividad.



Los resultados de la verificación a las 193 empresas arrojaron que 137 tienen calificación aceptable, 19 moderadamente aceptable, 18 crítica y 19 están pendientes para verificar en 2025, debido a que el contrato con ellas lo firmamos en noviembre y diciembre de 2024. Para las 18 empresas con estado crítico, es decir con un cumplimiento de estándares mínimos menor al 60% de acuerdo con los registros que consignaron en la plataforma, realizamos un acompañamiento que consistió en asesorías y planes de mejora periódicos, así como emisión de alertas periódicas a los supervisores de contrato para realizar la gestión correspondiente. De estos 18 contratos con estado crítico, 10 de ellos, es decir, el 9% del total, continúan activos en 2025, por lo que establecimos acuerdos de niveles de servicio y acompañamiento en los planes de mejora.

Día del proveedor: en el marco de nuestra Cultura Metro, como mecanismo para el fortalecimiento del relacionamiento positivo con los actuales y potenciales proveedores, el 28 de noviembre de 2024 realizamos nuestro cuarto Día del Proveedor Metro, con el que buscamos crear, potenciar y fortalecer lazos que nos unen aún más con la comunidad, siempre en el marco de nuestra Cultura Metro y el relacionamiento positivo con nuestros grupos de interés, en especial con nuestros proveedores.

En este espacio desarrollamos la temática “Juntos en el mismo viaje”, donde destacamos que el propósito superior de la Empresa puede ser alcanzado gracias al trabajo conjunto con nuestros proveedores, quienes experimentan ampliamente el sentido humano y social de trabajar juntos, generando calidad de vida para las personas, integrando y transformando territorios. Como parte de las actividades de la jornada llevamos a cabo la feria de relacionamiento con nuestros compradores, donde los proveedores acordaron citas en un espacio organizado y dedicado para resolver inquietudes frecuentes a la hora de relacionarse con nuestra Empresa, específicamente con el proceso de abastecimiento de bienes y servicios.

Contamos con una asistencia de 205 personas, que representaron más de 120 empresas. En la encuesta de satisfacción que realizamos, el 98% indicó que su experiencia en el evento fue satisfactoria y recibimos comentarios muy positivos sobre el espacio.

Evaluación de proveedores: este indicador mide el resultado del desempeño de los proveedores para cada uno de los contratos ejecutados en el año, de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos: cumplimiento en el tiempo de entrega, calidad de los bienes y servicios, gestión administrativa, cumplimiento de la legislación ambiental, cumplimiento de la legislación SGSST y servicio postventa. El resultado global de los proveedores evaluados en 2024 fue de 4,91 sobre 5.

Investigación, desarrollo e innovación

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Proveedores

Receptor y ejecutor, se beneficia de esquemas de desarrollo de proveedores y apoya la ejecución de algunas ideas innovadoras.



Usuarios

Receptor, se beneficia de mejoras en el servicio.



Gente Metro

Ejecutor y receptor, en la medida en que promueve ideas innovadoras y se beneficia de incentivos por hacerlo.

Ejecutor, apoyan la implementación de algunas ideas innovadoras.



Aliados

Ejecutor, a través de la innovación abierta



Comunidad

Receptor, se beneficia de mejoras en el servicio.



Transportadores

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Aliados, Comunidad, Estado, Gente Metro, Proveedores, Transportadores, Usuarios.



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Innovación.

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 10





Enfoque de gestión del asunto material



Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados directamente con el asunto: 9 (Industria, innovación e infraestructura), 13 (Acción por el clima).



Valores corporativos relacionados con el asunto: Tenemos visión integral y espíritu innovador.



Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Fortalecer el ecosistema de innovación.



Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión del crecimiento, la estrategia y la innovación.



Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento para la gestión de la innovación; Procedimiento para la homologación y sustitución.



Gestión del asunto material en 2024

Implementación del plan de reconocimiento como unidad de I + D + i: durante 2024 avanzamos en la identificación de ingresos y ahorros por innovación en todas las áreas y procesos de la Empresa. También identificamos la necesidad de alinear los temas de ingresos por innovación, de generar reconocimientos para la Gente Metro y de flexibilizar los requisitos contractuales para proponentes externos. Los resultados de estos análisis nos permitirán postularnos a este reconocimiento, otorgado por el Ministerio de Ciencia (antes Colciencias).

Implementación del programa Metro 4.0: este programa busca identificar e implementar una plataforma maestra gestora de datos de los sistemas de cara a la operación, el mantenimiento, la prestación del servicio y la comunicación de información a los usuarios, inicialmente, para los módulos estipulados en la fase 1 de Metro Digital: Centro de Información al Ciudadano (CIC), Centro Integrado de Seguridad y Emergencias (CISE), ferrocarriles digitales, subestaciones digitales, Centro de Control de Infraestructura (CCIF), permitiendo la interacción con SAP, la gestión del Plan Rector de Tecnología Operativa y facilitando el uso de la ciencia de datos para la predicción de situaciones, previsión de eventos y optimización de procesos y recursos corporativos.

Durante 2024 avanzamos en los proyectos previstos para este año, es decir trenes digitales, medición de variables en subestaciones y plataforma Metro Digital. En cuanto al CISE (Centro Integrado de Seguridad y Emergencias), culminamos exitosamente la fase 2 y avanzamos en la fase 3, relacionada con el componente de software.

Transformación digital: en el marco del programa de transformación digital, entendida como el uso y apropiación de la tecnología para cambiar y mejorar la forma en que operamos, y así brindar un mejor servicio a los grupos de interés, hemos implementado acciones que nos han permitido mejorar su nivel de satisfacción con respecto a la atención de sus requerimientos a través de Tecnologías de

Información y Comunicación, que para 2024 fue de 3,9 sobre 5. Así mismo, estimamos una mejora de un 35% en la eficiencia operacional con relación a procesos ejecutados en el periodo anterior.

Ventanilla Virtual: la implementación de Ventanilla Virtual en el software CRM (Customer Relationship Management o Gestión de la Relación con el Cliente) que transformó la interacción tradicional entre Metro y sus grupos de interés o clientes mediante una solución digital, permitió abrir más canales de atención, además de hacer la experiencia más ágil, eficiente y accesible. Adicionalmente, esta implementación promueve la sostenibilidad al reducir el uso de papel y otros recursos físicos, mejorar los tiempos de respuesta y cumplir lo relativo en la Ley de Transparencia y Ley 594 de 2000.

Adopción de bitácoras en herramienta tecnológica: la implementación de bitácoras digitales mediante una plataforma tecnológica, que reemplazó las libretas físicas tradicionales, elimina el uso de papel. Esta mejora optimiza recursos, fomenta la eficiencia y refuerza nuestro compromiso con la gestión sostenible.

Automatización robótica de procesos: durante 2024 ejecutamos automatizaciones robóticas de procesos (RPA) que generaron ahorros económicos por la reducción de tiempos de dedicación de las personas en los procesos, automatizando tareas repetitivas, así:

Automatización	Ahorro horas hombre 2024	Dinero ahorrado 2024 en millones de \$*
Gestión Transparente	3.456	\$69,12
Actualización tasas de cambio	182,5	\$2,13
Conciliación ANS	730	\$ 9,98
Informe control de accesos	60	\$ 2,59
Mediciones Catenaria	288	\$ 11,4
Total	4.717	\$ 95,22





Dimensión Gobernanza



- Gobierno corporativo.
- Gestión y cumplimiento legal.

Gobierno corporativo

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro

Ejecutor, pues aplica lo establecido en el gobierno corporativo de la Empresa.



Junta de Socios y Junta Directiva

Ejecutor, pues aplica lo establecido en el gobierno corporativo de la Empresa.



Estado

Habilitador y verificador, como encargado de dictar las normas que nos rigen y de revisar su cumplimiento.

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Aliados, Clientes comerciales, Comunidad, Estado, Gente Metro, Gremios y asociaciones, Junta de Socios y Junta Directiva, Periodistas y líderes de opinión, Proveedores, Transportadores, Usuarios.



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Transparencia y ética.

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 20.



Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado indirectamente con el asunto: ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).



Valores corporativos relacionados con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.



Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Fortalecer la cultura organizacional.



Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación.



Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento para el relacionamiento con el grupo de interés Estado; Procedimiento conflictos de interés; Procedimiento participación en órganos de gobierno





Gestión del asunto material en 2024

Modelo de gobierno corporativo adecuado: el Gobierno Corporativo debe mantenerse en constante actualización y fortalecimiento, con el fin de adaptarse a la evolución de la Empresa y las dinámicas de sus negocios. De acuerdo con las metas planteadas, realizamos una modificación estructural e integral a los estatutos de la Empresa, los cuales databan de 1979 y requerían de una modernización acorde a las nuevas dinámicas organizacionales. En conjunto con esta Memoria de Sostenibilidad, presentamos nuestro informe de gobierno corporativo, en el que entregamos más detalles sobre el asunto.

Estructura de gobernanza y composición [2-9]: Nuestra estructura de gobierno corporativo define las funciones y responsabilidades de la Junta de Socios, la Junta Directiva y sus respectivas comisiones, así:

* **Junta de socios:** está integrada por los representantes de los socios: el Alcalde de Medellín como representante legal del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín y el Gobernador de Antioquia como representante legal del Departamento de Antioquia. Sus principales responsabilidades consisten en analizar la situación de la Empresa, considerar las cuentas y balances del último ejercicio, tomar todas las decisiones necesarias para asegurar el cumplimiento de su objeto social, definir la política de nombramiento, remoción, remuneración y evaluación de la Gerencia y la Junta Directiva y la elección y remoción del Gerente General.

* **Junta directiva:** está conformada por el Gobernador de Antioquia o su delegado; el Director del Departamento Administrativo de Planeación del Departamento de Antioquia, con la suplencia del Secretario de Infraestructura del Departamento,



o quien haga sus veces; el Alcalde Distrital o su delegado; el Director del Departamento Administrativo de Planeación del Distrito de Medellín, con suplencia del Secretario de Movilidad del Distrito, o quien haga sus veces; tres miembros independientes con sus respectivos suplentes personales, nombrados por el Presidente de la República; un representante del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con su respectivo suplente; un representante del Ministerio de Transporte, con su respectivo suplente.

La Junta Directiva tiene un rol estratégico de supervisión y asesoría, y en ella se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la Empresa. Tiene atribuciones suficientes para adoptar las medidas necesarias para que la Empresa cumpla su objeto, entre las cuales se encuentran: evaluar y hacer seguimiento a la gestión del Gerente General, avalar los estados financieros de ejercicio y aprobar los intermedios, aprobar el Direccionamiento Estratégico de la entidad, las inversiones y las políticas estratégicas, así como el modelo de sostenibilidad y el sistema de control interno.

* **Comisiones de Junta Directiva:** nuestra Junta Directiva cuenta con cuatro comisiones de apoyo para agregarle valor a la gestión de este órgano de gobierno. Estas comisiones profundizan en temas específicos, garantizando un apropiado estudio de los asuntos a cargo. Sus recomendaciones son sometidas a decisión de la Junta Directiva. Las cuatro comisiones son:

- **Comisión Financiera:** apoya a la Junta Directiva en la planeación financiera, el presupuesto anual, las vigencias futuras ordinarias y excepcionales, las modificaciones presupuestales, en el conocimiento de los estados financieros de fin de ejercicio, en el plan de inversiones y las estrategias de endeudamiento de la Empresa.

- **Comisión Auditoría y Riesgos:** se ocupa del seguimiento a la arquitectura de control de la Empresa, las recomendaciones sobre la designación, ejercicio y evaluación del revisor fiscal y la definición de la estructura y seguimiento para el funcionamiento del sistema de control interno, incluyendo la actividad de la auditoría interna, entre otras.

- **Comisión de Gobierno Corporativo:** se encarga de crear y supervisar todo lo correspondiente al gobierno corporativo de la Empresa, la supervisión del proceso de designación y veeduría de los Miembros Independientes de la Junta Directiva, y las demás funciones que le asigne la Junta Directiva y las normas vigentes.

- **Comisión de Estrategia y Proyectos:** apoya a la Junta en el seguimiento a los proyectos y negocios que realiza la Empresa en el marco de su direccionamiento estratégico.

Caracterización de los integrantes de la Junta Directiva [405-1]: la Junta cuenta con nueve miembros principales, con sus respectivos suplentes, de los cuales dos principales y una suplente eran mujeres a 31 de diciembre de 2024. Ni el Presidente ni ninguno de los miembros es ejecutivo de la Empresa, y su promedio de antigüedad al 31 de diciembre de 2024 era de 23,3 meses. En cuanto a edad, en promedio se encuentra entre los 30 y 50 años.

Los miembros patrimoniales de la Junta son el alcalde del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, el Gobernador de Antioquia, el Director del Departamento de Planeación del Distrito y el Director del Departamento de Planeación de la Gobernación. El representante principal del Ministerio de Transporte es el Director de infraestructura del Ministerio de Transporte, y su suplente es asesora de despacho y coordinadora de asuntos ambientales y desarrollo sostenible del Ministerio de Transporte. Así mismo, el representante del Ministerio de Hacienda y Crédito Público es el Subdirector de Financiamiento Interno del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y hace parte de la junta Directiva de Centrales Eléctricas del Cauca. En el anexo de gobierno corporativo están los nombres de los integrantes a 31 de diciembre de 2024.

Designación y selección del máximo órgano de gobierno [2-10]: se debe tener presente que en el año 2024 hubo una reforma de los estatutos, que, entre otros elementos, contiene requisitos de independencia y un procedimiento para el nombramiento de los miembros independientes de la Junta Directiva. Sin embargo, es importante resaltar que antes de la reforma contábamos con los criterios de independencia definidos por la ley 965 de 2005 y el código de gobierno. Así las cosas, tenemos los siguientes parámetros:

- **Miembros patrimoniales:** integran la Junta Directiva en el momento que son posesionados en el cargo de Alcalde de Medellín, Gobernador de Antioquia, Director del Departamento de Planeación del Distrito de Medellín y Director del Departamento de Planeación de la Gobernación de Antioquia.

- **Representantes de los Ministerios:** son designados por el respectivo Ministro.

- **Miembros independientes:** son designados por el Presidente de la República, teniendo en cuenta los criterios de independencia definidos en los estatutos y demás documentos de Gobierno Corporativo. Para la selección de los miembros independientes, los nominadores deben tener en cuenta los criterios para la designación establecidos en la política de designación, remoción, remuneración y evaluación. Así mismo, toda persona designada para ejercer el rol de miembro independiente de Junta Directiva deberá contar con la experiencia académica y profesional que resulte en un adecuado equilibrio de conocimientos y trayectoria profesional, en concordancia con el perfil establecido para los miembros.

- **Integrantes de comisiones:** para la selección de los miembros que conforman cada comisión, se tiene en cuenta su área de experiencia y profesión.

Presidente del máximo órgano de gobierno [2-11]: el Presidente de la Junta Directiva no es un ejecutivo de la organización. La Presidencia del máximo órgano se turna entre los socios, quienes tienen suscrito un acuerdo marco de relaciones que tiene como finalidad determinar su rol frente a la organización.

Conflictos de interés [2-15]: contamos con un procedimiento para la revelación y gestión de los conflictos de interés de la Gente Metro, la Gerencia y la Junta Directiva. Este procedimiento busca que, a partir del principio de autogestión, estas personas revelen una vez al año las situaciones que son potenciales generadores de conflictos de interés y que, al momento de estar inmerso en uno, lo revelen ante la instancia competente, quien se encargará de decidir la forma de solucionarlo. El anexo de gobierno corporativo da cuenta de dos análisis de posibles conflictos de interés llevados a cabo en 2024 en la Junta Directiva. Durante el 2025, dando continuidad al fortalecimiento del gobierno corporativo, revisaremos el



procedimiento de conflicto de intereses y expediremos una política de gestión, que será sometida a aprobación de la Junta de Socios.

Comunicación de inquietudes críticas [2-16]: en la actualidad, no contamos con un mecanismo explícito para comunicar inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno. Sin embargo, en las sesiones mensuales ordinarias de la Junta Directiva existe el espacio de Informe de Gerencia, en el que el Gerente General comunica a sus integrantes los hechos más relevantes del periodo, por lo que de presentarse alguna situación relacionada con inquietudes críticas de los grupos de interés que amerite ser puesta en conocimiento del órgano de gobierno, se incluiría en este Informe.

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible [2-17]: en la actualidad nos encontramos implementando un nuevo modelo de sostenibilidad que involucra criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), por lo que en 2024 no ejecutamos formaciones al máximo órgano de gobierno. Una vez esté formulado, la Junta Directiva será uno de los primeros grupos de interés en conocerlo.

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno [2-18]: la evaluación de la Junta Directiva y sus miembros se realiza de manera anual, intercalando los métodos de autoevaluación y evaluación externa realizada por una firma contratada para este fin. En el año 2024 correspondió aplicar el método de autoevaluación. En diciembre de 2024 se aprobó la política de designación, remoción, remuneración y evaluación de la Junta Directiva, la cual establece los pilares en que debe basarse esta evaluación:

evaluación cuantitativa por indicadores de gestión de la Junta Directiva; auto evaluación de cada miembro de la Junta Directiva; evaluación de pares entre los miembros de la Junta Directiva y evaluación externa realizada por un consultor especializado.

Así mismo, es importante señalar que a partir de las evaluaciones a la Junta Directiva establecemos un plan de trabajo que busca cerrar las brechas identificadas. Teniendo en cuenta que los miembros de la Junta fueron nombrados en el año 2023, consideramos conveniente que en 2024 el énfasis estuviera en reforzar sus conocimientos frente a la Empresa, su estrategia, situación financiera y sus proyectos estratégicos.

Datos Abiertos a la Sostenibilidad y la Innovación: los datos abiertos representan un recurso estratégico que promueve la transparencia, la innovación y el desarrollo sostenible.

Al poner información accesible al público, las organizaciones permiten que diferentes actores (ciudadanía, empresas, investigadores y gobiernos) utilicen estos datos para generar soluciones que impacten positivamente en diversos ámbitos. En el Metro de Medellín ponemos a disposición de los grupos de interés datos relacionados con transparencia y responsabilidad, fomento de la innovación, participación ciudadana, eficiencia en la gestión de recursos y colaboración intersectorial.

Gestión y cumplimiento legal

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Gente Metro

Ejecutor y receptor, en la medida en que debe cumplir las políticas establecidas.



Usuarios

Ejecutor y receptor, en la medida en que debe cumplir las políticas establecidas.



Proveedores

Receptor, en la medida en que debe cumplir las políticas establecidas.



Estado

Habilitador y verificador, en cuanto a la formulación del marco normativo y la revisión de nuestro actuar.



Clientes comerciales

Receptor, en la medida en que debe cumplir las políticas establecidas.



Periodistas y Líderes de opinión

Verificador, desde su rol de fiscalización de la gestión de lo público.



Comunidad

Receptor, se beneficia de una administración transparente.



Junta de Socios y Junta Directiva

Verificador, en cuanto a la revisión de nuestro actuar.



Sindicatos

Verificador, en cuanto a la revisión de nuestro actuar.



Transportadores

Receptor, se beneficia de una administración transparente.

Grupos de interés que manifestaron necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Clientes comerciales, Comunidad, Estado, Junta de Socios y Junta Directiva, Proveedores, Sindicatos, Transportadores, Usuarios



Enfoques de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: Transparencia y ética.

Cantidad de necesidades y expectativas relacionadas con el asunto material: 20.





Enfoque de gestión del asunto material



Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado indirectamente con el asunto: ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).

Valores corporativos relacionados con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.



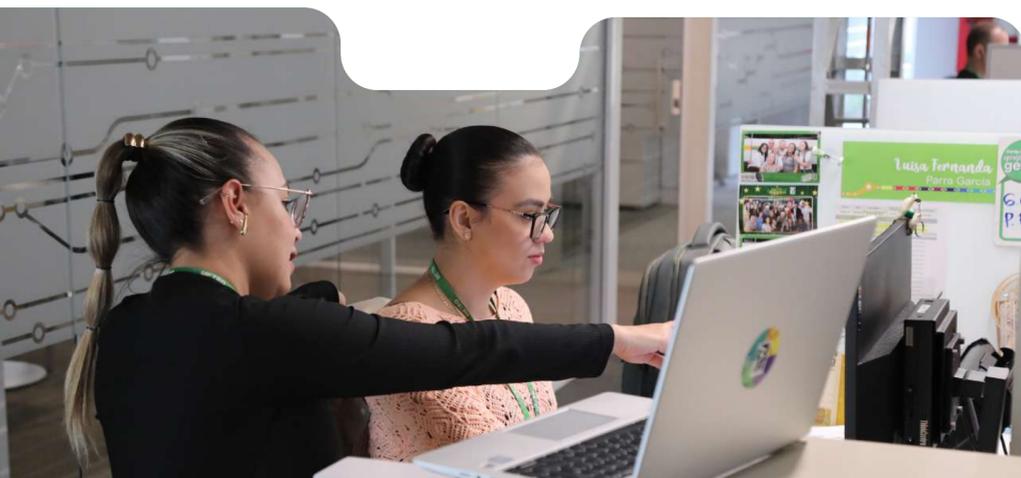
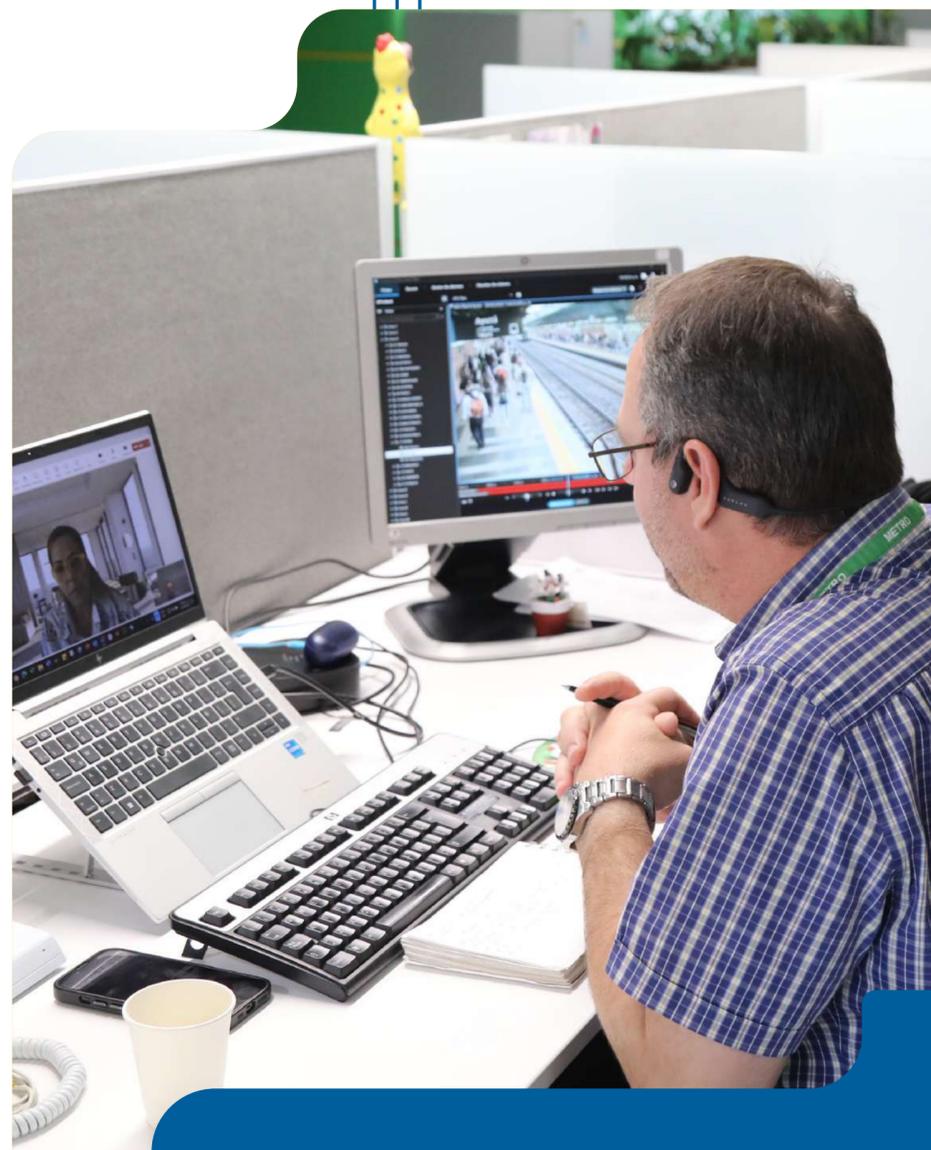
Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Fortalecer la cultura organizacional.

Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación.



Procedimientos que abordan el asunto: Procedimiento para establecer el nivel de riesgo de los asociados de negocio; Procedimiento Conocimiento y monitoreo Proveedores; Procedimiento Conocimiento y monitoreo clientes; Procedimiento Conocimiento y monitoreo empleados y colaboradores; Procedimiento Conocimiento y monitoreo accionistas y JD; Procedimiento para el reporte de actualización de bases de datos personales; Procedimiento reporte de reclamaciones SIC; Gestión Contacto ético; Procedimiento Consultas y Reclamos datos personales; Procedimiento para el Tratamiento de datos personales; Procedimiento para la gestión normativa y la actualización de los requisitos legales; Procedimiento para una adecuada cultura de prevención del daño antijurídico; Procedimiento para programación y control del calendario tributario; Procedimiento para el reconocimiento de litigios y demandas; Gestión de impuestos retención y autorretención ICA; Procedimiento para elaboración retención en la fuente; Procedimiento elaboración declaración Impuesto Valor Agregado IVA; Procedimiento para la generación de la información exógena a reportar a la DIAN; Procedimiento para impuestos contribución especial obra pública y tasa Prodeporte; Procedimiento de cobro por sanciones disciplinarias; Procedimiento atención peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes por los diferentes canales.

Documentos de referencia que abordan el asunto: Manual del SARLAFT; Manual de políticas internas para el Tratamiento de Datos Personales.



Gestión del asunto material en 2024



Procesos para remediar los impactos negativos [2-25]: gestionamos los riesgos teniendo como base el Direccionamiento Estratégico, sobre el cual gestionamos 16 riesgos estratégicos con el fin de mitigar su impacto y su probabilidad de ocurrencia, a través de la adecuada ejecución de sus controles y la implementación de aproximadamente 29 planes de tratamiento. Así mismo, para la gestión de los 155 riesgos que tenemos identificados y valorados en los procesos, hemos implementado 35 planes de tratamiento, permitiendo un efectivo manejo de eventos tanto administrativos como en la prestación del servicio comercial relacionados nuestros sistemas Metrocable, Tranvía, Líneas 1 y 2 de Buses y el sistema férreo.

Además de los mecanismos descritos en el asunto material Servicio, enmarcados en el componente “Oír la voz del cliente”, en caso de que la materialización de estos riesgos afecte a los grupos de interés contamos con mecanismos para la recepción, identificación y trámite de reclamaciones, ya sea a través del ejercicio del derecho fundamental de petición, la convocatoria a las audiencias de conciliación ante los agentes del Ministerio Público o las demandas que son presentadas ante las autoridades judiciales competentes.

Con relación a estas dos últimas, y dentro de las competencias legales asignadas al Comité de Conciliación de la Empresa, hemos adoptado directrices institucionales para la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos “MASC” y lineamientos generales que orientan la defensa de los intereses de la Empresa en asuntos recurrentes. Es así como, en los últimos años, dicha instancia administrativa ha propendido por la solución temprana de conflictos, principalmente, mediante la conciliación y la transacción.

De manera concreta, en el año 2024, este Comité aceptó proponer fórmulas de arreglo en cuatro solicitudes de conciliación prejudicial y autorizó la suscripción de nueve contratos de transacción, a través de los cuales se llegaron a acuerdos que permitieron la terminación de conflictos jurídicos de manera anticipada, la efectiva reparación a las víctimas de daños antijurídicos y la protección del patrimonio de la entidad.

Resaltamos como ejemplo de lo anterior que, a raíz del accidente ocurrido el pasado 26 de junio de 2024 en Línea K, y que afectó a 9 personas, hemos recibido 7 reclamaciones de indemnizaciones de perjuicios, de las cuales hemos cerrado 6 y pagado 3, con fecha de corte a diciembre 31 de 2024.

Prevención del daño antijurídico: contamos con instrumentos para anticiparnos a la configuración o materialización de situaciones que pueden generar un daño antijurídico. Para tal fin, trabajamos desde la cultura de la prevención, que es transversal a todas las áreas, a través de la identificación oportuna de causas generadoras de daño antijurídico, que pueden conllevar a que la Empresa sea demandada y condenada

administrativamente, evitando o disminuyendo la lesión del patrimonio público como consecuencia del deber de reparación integral. Para ello contamos con dos instrumentos de gestión: el Procedimiento de Cultura de Prevención del Daño Antijurídico y la Política de Prevención del Daño Antijurídico, que buscan la solución a los problemas administrativos que generan litigiosidad.

Cumplimiento de la legislación y las normativas [2-27]: Para el año 2024, no se presentaron en contra de la Empresa sanciones administrativas, judiciales o multas significativas que hayan sido derivadas del incumplimiento de las normas que nos son aplicables. Resaltamos que, en desarrollo del proyecto Metro de la 80, se encuentra en curso una acción popular ante el Juzgado 26 Administrativo de Medellín interpuesta por la Defensoría del Pueblo en contra del Metro de Medellín, el Distrito de Medellín, EDU, Isvimed y La Lonja, mediante el cual se solicita que se inaplique el anuncio del proceso de enajenación voluntaria. El día 14 de noviembre de 2024, el juzgado negó la solicitud de medidas cautelares relacionada con la suspensión de los procesos de enajenación voluntaria y expropiación y la inaplicabilidad del anuncio del proyecto.

Igualmente, en relación con el proyecto Metro de la 80, se encuentra en trámite una Acción Popular ante el Juzgado 33 Administrativo, en contra del Metro de Medellín, el Distrito de Medellín y el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín-Isvimed, mediante la cual solicita se traslade la ubicación de los patios talleres. El fallo de primera instancia fue favorable a la Empresa, mientras que en el fallo de segunda instancia se ordenaron unas medidas preventivas, las cuales venimos cumpliendo y evidenciando que lo ordenado está incluido en la Política Pública de Protección a Moradores. El 4 de diciembre de 2024 se celebró un comité de verificación en el juzgado, en el que el juez manifestó que se viene cumpliendo la sentencia.

Incumplimiento de la leyes y normativas en los ámbitos social y económico [419-1]: durante la vigencia 2024, a nivel contable y tributario, la Empresa cumplió la normatividad vigente y no se pagaron multas o sanciones de carácter económico.

Sanciones en importaciones: para el 2024, no tuvimos ningún incumplimiento de las normas aduaneras que regulan la importación de bienes al país. Esto lo logramos gracias a nuestro compromiso con la seguridad en la cadena de suministro internacional y a procedimientos pensados desde la administración del riesgo, que se ve reflejado en nuestra certificación como Operadores Económicos Autorizados - OEA. Dicha certificación nos compromete con prácticas seguras y revisiones de los procesos de la cadena de suministro internacional para asegurar el cumplimiento normativo.

Fiscalidad: nuestra Empresa se compone de las siguientes características tributarias para la vigencia 2024:

- Contribuyente del Impuesto de Renta y Complementarios.
- Gran Contribuyente, según Resolución DIAN No 000200 del 27 de diciembre de 2024.



- Agente Autorretenedor del Impuesto sobre la renta según Resolución DIAN #008958 de 22 octubre 2014.

- Agente Autorretenedor del Impuesto sobre la renta por concepto de rendimientos financieros según Resolución DIAN #1492 del 20 de febrero de 2018.

- Agente de Retención en la fuente.
- Obligada a reportar información exógena (Medios Magnéticos DIAN).
- Obligada a presentar información de Activos en el Exterior. (DIAN).
- Excluidos del cálculo de renta presuntiva, según numeral 4 del artículo 191 del Estatuto Tributario Nacional.

- Responsables de IVA.
- Agente retenedor de IVA.
- Exportador de servicios (Exento).
- Contribuyente del Impuesto de Industria y Comercio en los Municipios de Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Ceja y Bogotá.

- Agente de retención del Impuesto de Industria y Comercio en los municipios de Medellín, Bello, Envigado, Itagüí y Sabaneta a las diferentes tarifas dispuestas por los respectivos acuerdos municipales.

- Autorretenedor del Impuesto de Industria y Comercio en los Municipios de Medellín, Bello, Itagüí, Envigado y Sabaneta.

- Agente de retención de la Contribución especial sobre los contratos de obra pública.

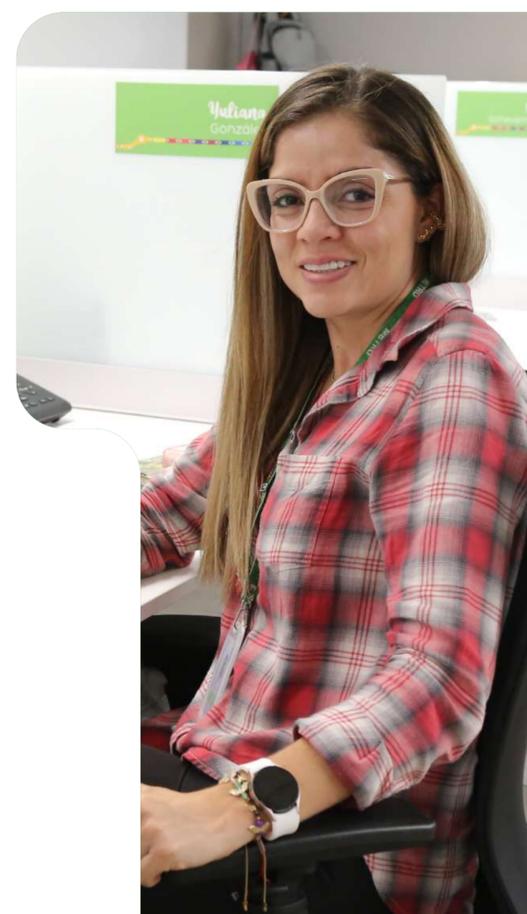
- Agente de retención de la Tasa Pro-Deporte y Recreación, según el Acuerdo 018 de 2020 del Municipio de Medellín.

Enfoque Fiscal [207-1]: conscientes de nuestra responsabilidad en el desarrollo social y económico de los países en los que llevamos a cabo nuestra actividad económica, cumplimos responsablemente con el pago de impuestos en las jurisdicciones exigibles por la norma, con el compromiso de cumplir con la ley, respetando tanto su letra como su espíritu. Esto es muestra de que nuestra política fiscal está alineada con nuestro Direccionamiento

Estratégico, aspirando a ser reconocidos públicamente como una Empresa íntegra y responsable en materia fiscal.

Por ello, nuestras decisiones fiscales las adoptamos de forma responsable, conforme a una interpretación razonable de la normatividad tributaria vigente. Así mismo, el desarrollo fiscal se tiene en cuenta para la toma de decisiones, adecuándonos a la política fiscal establecida y alineándolas con la realidad económica del negocio. De igual manera, existe normatividad y procedimientos internos que aseguran la adopción de las posiciones fiscales, evitando prácticas de planificación fiscal abusivas, con el fin de que seamos transparentes y apliquemos los principios normativos que nos rigen.

En síntesis, nuestra estrategia fiscal va más allá de lo que exige la Ley, cumpliendo con la normatividad, pagando oportunamente nuestros impuestos, actuando con transparencia, colaborando oportunamente con las administraciones de impuestos y disponiendo de sistemas de control para la prevención de riesgos fiscales. Nuestro aporte contribuye para que el Gobierno pueda invertir en gastos sociales que beneficien a los ciudadanos, mediante cuatro principios, cuya descripción y mecanismos de cumplimiento exponemos a continuación:



Principio	Descripción	Mecanismos de cumplimiento
Cumplimiento responsable	Somos conscientes de nuestra responsabilidad en el desarrollo económico del país y debemos cumplir a cabalidad con la ley, evitar prácticas de planeación abusiva fiscal, suministrando la información veraz y oportuna y priorizando las vías de resolución de conflictos con las administraciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la normatividad tributaria vigente en el Estado Colombiano. • Estructura organizada y sistemas adecuados para cumplir con las obligaciones tributarias. • Equipo profesional en continua formación.
Eficiencia Fiscal	Conciliamos las obligaciones fiscales para que se nos permita detectar y corregir errores antes de presentarlas.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura fiscal alineada con el negocio. • Aplicación de beneficios fiscales accesibles en la Empresa.
Prevención de riesgos fiscales	Nos comprometemos a potenciar una relación con principios de confianza, profesionalidad, colaboración y de apoyo con las administraciones tributarias Departamentales, Municipales y Nacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega oportuna de información exógena a las administradoras de impuestos. • Adopción del ecosistema de factura electrónica con enlace directo a la Administración de Impuestos Nacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Verificación Sarlaft (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) con el fin de dar seguridad de nuestras relaciones fiscales.
Transparencia	Nos comprometemos a evitar la evasión de impuestos en el país y en los demás países, en el caso que desarrollemos servicios en otras jurisdicciones.	<ul style="list-style-type: none"> • No conformamos parte de entidades artificiosas para ocultar o reducir la transparencia de nuestras actividades. • No tenemos presencia en paraísos fiscales, salvo que sea necesario por motivos del negocio.



nómina, compras internacionales, sistemas de recaudo y los demás que sean propios del desarrollo de la entidad; la colaboración que ejercen con las entidades gubernamentales de regulación y control y rendición de los informes a que haya lugar; la revisión y verificación constante de la normatividad aplicable en cuanto a la suscripción de las declaraciones tributarias y respuestas a requerimientos; la evaluación de riesgos en procedimientos tributarios con el fin de mejorar los controles en dicho proceso; y las recomendaciones que emiten para mejorar y optimizar los procesos contables en cuanto a la planeación y el cierre.

También contamos con un asesor tributario externo que nos actualiza oportuna y permanentemente en cambios en la legislación tributaria y contable que puedan afectar nuestras operaciones, y emite conceptos ante consultas e inquietudes que le formulemos de acuerdo con la normatividad vigente nacional, internacional, departamental, distrital y municipal.

Por último, tenemos implementado el sistema SARLAFT, lo cual ayuda a evidenciar un posible incumplimiento, conducta extraña y la prevención de delitos que puedan afectar la integridad de la Entidad en relación con la fiscalidad. Estas conductas deben ser reportadas al oficial de cumplimiento del área de riesgos de la Empresa.

Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal [207-3]: de acuerdo con los principios que guían nuestra política fiscal, nos comprometemos a apoyar un sistema tributario efectivo y a mantener relaciones con las administraciones tributarias tanto del país como de los Departamentos y Municipios donde operamos, a través del respeto, la transparencia y la confianza. Facilitamos el acceso a la información y priorizamos las vías no litigiosas en la resolución de conflictos. A futuro, podríamos implementar relaciones interdisciplinarias con dichas entidades administradoras

de impuestos para que nuestra contribución se considere más efectiva y oportuna.

Por otra parte, tenemos un grupo interdisciplinario que se activa cada que surgen actualizaciones o nueva normatividad tributaria con el objetivo de estudiarla, evidenciar los impactos y permitirnos anticiparnos en la gestión de los asuntos fiscales ante posibles cambios normativos futuros, para minimizar riesgos e impactos. A modo de ejemplo, en el año 2024 participamos en mesas de trabajo interdisciplinarias para estudiar y proponer modificaciones e inclusiones dentro del proyecto de Acuerdo Municipal del Distrito de Medellín, Proyecto Fondo Ascenso Tecnológico y la Ley de Metros. También tomamos parte en mesas de trabajo del proyecto de reforma tributaria año 2024 en la búsqueda de un sistema tributario más justo y efectivo que se encamine en la sostenibilidad financiera de la Empresa, interrelación que nos permitió conocer de primera mano las principales preocupaciones de los grupos de interés (Metro de Medellín y ANDI) y facilitó la comprensión de la magnitud de nuestra contribución fiscal en el país.

Información País por País [207-4]: para la vigencia 2024 desarrollamos nuestras actividades en la jurisdicción de Colombia, dentro de los Municipios de Medellín, Bello, Itagüí, Sabaneta, Envigado, Bogotá y La Ceja; adicionalmente ejercimos operaciones en Ecuador, país miembro de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), y la distribución de potestad tributaria en el impuesto sobre la renta deberá seguir las reglas establecidas en la Decisión 578 de 2004.

• **Impuestos retenidos a terceros:** pagamos impuestos que retenemos a terceros en el curso de nuestras operaciones, actuando en debida forma como agentes de retención en la fuente por concepto de renta, IVA, ICA, Contribución especial y Tasa Pro-Deporte y Recreación y recaudadores de IVA, los cuales se discriminan de la siguiente manera para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2024, en millones de pesos:

Durante 2024, nuestra gestión tributaria registró los hechos relevantes que mencionamos a continuación:

- En el transcurso del tiempo, nuestra Empresa ha generado en el Impuesto de Renta y Complementarios pérdidas fiscales, originadas básicamente por el costo financiero de la financiación a largo plazo de la construcción de la línea férrea y los ingresos no constitutivos de renta por concepto de subvenciones. (Artículo 53 E.T.). Estas pérdidas se pueden compensar en los siguientes años cumpliendo algunas reglas establecidas en el Estatuto Tributario y generando algunos efectos importantes. Dentro de las reglas está que la Empresa podrá compensar dichas pérdidas con las rentas líquidas ordinarias que obtuviera en los 12 años o periodos gravables siguientes (Art 147 ET). Al cierre del año 2024 teníamos unas pérdidas compensables acumuladas por valor de \$483.708 millones.

- Como estrategia fiscal, en el 2024 gestionamos la exclusión de IVA para el proyecto de Modernización de trenes, obteniendo resultados satisfactorios en la captura de beneficios por un valor de \$9.022 millones.

Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos [207-2]: la integración del enfoque fiscal se basa en la gestión normativa, en los procedimientos internos elaborados y en procedimientos normalizados, todos ellos sometidos al código de ética, enfocados todos a mitigar los riesgos fiscales.

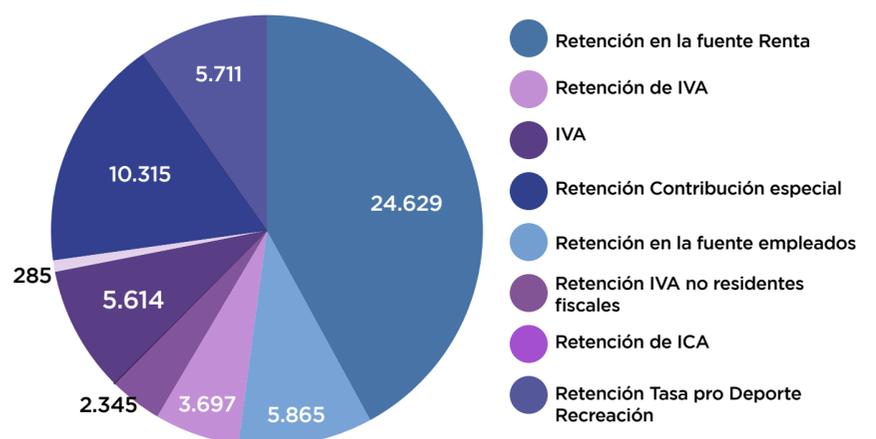
Nuestro equipo fiscal está integrado por profesionales expertos en las disciplinas tributarias, los cuales son responsables de la gestión de todos los asuntos fiscales de los diferentes negocios de la Empresa y en la particularidad del sistema tributario en los niveles municipal, distrital, departamental y nacional. Los profesionales del equipo fiscal están en formación continua para afianzar sus conocimientos y empoderar sus competencias.

Nuestra gestión de riesgos se basa en la existencia de procesos, sistemas y controles internos. Por ello, hemos implementado procesos documentados en los cuales se identifican las personas o áreas responsables en cada una de las etapas de la gestión tributaria y donde se definen las actividades que deben realizarse de cara a la preparación de la liquidación, presentación y pago de las declaraciones tributarias, los cuales cuentan con la revisión del área de planeación estratégica en su documentación. Por lo tanto, los procesos de gestión tributaria aseguran la confiabilidad y trazabilidad de la información, sobre el cual se establece una revisión previa a la presentación. Además, el sistema SAP que utilizamos es un sistema de información que garantiza la integridad de la información y minimiza la posibilidad de “error humano” en materia fiscal.

El control sobre los riesgos fiscales lo complementamos con procedimientos y controles que garantizan integridad en la información de naturaleza contable empleada en los procesos tributarios. Estos se evidencian en las auditorías que realizamos de forma mensual a las causaciones de los impuestos con el fin de poder identificar a tiempo algunas inconsistencias, los análisis tributarios a cada uno de los negocios de la Empresa tanto nacionales como internacionales, análisis tributarios en la adquisición de bienes y servicios con contratistas nacionales y sin residencia fiscal en Colombia, y capacitaciones y actualización en materia tributaria al equipo. Igualmente, la elaboración de la cartilla guía para la Empresa referente a los lineamientos generales para el manejo contable y tributario de los contratos más relevantes o recurrentes que se celebren.

Adicionalmente, las evaluaciones periódicas que realiza la revisoría fiscal como lo son: la asesoría permanente en los campos contables, tributario, financiero, de costos, presupuestales, normativo, legal,

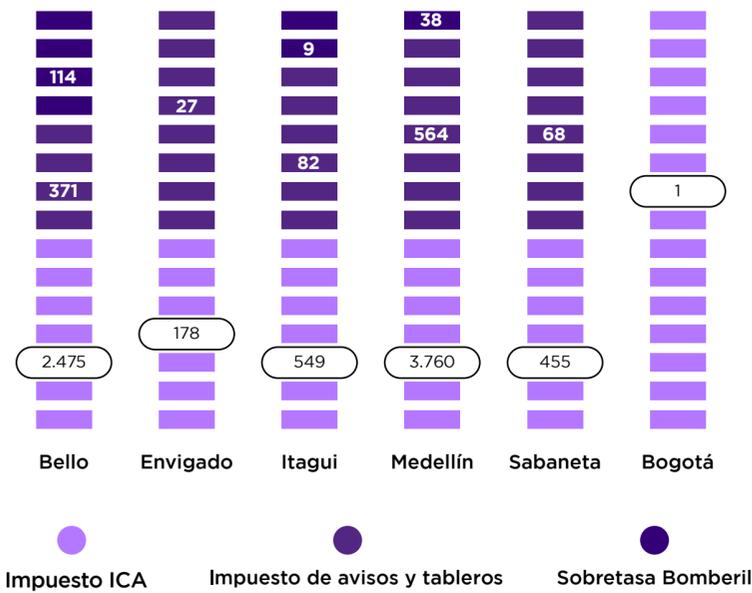
Impuestos recaudados de terceros



• **Remuneración total de los empleados:** al cierre de la vigencia 2024 teníamos un total de 1.996 Servidores, de los cuales 86 estaban sujetos a retención en la fuente por el procedimiento No 1 y 1.910 por el procedimiento No 2. El valor pagado a la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales por concepto de

retención a empleados en la vigencia 2024 fue de \$5.865 millones.

• **Industria y comercio:** realizamos operaciones en varias jurisdicciones dentro del territorio colombiano, en los cuales somos contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio. En 2024 el resultado es el siguiente:



de la jurisdicción fiscal está de acuerdo con los estados financieros consolidados y auditados.

Gestión de riesgos relacionados con la corrupción [2-26, 205-1, 205-3]: contamos con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial - PTEE, en el cual se enmarcan las medidas, políticas y procedimientos para la gestión de los riesgos de corrupción, que cubre el 100% de nuestros procesos. Así mismo, disponemos del canal "Contacto Ético", de acceso público, que permite a los grupos de interés comunicar posibles casos contrarios a la ética de la Empresa o relacionados con corrupción. Aseguramos el anonimato, la confidencialidad de la información y que no se tomen represalias frente al denunciante.

En el marco de la gestión de riesgos, realizamos el análisis de riesgos de corrupción, fraude, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Corrupción en el 100% de nuestros procesos. Los riesgos de fraude, corrupción y LA/FT/FPADM (Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Fomento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva) son posicionados como tipología independiente, para lo cual tenemos identificados siete riesgos de LA/FT y diez relacionados con corrupción, entre los que se destacan: peculado, soborno, tráfico de influencias y celebración indebida de contratos o incumplimiento de requisitos legales. Estos riesgos son repasados periódicamente con el apoyo de los líderes de riesgos de cada proceso, con el fin de mitigar su materialización.

Durante 2024 no se materializaron dichos riesgos, ni se presentaron casos de corrupción confirmados, como tampoco nos encontramos involucrados en casos de corrupción, soborno o fraude.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción [205-2]: Contamos con una política integral que enmarca nuestras actuaciones en la ética, la transparencia y la integridad, estableciendo una directriz de cero tolerancia ante la ocurrencia de hechos constitutivos de corrupción, fraude, soborno, lavado de activos,

la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Nuestro Código de Integridad incluye políticas y directrices empresariales basados en los principios de ética y transparencia. Este, además, define la integridad como el pilar de la Cultura Metro.

Dentro de la inducción de nuevos Servidores y Miembros de Junta Directiva, así como en la reinducción, se incluyen los contenidos relacionados con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial - PTEE, el Código de Integridad y el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT. Además, sensibilizamos a nuestros Servidores en espacios como el Día del Servidor Público, el Día Nacional de la Lucha contra la Corrupción, el Día Internacional contra la Corrupción y el Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos, con el objetivo de tener una comunicación efectiva con todos los servidores.

Protección de Datos Personales [418-1]: en el marco de la implementación y fortalecimiento del Programa Integral de Gestión de Datos Personales, creamos un modelo de gestión de Encargados de las bases de datos personales, con el fin de garantizar un seguimiento adecuado y oportuno de dichos encargos, así como un reporte apropiado al Registro Nacional de Bases de Datos. Así mismo, mantenemos debidamente actualizadas las bases de datos personales y sus inventarios. Esta gestión permitió que en 2024 no recibiéramos reclamaciones relacionadas con la vulneración a la privacidad de las personas, ni tampoco incidentes de seguridad de la información que hayan generado una violación de los códigos de seguridad, pérdida, robo o acceso no autorizado a los datos personales frente a los cuales actuamos en calidad de responsables.

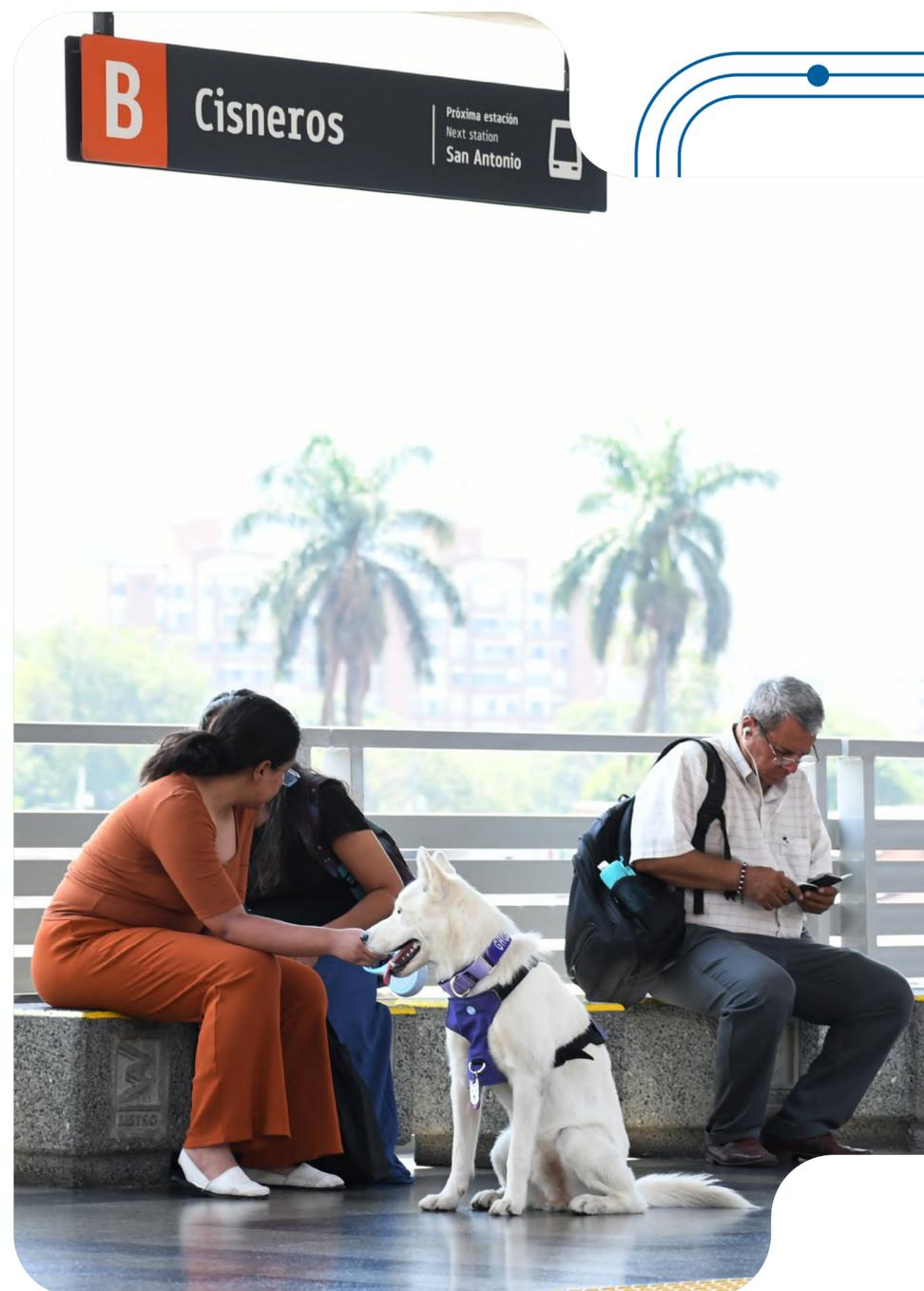
Proyectos de norma identificados como prioritarios gestionados: en desarrollo de la metodología de gestión normativa y la actualización de los requisitos legales, que permite evaluar la efectividad de las acciones emprendidas para identificar y gestionar el marco legal aplicable a la Empresa, en el año 2024 identificamos como prioritarios 46 proyectos de norma, los cuales fueron gestionados en su totalidad a través del análisis de



proyecto de norma y la presentación de observaciones cuando evidenciamos esta necesidad.

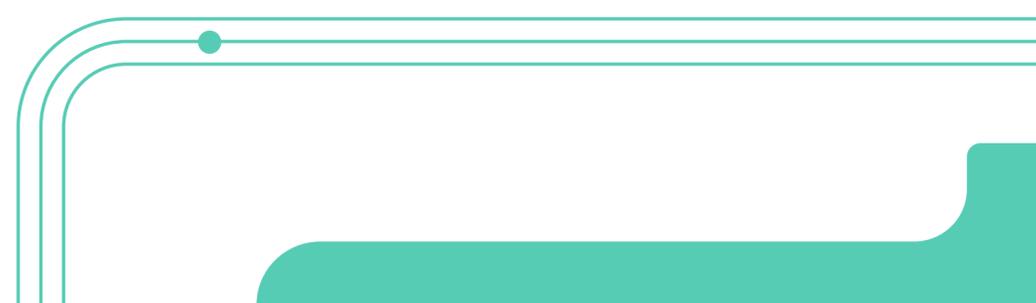
Dentro de los proyectos normativos identificados y gestionados de mayor interés está la Resolución número 20243040018695 del 2 de mayo de 2024 que expidió el Ministerio de Transporte reglamentando el artículo

172 de la Ley 2294 de 2023, el cual establece los requisitos para acceder a la cofinanciación por parte de la Nación de los Sistemas de Transporte Público de pasajeros, y que además habilita a los que se encuentran en operación para solicitar recursos para componentes independientes.





Externalidades



Externalidades

[3-3] Grupos de interés para los que el asunto es material



Enfoque de gestión del asunto material

Objetivo de Desarrollo Sostenible relacionado indirectamente con el asunto: ODS 3 (Salud y bienestar), ODS 11 (Ciudades y comunidades sostenibles), ODS 13 (Acción por el clima).

Valores corporativos relacionados con el asunto: Estamos comprometidos con la seguridad y el cuidado.

Objetivos estratégicos relacionados con el asunto: Contribuir con la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Procesos que lideran la gestión del asunto: Gestión de la estrategia, el crecimiento y la innovación.



Gestión del asunto material en 2024

Las externalidades, como concepto que hace parte de la evaluación socioeconómica de proyectos, tienen dos miradas complementarias. Son, por una parte, las utilidades o beneficios que una organización determinada puede generar en tercerosexternos como consecuencia de su desempeño en términos de sostenibilidad. Por otra parte, también incluyen las cargas o costos que la organización puede generar en estos mismos agentes.

[203-2] Nuestra Empresa cuantifica anualmente las cifras que se presentarán a continuación aplicando una metodología desarrollada por el consultor externo MDE Urban LAB, que se basó para ello en la experiencia acumulada por la Empresa en esta materia, fruto del trabajo con otros asesores externos que nos han acompañado en este cálculo en años anteriores. Esta metodología incluye los factores requeridos para convertir estos aportes económicos, sociales y ambientales en dinero. Los resultados obtenidos en 2024 fueron de

\$6,23 billones

en beneficios económicos, sociales y ambientales entregados al Valle de Aburrá y sus habitantes, discriminados de la siguiente manera:

Afecciones de salud evitadas: nuestra operación con energías limpias ayudó a prevenir más de 98.000 casos de enfermedades y muertes estimados, relacionadas con la contaminación del aire. Gracias a esto, cada habitante del Valle de Aburrá ahorró \$130.091 al año en gastos médicos, incluyendo consultas, urgencias y hospitalización. El aporte social que esto representa lo valoramos en \$543.778 millones.

Ahorro de tiempo: gracias a que nuestras líneas operan en vías exclusivas o con paso preferencial para nuestros vehículos, ahorramos a nuestros usuarios más de 140 millones de horas en trayectos, dándoles más tiempo para estar en familia, descansar o trabajar. Esta cifra

equivale a 1 día y 10 horas por habitante del Valle de Aburrá, y el aporte social que esto representa lo valoramos en \$1,68 billones.

Incidentes viales evitados: nuestra operación en vías exclusivas o con paso preferencial para nuestros vehículos evitó 104 muertes y 11.654 lesiones en el Valle de Aburrá, gracias a su funcionamiento. Sin el Metro, y con las tasas actuales de accidentes de tráfico, estos números habrían sido mucho más altos. Este beneficio social lo valoramos en \$554.928 millones.

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) evitadas: gracias a nuestra operación con energías limpias, evitamos que más de 650.000 t de CO₂ contaminaran el aire. Para eliminar esa cantidad de contaminación, se necesitarían 6,6 millones de árboles aproximadamente, que ocuparían un bosque con un área superior a la mitad del Valle de Aburrá. Este aporte ambiental lo valoramos en \$436.133 millones.

Contaminantes atmosféricos evitados: nuestra operación con energías limpias también ayudó a que el aire del Valle de Aburrá fuera menos contaminado, al evitar que se generaran 33.000 toneladas de contaminación aproximadamente, equivalente en peso a toda la basura que llega al relleno sanitario de La Pradera en casi 9 días y medio. Este aporte ambiental lo valoramos en \$93.912 millones.

Consumo de combustible evitado: al operar principalmente con energía eléctrica, y en menor medida con Gas Natural Vehicular, ayudamos a ahorrar más de 47 millones de galones de gasolina y diésel y más de 5 millones de m² de gas. Es decir que ayudamos a evitar el consumo de tanta gasolina como la que necesitarían más de 9 millones de vuelos de avioneta para viajar entre Medellín y Quibdó. También ahorramos suficiente gas para que más de 705 estufas pudieran estar encendidas todo el día, todos los días, por un año entero, aproximadamente. Este beneficio ambiental lo valoramos en \$698.184 millones.



Servicios ecosistémicos y ambientales: seguimos trabajando por el medio ambiente y la ciudad. Actualmente, contamos con 60,78 hectáreas de áreas verdes, que han ayudado a capturar 1.040,28 toneladas de CO₂, mejorando la calidad del aire. También tenemos 87.000 m² de espacio público y 8.858 árboles, que ayudan a conectar y proteger la naturaleza. Además, hemos recogido 185 m³ de agua de lluvia y hemos limpiado 499,2 m³ de aguas residuales. También hemos reciclado 233,8 toneladas de basura, ayudando a reducir la contaminación. Para prevenir riesgos, hemos invertido más de \$1.127 millones en obras y acciones que protegen a la comunidad. Por último, hemos facilitado que 562.149 personas visiten el Parque Arví, un espacio natural para el disfrute turístico. Estos beneficios ambientales los valoramos en \$ 20.845 millones.

Emisiones evitadas por economía circular: ayudamos a cuidar el aire al evitar que 3.265 toneladas de CO₂ llegaran a la atmósfera. Esto fue posible gracias a la mejora en nuestros trenes, lo que ayudó a reducir los gases que causan el cambio climático. Esta cantidad de CO₂ es la misma que 541 hectáreas de manglares pueden absorber en un año.

Ahorro económico: generamos un ahorro de \$2,2 billones a nuestros usuarios por el uso de nuestra red (\$4 millones por usuario al año aproximadamente), es decir cerca de tres salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Contribución al desarrollo económico: la clasificación sectorial DANE, según índices Rasmussen-Hirschman 2019, revela el sector del transporte como una actividad económica en categoría clave. Esto significa que se ha convertido en una “locomotora” de la economía colombiana, ligeramente superior a la construcción y por debajo de energía, química y minería.

Esta condición se interpreta bajo el concepto Factor Insumo - Producto, que reemplaza al factor multiplicador

simple que venía evaluando el Banco de la República hasta el año 2011. Este factor simple solo medía la capacidad de un sector por inducir efecto en otros sectores de la economía; esto es, en qué medida cada sector habilita progreso económico en otros que lo utilizan en su funcionamiento. El factor insumo producto, en cambio, se deriva de contabilizar combinadamente los encadenamientos productivos de cierta actividad con otras actividades. Cada sector plantea efectos económicos hacia los proveedores de sus propios insumos (factor insumo o hacia atrás) y, así mismo, cada sector como producto habilita el desempeño económico de otros sectores que se ven influenciados por él (factor producto o hacia adelante). Cualquier adquisición que realiza un sector, en este caso el transporte, tiene efectos en proveedores y otros sectores que recurren a su servicio.

Nuestra contribución al desarrollo económico la calculamos afectando las adquisiciones realizadas en 2024 por medio de factores multiplicadores insumo - producto reportados por el DANE para el sector de transporte. En la tabla siguiente desglosamos esta contribución para el total de adquisiciones, la adquisición de 13 trenes y el resto de las adquisiciones de la Empresa. En cada caso, presentamos el efecto contributivo del encadenamiento económico hacia atrás (insumo), el efecto contributivo del encadenamiento económico hacia adelante (producto) y el total.

Esta contribución de 4,58 billones como todas las externalidades, la contabilizamos siguiendo los principios de la economía y la contabilidad ambiental; los cuales acogen el principio contable de causación o devengo total del valor en el año en que se incurre la obligación. En este caso, cuando ocurre la adquisición, se contraen compromisos financieros que se reflejan contablemente y, por tanto, se causa totalmente la externalidad generada en ese mismo año, así las adquisiciones las hacemos mediante contratos que establecen pagos en periodos de tiempo superiores a un año.



Concepto	Total (en millones de \$)	Solo 13 trenes (en millones de \$)	Resto (en millones de \$)
Factor multiplicador sector transporte hacia adelante (DANE)	2,76	2,76	2,76
Factor multiplicador sector transporte hacia atrás (DANE)	1,98	1,98	1,98
Valor total contratos 2024 excluyendo IVA	\$967.244	\$434.707	\$532.537
Contribución económica generada hacia adelante	\$2.669.594	\$1.199.791	\$1.469.802
Contribución económica inducido hacia atrás	\$1.915.143	\$860.720	\$1.054.423
Total contribución económica	\$4.584.738	\$2.060.511	\$2.524.227



Anexos

Informe anual de gobierno corporativo



- Modelo de gobierno corporativo
- Funcionamiento de la Junta Directiva y sus Comisiones
- Sistema de control interno
- Transacciones con partes relacionadas y conflictos de interés

Este documento es una rendición de cuentas de la administración de la Empresa, dirigida a todos nuestros grupos de interés, para que conozcan a las personas que toman las decisiones del negocio y la operación, y administran sus recursos. También presentamos las políticas internas a las cuales se deben acoger dichos administradores, con el fin de garantizar la objetividad, profesionalismo y transparencia en la gestión empresarial.

Desde 2022, la Secretaría General viene liderando el fortalecimiento del Gobierno Corporativo de la Empresa con el fin de cumplir con los requisitos exigidos a los emisores de valores y, principalmente, por el convencimiento de los beneficios que estas prácticas reportan para nuestra Empresa. Durante el 2024, trabajamos en la reforma de los estatutos, documento que guió el funcionamiento de nuestros órganos de gobierno desde 1979 y fue intervenido 58 veces de manera aleatoria, de acuerdo con las necesidades del momento.

Teniendo en cuenta que la Empresa hoy opera 13 líneas de transporte en los medios férreo, buses y cables (incluyendo la primera línea del Metro de Quito), y además desarrolla negocios tarifarios y no tarifarios, estos últimos divididos en temas diversos como los negocios del conocimiento, desarrollos urbanos e inmobiliarios, recaudo electrónico y la aplicación de tecnologías en la habilitación, integración y gestión de diferentes servicios de ciudad; el sistema de gobierno corporativo, cuyo principal documento son los estatutos, debía adaptarse y no solo limitar su fortalecimiento al cumplimiento de los requisitos para ser emisores.

Con este propósito, en 2023 contamos con el acompañamiento de la Universidad CESA, cuyo Centro de Estudios en Gobierno Corporativo ha realizado diversas publicaciones sobre estándares de Gobernanza para

Modelo de gobierno corporativo

El Metro de Medellín fue constituido con capital 100% público, como sociedad de responsabilidad limitada, a la cual le aplican las disposiciones de las empresas industriales y comerciales del Estado, ya que compite de forma directa con el sector privado y tiene autonomía administrativa y financiera.

Sus socios son en iguales proporciones el Departamento de Antioquia y el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Es una entidad descentralizada vinculada al Distrito de Medellín y hace parte de su Modelo de Gestión de Conglomerado Público.

entidades con participación estatal. Producto de este acompañamiento, recibimos recomendaciones para el cierre de brechas frente a dichos estándares, dentro de las cuales se hacía énfasis en la pertinencia de reformar los estatutos.

Debido a la complejidad del marco normativo aplicable a la Empresa, dada nuestra naturaleza societaria y pública, asimilada a una Empresa Industrial y Comercial del Estado, así como a la calidad de emisor, consideramos necesario contar con la asesoría de una firma de abogados que tuviera la capacidad de integrar las tres características, resultando seleccionada la firma Brigard y Urrutia.

El análisis y propuesta de reforma fue acompañado por los equipos de mercado de capitales, derecho público y derecho societario, así como por la Secretaría General de la Empresa. El entregable fue un documento que respeta su naturaleza pública, y al mismo tiempo integra las reglas de los emisores de valores, de las sociedades comerciales y la autorregulación en materia de Gobierno Corporativo.

Posteriormente, este documento fue analizado por los equipos jurídicos del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín y del Departamento de Antioquia, quienes imprimieron su visión y necesidades de acuerdo con su rol de dueños de la Empresa.

El resultado son los estatutos aprobados el 22 de noviembre de 2024 por la Junta de Socios, que representan una reforma integral al modelo de gobierno corporativo de la Empresa, fortalecen la credibilidad de los grupos de interés frente los órganos de administración del Metro de Medellín y dan seguridad al mercado sobre el manejo de los recursos.

La Empresa y sus propietarios cuentan con el Convenio Marco de Relaciones, que define los parámetros bajo los cuales debe regirse la relación propietarios -

- Empresa, así como los principios que deben prevalecer a la hora de cumplir las obligaciones que entre estos se generen.

El Comité de Gerencia tiene a su cargo el seguimiento a la gestión estratégica y administrativa de la Empresa, para alcanzar metas y objetivos propuestos en el Plan Estratégico. Durante este periodo, el Comité no tuvo cambios y se encuentra conformado por:

Nombre	Cargo
Tomás Andrés Elejalde Escobar	Gerente General
Maria Clara Córdoba Uribe	Secretaria General
Pedro Alberto Botero Cock	Gerente de Planeación
Andrés Mira Uribe	Gerente Administrativo
Sarita Pérez Henao	Directora de Comunicaciones y Relaciones Públicas
Diego Alberto Giraldo Arroyave	Gerente de Operaciones y Mantenimiento
Andrés Tamayo Bustamante	Gerente de Abastecimiento y Logística
Jaime Andrés Ortiz Rueda	Gerente Social y de Servicio al Cliente
Carolina Leyva Villegas	Gerente Financiera
Carlos Ortiz Espinosa	Gerente de Desarrollo de Negocios

Junta de Socios

La Junta de Socios del Metro de Medellín está integrada por los representantes de los socios: el Gobernador de Antioquia y el Alcalde del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Sus principales responsabilidades consisten en analizar la situación de la Empresa, considerar las cuentas y balances del último ejercicio y tomar todas las decisiones necesarias para asegurar el cumplimiento de su objeto social.

Reuniones: el 18 de marzo de 2024, previa convocatoria realizada en los términos establecidos en los estatutos, llevamos a cabo la reunión ordinaria de la Junta de Socios, garantizando el derecho de inspección para cada uno de ellos. Esta reunión fue realizada con el lleno de los requisitos requeridos para su legalidad, especialmente con la participación del 100% de las cuotas. Las principales decisiones adoptadas fueron:

- Aprobación de la Memoria de Sostenibilidad del año 2023
- Aprobación de los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2023
- Presentación del dictamen del Revisor Fiscal de la Sociedad

La Junta de Socios decidió en 3 oportunidades, a través del mecanismo de voto escrito, sobre los siguientes asuntos:

- Reformar el artículo de los estatutos relacionado con el régimen laboral y administrativo
- Pronunciarse sobre los conflictos de interés de algunos administradores
- Aprobar la Política de Designación,

Remoción, Remuneración y Evaluación de la Junta Directiva.

También celebró una reunión extraordinaria en la cual aprobó la reforma integral de los estatutos y la Política de Designación, Remoción, Remuneración y Evaluación de la Gerencia, en el marco del proyecto de fortalecimiento del Gobierno corporativo del Metro que inició en 2021.

Funcionamiento de la Junta Directiva y sus comisiones

Como consecuencia del inicio del periodo de Alcaldes y Gobernadores en Colombia, en enero de 2024 se incorporaron a la Junta Directiva de la Empresa cuatro nuevos miembros patrimoniales (representantes de los Socios) y dos suplentes.

A lo largo del año hicieron parte de la Junta Directiva, en calidad de miembros patrimoniales, la señora Ana Cathalina Ochoa, quien fue Directora del Departamento Administrativo de Planeación del Distrito entre enero y diciembre; Manuel Naranjo, como Director del Departamento Administrativo de Planeación de la Gobernación entre los meses de enero y julio; y como Representante del Ministerio de Transporte, Luis Eduardo Acosta, quien acompañó la Junta desde agosto de 2023 hasta julio de 2024.

En diciembre se recibió la renuncia de la señora Mary Luz Escobar, que fungía como miembro independiente. A ellos nuestra gratitud por haber aportado a la empresa su conocimiento y experiencia.

Al cierre de 2024, la Junta Directiva del Metro de Medellín estaba conformada por:



Miembros principales a 31 de diciembre de 2024

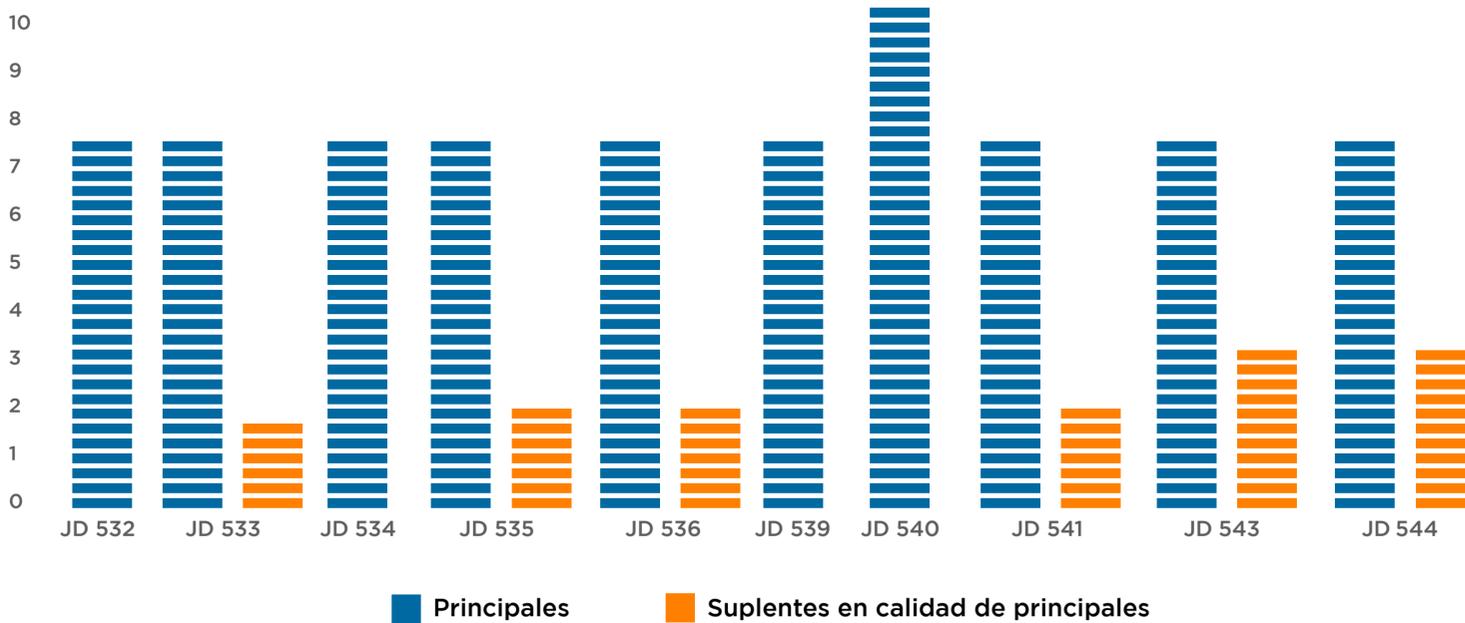
Miembros suplentes a 31 de diciembre de 2024

Andrés Julián Rendón Cardona Gobernador de Antioquia	
Federico Gutiérrez Zuluaga Alcalde del Distrito de Medellín	
Eugenio Prieto Soto Director de Planeación Departamental	Luis Horacio Gallón Arango Secretario de Infraestructura Física Departamental
Luz Ángela González Gómez Directora del Departamento Administrativo de Planeación del Distrito de Medellín	Mateo González Benítez Secretario de Movilidad Distrital
Juan Carlos Tafur Hernández Independiente	Martha Constanza Coronado Independiente
Sebastián Hinestroza Arango Independiente	Sergio Rafael Fidel Pabón Lozano Independiente
Vacante	William Yesid Cifuentes Villamil Independiente
Ferney Camacho Representante Ministerio de Transporte	Sonia Aleyzandra Gaona Uscátegui Representante Ministerio de Transporte
Luis Alexander López Ruiz Representante Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Vacante Representante Ministerio de Hacienda y Crédito Público



Participación de los miembros de la Junta Directiva: nuestros estatutos establecen una mayoría absoluta para que la Junta Directiva delibere y decida.

Durante el 2024 se realizaron 10 Juntas ordinarias. La siguiente gráfica muestra cómo estuvo conformado su quorum:



La Junta Directiva cuenta con una agenda típica anual, herramienta que ayuda a garantizar la vigilancia por parte de este órgano de todos los temas que están a su cargo, de acuerdo con los Estatutos, el Reglamento de la Junta Directiva y de sus Comisiones.

Durante el 2024 la Junta conoció sobre los siguientes asuntos:

Recurrentes

De Ley

Otros asuntos

Adicionalmente, trataron asuntos aprobatorios no recurrentes que resultaron de las necesidades de la organización:

- Aprobación de la operación de crédito público (crédito puente - emisión de bonos)
- Autorización de bonificación para el equipo de Policía Judicial, como estrategia para la continuidad del servicio ante eventos de Salud Mental
- Aprobación de la creación de la Gerencia de Proyectos de Infraestructura
- Aprobación de la política de priorización de negocios para las fuentes de ingresos no tarifarios para la sostenibilidad
- Aprobación del reglamento para la emisión de bonos
- Actualización del Manual SARLAFT

La Junta Directiva también es informada de algunos asuntos de relevancia estratégica, con el fin de contar con su aporte y punto de vista. El asunto informativo más relevante que fue conocido por la Junta durante el 2024 fue el accidente operativo ocurrido en la estación Popular de la Línea K, frente al cual hizo seguimiento permanente relacionado con la atención de los afectados y los actos preventivos.

También decidió algunos temas a través del mecanismo de voto escrito:

- Aprobación de vigencias futuras
- Autorización para gestionar y suscribir los documentos necesarios, otorgar las garantías y adelantar los trámites para realizar una emisión y colocación de bonos de Deuda Pública Interna

Sistema de control interno

- Autorización para suscribir con las entidades financieras los créditos transitorios de corto plazo que sean necesarios para el pago de los anticipos de los proyectos de compra de trenes y actualización del PLC.

La autoevaluación del Sistema Institucional de Control Interno de la Empresa se basa en la Constitución Política de 1991, así como múltiples Leyes y Decretos reglamentarios que desarrollan en tema y el Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Aprobación acta anterior

Informe de Gerencia

Informe Comisiones

Seguimiento tareas

Proposiciones y varios

Aprobación Estados Financieros año 2023

Informe de Revisoría Fiscal (parciales 2024)

Aprobación Presupuesto 2025

Modificación de la disponibilidad inicial del presupuesto 2024

Aprobación Vigencias Futuras

Direccionamiento Estratégico

Memoria de Sostenibilidad

Seguimiento Indicadores Estratégicos

Evaluación 2023 del Sistema Institucional de Control Interno del Metro de Medellín: la calificación de nuestro Sistema Institucional de Control Interno del Metro, realizada con base en las actividades listadas

para Entidades de Nivel Avanzado por el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, expedido por Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, en su Versión 5, es 83,84.

Componentes / Líneas de Defensa	Promedio Calificación
Ambiente de Control	90,00
Línea Estratégica	88,89
Tercera Línea	93,33
Evaluación de Riesgos	81,90
Línea Estratégica	93,33
Primera Línea	80,00
Segunda Línea	78,00
Tercera Línea	85,00
Actividades de Control	81,00
Primera Línea	80,00
Segunda Línea	82,00
Tercera Línea	80,00
Información y Comunicación	95,56
Línea Estratégica	100,00
Primera Línea	100,00
Segunda Línea	90,00
Tercera Línea	90,00
Actividades de Monitoreo	86,36
Línea Estratégica	90,00
Segunda Línea	80,00
Tercera Línea	90,00
Actividades de Supervisión	83,84
Segunda Línea	83,33
Tercera Línea	84,35
Total general	85,34

Recomendaciones Generales:

Fortalecer la aplicación de la metodología de gestión de riesgos establecida en el DR1381 - Manual de Gestión de Riesgos.

Mejorar la comunicación interna y externa en temas relacionados con el funcionamiento del SICI.

Incrementar la rigurosidad en la aplicación de las pruebas de efectividad de los controles.

Asegurar la disponibilidad de recursos para la automatización del proceso de auditoría interna y para la capacitación del equipo.

Asegurar una mayor interiorización y cumplimientos de la política, el proceso, los procedimientos y demás herramientas que tenemos para la gestión de riesgos, especialmente cuando se bajan al nivel operativo.

Por último, informamos que, como parte fundamental de nuestro sistema de control interno, contamos con la firma BDO como revisoría fiscal, con la cual no se celebraron contratos adicionales ni se prestaron servicios por fuera de su función. El monto pagado a título de honorarios para la revisoría fiscal durante 2024 fue de \$ 242.165.000.



Transacciones con partes relacionadas y conflictos de interés

Las operaciones con partes vinculadas que desarrollamos durante 2024 mediante convenios o contratos correspondieron a operaciones recurrentes, propias del giro ordinario de la Sociedad. Estas se realizaron dando cumplimiento a los lineamientos generales que dictan el Código de Buen Gobierno y la Política de Operaciones entre Partes Vinculadas en esta materia, los cuales, de manera general, establecen que todas las operaciones antes mencionadas deben hacerse en condiciones de mercado. Ninguna de las operaciones realizadas en 2024 buscó beneficiar a terceros ni afectó los intereses de los Socios. Todas ellas se llevaron a cabo cumpliendo los objetivos empresariales propios del giro ordinario de las compañías participantes, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Código de Gobierno y en las políticas de la Organización. El detalle de las operaciones comerciales realizadas entre partes vinculadas durante 2024 se encuentra en las notas a los estados financieros de la Empresa.

En materia de conflictos de interés, fue resuelto de forma negativa el conflicto manifestado por el señor Hernán Darío Cadavid, representante a la Cámara por Antioquia en el mes de diciembre del año 2023, por medio de escrito que remitió a la Empresa, en el cual señalaba que los señores Sebastián Hinestroza y Juan Carlos Tafur, miembros independientes nombrados por la Presidencia, contaban con un conflicto de interés para tomar decisiones en la Junta Directiva de la Empresa.

Por su parte, el miembro de Junta, representante del Ministerio de Hacienda, señor Luis Alexander López, declaró un conflicto de interés

frente a la aprobación solicitada por la administración de la Empresa para realizar los trámites necesarios con el fin de efectuar una emisión de bonos. El señor López argumentó que la Subdirección de Financiamiento Interno de la Nación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a su cargo, tramitaría la autorización de la emisión de bonos y, de manera subsecuente, definiría los niveles máximos de colocación de estos en el mercado de capitales interno, por lo que se abstenía de votar para dicho tema y para la aprobación del reglamento de emisión de bonos. En este caso, los Socios resolvieron afirmativamente, por lo que el señor López no participó de esta decisión.

Nuevamente nos enfrentamos a escenarios en los que nuestro sistema de gobierno corporativo brindó a los grupos de interés confianza frente al compromiso de la administración, siendo lo más representativo en este sentido la reforma de estatutos. Sin embargo, también se realizaron otros ajustes y actividades como la separación de la Comisión de Gobierno de la de Proyectos y Estrategia, con lo cual se pretende dar relevancia a los temas de gobierno y garantizar su correcto seguimiento.

Por último, realizamos la autoevaluación de la Junta Directiva, la cual había sido aplazada en 2023 con el fin de permitir que los miembros que recién se incorporaban pudieran acoplarse a las dinámicas de la Empresa y conocer al Comité de Gerencia. Con los resultados de este ejercicio gestionaremos actividades como formaciones o incorporación de temas a la agenda típica que permitirán mejorar su funcionamiento.



Tabla de Contenidos GRI



La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. - Metro de Medellín Ltda. ha elaborado el informe el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, conforme a los Estándares GRI para

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
Contenidos generales			
GRI 102 Contenidos generales	2-1 Detalles organizacionales		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		
	2-4 Actualización de la información		No aplica. En 2024 no actualizamos información de memorias anteriores
	2-5 Verificación externa		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		
	2-7 Empleados		
	2-8 Trabajadores que no son empleados		No procede. El Metro de Medellín contrata empresas, no personas naturales
	2-9 Estructura de gobernanza y composición		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos		Información no disponible. Hace parte de la mejora continua del gobierno corporativo
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		
	2-15 Conflictos de interés		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		
	-20 Proceso para determinar la remuneración		
	2-21 Ratio de compensación total anual		Restricciones de confidencialidad por el riesgo que implica ante la situación de inseguridad del país
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		
	2-23 Compromisos y políticas		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		
	2-28 Afiliación a asociaciones		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		
	2-30 Convenios de negociación colectiva		



Estandar

Contenido

Página

Temas materiales

GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	43
	3-2 Lista de temas materiales	43

Desempeño económico

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46, 103, 118
GRI 201 Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	123
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	103
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	52
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	124

Presencia en el mercado

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46
GRI 202 Presencia en el mercado	GRI 202 Presencia en el mercado 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	49

Impactos económicos indirectos

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	126, 160
GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	127, 135
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	160

Prácticas de adquisición

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	135
GRI 204 Prácticas de adquisición	GRI 204 Prácticas de adquisición 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	138

Anticorrupción

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	148
GRI 205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	157
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	158
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	157

Fiscalidad

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	148
207 Fiscalidad	207-1 Enfoque fiscal	152
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	153
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	155
	207-4 Presentación de informes país por país	155

Energía

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	109
GRI 302 Energía	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	113
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	113
	303-5 Consumo de agua	113

Agua y efluentes

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	109
GRI 303 Agua y efluentes	GRI 303 Agua y efluentes 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	113
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	113
	303-5 Consumo de agua	

Biodiversidad

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	114
GRI 304 Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	114
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	115
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	114, 115

Estandar
Contenido
Página
Emisiones

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	103
GRI 303 Agua y efluentes	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	104
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	105
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	105
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	107
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	107

Residuos

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	115
Materiales 2021	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	116
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	116
	306-3 Residuos generados	116
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	116
	306-5 Residuos destinados a eliminación	116

Evaluación ambiental de proveedores

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	135
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	139
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	139

Empleo

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46
GRI 401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	47
	401-3 Permiso parental	51

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	65, 135
03 Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	78
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	79
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	80
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	81
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	82, 83
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	83
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	140
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	83
	403-9 Lesiones por accidente laboral	83
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	84

Formación y enseñanza

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46,53
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	54
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	54,55
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	49

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46, 144
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	11, 146
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	49

Estandar	Contenido	Página
No discriminación		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	84
GRI 406 No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	86
Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	84
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	88
Comunidades locales		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	89
	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	93, 101
Evaluación social de los proveedores		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	135
GRI 414 Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	140
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	140
Seguridad y salud de los clientes		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	65
GRI 416 Seguridad y salud de los clientes	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	69
Privacidad del cliente		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	148
GRI 418 Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	158



Declaración “Conforme a los Estándares GRI 2021”

**MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024
EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DEL ABURRA LTDA – METRO DE
MEDELLIN LTDA**

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la **EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DEL ABURRA LTDA – METRO DE MEDELLIN LTDA**

Se ha realizado la revisión de la adaptación de los contenidos de la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023 de la **EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DEL ABURRA LTDA – METRO DE MEDELLIN LTDA**, de acuerdo con lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative – GRI Standards 2021 y el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborada por Icontec.

La preparación, el contenido y la declaración de opción “Conforme a los estándares GRI 2021” del Informe verificado, es responsabilidad de la dirección de la EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DEL ABURRA LTDA – METRO DE MEDELLIN LTDA; así como definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y el control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión limitada, la cual se planeó y se llevó a cabo de acuerdo con el protocolo para el Servicio de Verificación de Reportes de Sostenibilidad de Icontec, basado en las directrices del GRI.

El alcance del compromiso de aseguramiento se desarrolló según lo acordado con Icontec. Incluyó la verificación de una muestra de las actividades descritas en el reporte y, una revisión de la aplicación de los principios y los contenidos básicos generales y específicos que presentan el desempeño en sostenibilidad del periodo 2024-01-01 y 2024-12-31.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión y verificación de la información presentada en el MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024, que nos permite emitir una conclusión sobre la naturaleza y alcance del cumplimiento de los principios de transparencia por parte de la organización y una conclusión sobre la fiabilidad de sus estándares generales.

El trabajo de revisión ha consistido en la recopilación de evidencias, e incluyó entrevistas confirmatorias en los diversos procesos de la empresa, responsables de la determinación de la materialidad y del enfoque de gestión que han participado en la elaboración del Informe de sostenibilidad. El énfasis recayó en la fiabilidad de la información.

La verificación externa fue conducida por el equipo de Icontec entre los días 2025-03-17 y 2025-03-18 y fue llevado a cabo de manera presencial en las instalaciones de la compañía. A continuación, se describen los procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se aplicaron para alcanzar nuestras conclusiones:

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI



- Lectura y revisión previa de la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024 terminada; para la revisión de las actividades realizadas por la EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DEL ABURRA LTDA – METRO DE MEDELLIN LTDA, con relación y consideración de sus partes interesadas, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información en función del entendimiento de la empresa de los requerimientos de sus grupos de interés.
- Elaboración del plan de verificación, enviado a la empresa el 2025-03-13, el cual fue aprobado por la organización.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los criterios “Conforme a los estándares GRI 2021” con la “Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del *Global Reporting Initiative* –GRI Standards.
- Reuniones con el personal responsable de los diferentes contenidos que integran el Informe, para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la verificación externa. Se desarrollaron 8 entrevistas con cada uno de los procesos responsables de las actividades, seleccionados en nuestro ejercicio de verificación los días 2025-03-17 y 2025-03-18.
- Análisis del proceso de diseño del Informe de Gestión y de los procesos para recopilar y validar los datos, así como revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a los contenidos reportados, realizado los días 2025-03-17 y 2025-03-18.
- Comprobación, mediante la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos básicos incluidos en el Informe, y comprobación de que los que corresponden con los criterios establecidos en la Guía. Dicha comprobación incluyó los Los estándares generales 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15, 2.16, 2.17, 2.18, 2.19, 2.20, 2.21, 2.22, 2.23, 2.24, 2.25, 2.26, 2.27, 2.28, 2.29, 2.30 y los contenidos específicos: 201-1, 201-2, 201-3, 201-4, 202-1, 203-1, 204-1, 205-1, 205-3, 207-1, 207-2, 302-1, 302-3, 302-5, 303-1, 303-2, 303-5, 304-1, 304-2, 304-3, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 308-1, 308-2, 401-1, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 410-1, 413-1, 414-1, 414-2, 416-2 y 418-1.
- Contraste de que el contenido del Informe no contradice ninguna información relevante suministrada por la empresa en la documentación analizada.

Conclusión:

Como resultado de nuestra revisión limitada se concluye que la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024 de la EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DEL ABURRA LTDA – METRO DE MEDELLIN LTDA ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la “Guía Para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad” del *Global Reporting Initiative* –GRI Standards, en su opción de “**Conforme a los estándares GRI 2021**” y cumple con los principios para su elaboración, y es fiable de acuerdo con los procedimientos realizados. No existe información que nos haga creer que los aspectos revisados descritos contienen errores significativos.

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD PARA MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD GRI



El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior a una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024.

Se le ha entregado a la organización un informe detallado de los aspectos por mejorar para la realización del informe, encontrados en nuestro ejercicio de verificación.

Independencia:

Condujimos el trabajo de acuerdo con los lineamientos establecidos en nuestro código de ética, el cual requiere, entre otros requisitos, que los miembros del equipo de verificación, como la firma de aseguramiento, sea independiente del cliente asegurado incluyendo los que no han sido involucrados en el reporte escrito. El código también incluye requisitos detallados para asegurar el comportamiento, integridad, objetividad, competencia profesional, debido cuidado profesional, confidencialidad y comportamiento profesional de los verificadores. Icontec Internacional tiene sistemas y procesos implementados para monitorear el cumplimiento con el código y para prevenir conflictos relacionados con la independencia.

Restricciones de uso y distribución:

El presente informe ha sido preparado exclusivamente para efectos de **dar aseguramiento** sobre el contenido del MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024 de la EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DEL ABURRA LTDA – METRO DE MEDELLIN LTDA, para el ejercicio anual terminado 2024-12-31; de acuerdo con lo señalado en el procedimiento para la verificación de informes de sostenibilidad elaborado por Icontec Internacional y no puede ser destinado para ningún otro propósito.

Nuestro informe se realiza única y exclusivamente para su presentación ante las partes interesadas lectores del MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024 y no debe ser distribuido o utilizado por otras partes.

ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Felipe Mora Arroyave", written over a faint circular stamp or watermark.

Juan Felipe Mora Arroyave
Director Regional
Fecha 19-03-2025

F-PS-472
Versión 00

**DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD PARA MEMORIAS DE
SOSTENIBILIDAD GRI**



CCG