memoria de sostenibilidad



# Dimensión económica



# **DESEMPEÑO ECONÓMICO**

# Fomento del desarrollo económico

Los principales motivos de viaje que manifiestan los usuarios de FGV, tanto en Valencia como en Alicante, son ir al trabajo y por razones de ocio. En Valencia cerca de la mitad de los encuestados afirman que utilizan la red de Metrovalencia por cuestiones de trabajo, y en Alicante, este porcentaje se encuentra más repartido, situándose en 2011 en un 36,8% por motivos de trabajo y un 25,4% por razones de ocio. Por tanto, el papel de FGV a la hora de facilitar estos desplazamientos es fundamental.

Por tanto, se puede afirmar que los servicios prestados por FGV potencian el desarrollo económico de los municipios por los que discurren sus líneas y contribuyen a potenciar la economía de la Comunidad Valenciana.

# Cuenta de pérdidas y ganancias

Siguiendo la tendencia de años anteriores, los ingresos por transporte de viajeros no permiten sufragar los costes de explotación de la red, como muestra la cuenta de pérdidas y ganancias de la organización. El carácter de FGV de servicio público destinado a todos los ciudadanos lleva a repercutir únicamente una parte de los gastos de explotación en el precio de los billetes.

CONCEPTO	2010	2011
Pérdidas (miles de euros)	194.967,79	216.971,48
VKM	518.339.466	530.415.323
PÉRDIDAS en euros/ VKM	0,376	0,409



# CUENTA DE PERDIDAS Y GANANCIAS

correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2011 y de 2010

Miles de euros

	NOTAS de la	(Debe)	Haber
	MEMORIA	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
PERACIONES CONTINUADAS			
Importe neto de la cifra de negocios		52.869,55	53.220,09
Ventas		74,26	34,39
Prestaciones de servicios	¿ 22 ?	52.795,29	53.185,70
Aprovisionamientos		(3.128,62)	(4.137,44)
Consumo de materias primas y otros aprovisionamientos	13	( 3.128,62 )	(4.137,44)
Otros ingresos de explotación		5.634,11	5.392,79
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		5.634,11 -	5.363,49 29,30
Gastos de personal	13	( 89.226,87 )	( 91.971,15 )
Sueldos, salarios y asimilados		(66.077,13)	(68.648,37)
Cargas sociales		( 23.008,86 )	(23.288,42)
Provisiones		( 140,88 )	( 34,36 )
Otros gastos de explotación		( 54.351,11 )	( 62.132,17 )
Servicios exteriores		( 54.215,26 )	(61.088,94)
Tributos Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por		(67,67)	(278,97)
operaciones comerciales		(3,45)	(21,10)
Otros gastos de gestión corriente		(64,73)	(743,16)
Amortización del inmovilizado	5, 6 y 7	( 93.166,43 )	(87.260,41)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras $\ \dots$	16	99,11	99,53
Otras provisiones de explotación		1.556,64	12.417,48
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado		(897,90)	5.698,59
Resultados por enajenaciones y otras		(897,90)	5.698,59
Otros resultados		( 11,83 )	( 55,98 )
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		( 180.623,35 )	(168.728,67)
Ingresos financieros		5.322,95	2.426,46
De valores negociables y otros instrumentos financieros		2.639,41	19,92
De terceros		2.639,41	19,92
Incorporación al activo de gastos financieros	5	2.683,54	2.406,54
Gastos financieros		(41.801,42)	( 28.517,82 )
Por deudas con terceros		(41.772,68)	(28.441,57)
Por actualización de provisiones		(28,74)	(76,25)
Variación de valor razonable en instrumentos financieros	9.1	249,78 <i>249,78</i>	77,68 <i>77,68</i>
Diferencias de cambio		0,06	(1,17)
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	9.3		
Deterioros y pérdidas	9.3	( 119,50 ) ( 119,50 )	( 224,27 ) ( 224,27 )
RESULTADO FINANCIERO		(36.348,13)	(26.239,12)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		(216.971,48)	( 194.967,79 )
RESULTADOS DEL EJERCICIO		( 216.971,48 )	( 194.967,79 )

# Cuenta de pérdidas y ganancias

# BALANCE DE SITUACION al cierre de los ejercicios anuales 2011 y 2010

Miles de euros

	NOTAS de la MEMORIA	31/12/2011	31/12/2010
CTIVO NO CORRIENTE			
Inmovilizado intangible	7	545,21	1.177,19
Patentes, licencias, marcas y similares Aplicaciones informáticas		1,50 543,71	- 1.177,19
Inmovilizado material	5	1.373.323,96	1.334.404,47
Terrenos y construcciones		67.885,46	70.587,03
Terrenos y bienes naturales  Construcciones		9.613,57 58.271,89	9.587,71 60.999,32
Instalaciones técnicas, maquinaria, utillaje, mobiliario y otro inmovilizado material		1.216.708,66	1.157.104,65
Instalaciones fijas ferroviarias		640.791,96	645.545,09
Elementos de transporte de viajeros por ferrocarril		525.663,80	460.329,54
Otro inmovilizado material		50.252,90	51.230,02
linmovilizado en curso y anticipos		88.729,84	106.712,79
· ·			
Inversiones inmobiliarias	6	992,67	1.028,22
Terrenos		2,19	2,19
Construcciones		990,48	1.026,03
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a			
largo plazo	9.3	71,13	40,63
Instrumentos de patrimonio		71,13	40,63
Inversiones financieras a largo plazo	9.1	4.999,91	11.750,88
Instrumentos de patrimonio		4.898,76	11.648,98
Créditos a terceros		91,65	92,40
Otros activos financieros		9,50	9,50
OTAL ACTIVO NO CORRIENTE		1.379.932,88	1.348.401,39
CTIVO CORRIENTE			
Existencias		5.736,42	5.474,59
Materias primas y otros aprovisionamientos	10	5.736.42	5.474,59
, )p		3.7.00, 12	0.17.1,07
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar		93.103,53	64.840,51
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		4,29	8,39
Deudores varios Personal		4.577,81	2.995,86 19,70
Otros créditos con las Administraciones Públicas	12	12,17 88.509,26	61.816,56
Circo o cartos com las rialministraciones i abilicas	12	00.007,20	01.010,50
Inversiones financieras a corto plazo	9.1	12.969,73	12.969,51
Créditos a empresas		12.914,06	12.914,06
Otros activos Financieros		55,67	55,45
Periodificaciones		298,98	286,78
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes		2.491,52	5.428,42
Tesorería		2.491,52	5.428,42
OTAL ACTIVO CORRIENTE		114.600,18	88.999,81
		1.494.533,06	1.437.401,20



	NOTAS de la MEMORIA	31/12/2011	31/12/2010
ATRIMONIO NETO			
Fondos propios		321.634,48	444.111,77
Fondo patrimonial	9.5.1	319.138,76	300.534,59
Patrimonio de afectación		54.148,16	54.148,16
Fondo patrimonial, aportaciones de la Generalitat Valenciana		287.324,95	246.386,43
Fondo patrimonial, aportaciones GV no exigidas		( 22.334,35 )	-
Resultados de ejercicios anteriores		(370.635,54)	(299.686,86)
Resultados negativos de ejercicios anteriores		(370.635,54)	(299.686,86)
Otras aportaciones de la Generalitat Valenciana	9.5.2	<i>590.102,74</i> 89.624,70	<i>638.231,83</i> 124.019,11
Aportaciones de la GV para adquisición de inmovilizado		206.802,60	210.279,95
Aportaciones de la GV de infraestructuras y otros inmovilizados		293.675,44	303.932,77
Resultado del ejercicio		(216.971,48)	( 194.967,79 )
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	16	727,62	826,73
TOTAL PATRIMONIO NETO		322.362,10	444.938,50
PASIVO NO CORRIENTE			
Provisiones a largo plazo	14	794,39	792,46
Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal		248,89	245,91
Otras provisiones		545,50	546,55
Deudas a largo plazo	9.2	741.704,45	609.644,25
Deudas con entidades de crédito		714.555,01	609.644,25
Entidades de crédito, deuda financiera  Entidades de crédito, refinanciación deuda de acreedores inversiones		622.475,40 92.079,61	609.644,25
Otros pasivos financieros		27.149,44	-
Deuda refinanciada con acreedores por inversiones		27.149,44	-
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		742.498,84	610.436,71
ASIVO CORRIENTE			
Provisiones a corto plazo	14	954,51	2.343,47
Deudas a corto plazo	9.2	308.095,63	299.687,76
Deudas con entidades de crédito	7.2	48.624,99	32.168,45
Entidades de crédito, deuda financiera		31.817,37	32.168,45
Entidades de crédito, refinanciación deuda de acreedores inversiones		16.807,62	-
Otros pasivos financieros		259.470,64	267.519,31
Deuda refinanciada con acreedores por inversiones		8.602,44	-
Otras deudas	23	250.868,20	267.519,31
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar		120.171,64	79.533,27
Proveedores	9.2, 23	2.542,00	2.134,16
Acreedores varios  Personal (remuneraciones pendientes de pago)	9.2, 23	112.551,03 254,03	72.350,33 178,22
Personal (remuneraciones pendientes de pago) Otras deudas con las Administraciones Públicas	12	4.824,58	4.870,56
Periodificaciones		450,34	461,49
TOTAL PASIVO CORRIENTE		429.672,12	382.025,99
TOTAL DATRIMONIO NETO V. DAGINO		1 404 500 01	1 107 101 50
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		1.494.533,06	1.437.401,20

# Fuentes de ingresos

Los recursos de FGV proceden de las siguientes fuentes:

- 1. Las aportaciones y subvenciones que la Generalitat Valenciana establezca en sus Presupuestos Generales.
- 2. Las subvenciones o aportaciones voluntarias de entidades e Instituciones tanto públicas como privadas.
- 3. Las rentas y productos que generen sus bienes y valores.
- 4. Los ingresos procedentes de la explotación de sus servicios.
- 5. Cualesquiera otros recursos que pudieran atribuírsele.

Los ingresos procedentes de la explotación de sus servicios están sometidos a regulación de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente en virtud de la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, y el Real Decreto 1211/1990, de 30 de septiembre, por el que se aprueba el reglamento de dicha Ley.

Para el ejercicio 2011 las tarifas vigentes están reguladas por:



<sup>\*</sup>Actual Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente

FGV aplica una política de tarifas que persigue:

- Adaptarse a las necesidades de desplazamiento de todos los usuarios: zonificación de la red.
- Ofrecer condiciones ventajosas a diversos colectivos (estudiantes, mayores de 65 años, personas con discapacidad y familias numerosas), así como a los viajeros mas habituales (bono 60x60 de la red de Valencia).
- Fomentar un uso frecuente y continuado del transporte público: bonos de 10 viajes, y tarjetas mensuales y anuales.
- Fomentar la intermodalidad con otros medios de transporte públicos: bonos combinados con autobús urbano.
- Ofrecer un precio asequible para todos.

# **Proveedores**

El sistema general de compras en FGV se basa en la emisión de pliegos que incluyen cláusulas técnicas y administrativas que deben cumplir los potenciales adjudicatarios. Los pliegos se publican en el DOGV. Asimismo la página web muestra información actualizada sobre las licitaciones y las adjudicaciones.

Los pliegos especifican que los adjudicatarios están obligados a cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad y Salud en el Trabajo en relación con el personal a su servicio, así como toda la legislación ambiental aplicable.

# Anexo I. Dimensión económica



FVG se rige pos las Instrucciones de Contratación aprobadas por el Consejo de Administración el 19 de diciembre de 2011, a fin de garantizar los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, no discriminación e igualdad de trato, establecidos para la contratación pública.

Estas Instrucciones se publican en el Perfil de Contratante de la web de FGV, de libre acceso para todos los interesados en los procedimientos de contratación de FGV.

Además de estas obligaciones de carácter general, destacan las especificaciones en aspectos de accesibilidad y medioambientales en la adquisición de material móvil.

# ESPECIFICACIONES EN PLIEGOS PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIAL MÓVIL

Con respecto a la ubicación y acceso al tren de personas de movilidad reducida:

Debe preverse en cada uno de los coches extremos un espacio reservado a las personas con sillas de ruedas, que cumpla los siguientes requisitos:

- Situado preferentemente lo más cerca posible de la cabina de conducción.
- Protegido mediante barras o similar frente a incidencias tales como avalanchas debidas a frenadas bruscas.
- Dispondrá de los elementos de anclaje y seguridad que se consideren oportunos. Dichos elementos serán finalmente aprobados por FGV, prefiriéndose soluciones que no supongan ocupación de espacio o dificultad de paso cuando no sean utilizados.
- Dispondrá de un pulsador accesible a las personas con sillas de ruedas para avisar al conductor de su intención de salir del tren.

Deberá preverse una disposición de asientos que permita a las personas con sillas de ruedas la movilidad a lo largo del coche así como la maniobrabilidad para acceder al espacio reservado.

Debe cumplirse la normativa vigente relacionada con la accesibilidad:

- REAL DECRETO 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- LEY 9/2009, de 20 de noviembre, de la Generalitat, de Accesibilidad Universal al Sistema de Transportes de la Comunitat Valenciana.

# ESPECIFICACIONES EN PLIEGOS PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIAL MÓVIL

Con respecto a los condiciones ambientales para la prevención de ruidos y vibraciones:

Se deberán limitar al máximo los ruidos y vibraciones transmitidas tanto en la zona de metro a edificaciones y recintos adyacentes como en especial en la zona exterior cuando circule como tren en un entorno urbano.

Para ello se tendrá muy en cuenta en los equipos embarcados seleccionados dicha característica así como en los materiales utilizados, tomándose sí fuera necesario, medidas adicionales con antivibradores, aislamientos acústicos adicionales, etc.

El ofertante deberá describir con detalle las medidas a tomar tanto en la construcción del vehículo como en la elección de los equipos embarcados, normativas internacionales que se compromete a adoptar y los controles que durante el diseño, fabricación y suministro realizará para asegurar el cumplimiento de las mismas

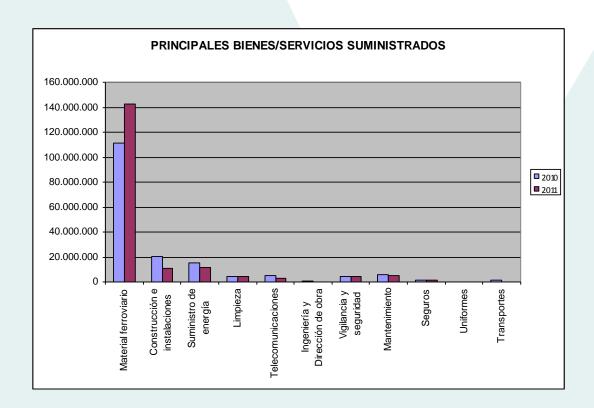
En cualquier caso, los vehículos cumplirán aquellas normas que tanto a nivel nacional (actualmente ley 37/2.003 de 17/11/03) como de administraciones autonómicas (actualmente ley 7/2.002 de 3/12/02) o locales (actualmente Ordenanza municipal de ruido y vibraciones) que existan en el momento en que se produzca el suministro.

Para la medición de la emisión de ruido del material ferroviario, se aplicará la UNE–EN ISO 3095 diciembre 2006: Aplicaciones ferroviarias. Acústica. Medición del Ruido emitido por vehículos que circulan sobre carriles.

Los gastos principales en bienes o servicios durante los años 2010 y 2011 han sido:

BIEN/SERVICIO SUMINISTRADO	2010	2011
Material ferroviario	111.578.080	142.495.596
Construcción e instalaciones	20.054.644	10.591.038
Suministro de energía	15.080.985	11.498.090
Limpieza	4.301.910	4.461.863
Telecomunicaciones	4.968.401	2.762.613
Ingeniería y dirección de obra	624.627	220.312
Vigilancia y seguridad	4.544.319	4.439.156
Mantenimiento de equipos e instalaciones	5.670.620	4.841.186
Seguros	1.147.433	1.426.910
Uniformes	96.333	273.428
Transportes	1.327.979	299.938
TOTA	AL 169.395.330	183.310.128

Cifras en euros



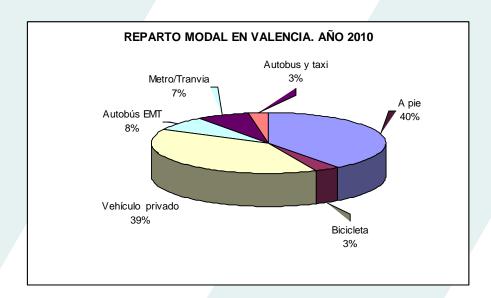
Durante el periodo 2010-2011 destacan los importes correspondientes a la adquisición de material ferroviario.

# Anexo I. Dimensión económica



# Presencia en el mercado

En el año 2010, FGV publicó los resultados de la encuesta de movilidad realizada por una empresa especializada a finales del año 2009, con objeto de conocer el reparto entre los distintos modos de desplazamiento en el Área Metropolitana de Valencia: vehículo privado, transporte público –distinguiendo autobús urbano, metro y otros-, taxi y desplazamiento a pie. Los resultados de la encuesta demuestran que el 7% de los encuestados utiliza el metro o tranvía como medio de desplazamiento habitual.





2010 2011

memoria de sostenibilidad



# Dimensión ambiental



# **ENERGÍA**

# Consumo de energía

Todos los trenes de Metrovalencia emplean energía eléctrica para su funcionamiento (energía de tracción). Asimismo las estaciones y las instalaciones fijas (talleres y oficinas) son consumidoras de energía eléctrica.



Consumo de energía eléctrica (kWh)	2010	2011
Complejo València Sud (taller y oficinas)	2.985.978	3.059.769
Taller Machado	1.959.396	2.041.012
Taller Naranjos	1.020.296	925.625
Estaciones/otras instalaciones	20.481.397	20.340.424
Tracción	58.411.765	58.659.955
CONSUMO DE ENERGÍA TOTAL	84.858.832	85.026.785
VKM	436.375.921	428.184.226
Consumo de energía / Mil VKM	194,46	198,58

El índice VKM representa la relación de los kilómetros recorridos por los viajeros desplazados, y se obtiene multiplicando el número de usuarios y el recorrido medio por usuario.

Tram dispone de trenes que emplean energía eléctrica para su funcionamiento y trenes que utilizan gasóleo.



Consumo de energía eléctrica (kWh)	2010	2011
Edificio La Marina*	599.942	546.156
Taller de Campello	785.140	811.336
Estaciones/otras instalaciones	899.278	1.160.989
Tracción	9.804.532	10.065.771
CONSUMO DE ENERGÍA TOTAL	12.088.893	12.584.251
VKM	81.963.545	102.231.097
Consumo de energía / Mil VKM	147,49	123,10

<sup>\*</sup> Incluye oficinas y taller

Consumo de gasóleo (litros)	2010	2011
Tracción	588.177	589.435
VKM	81.963.545	102.231.097
Consumo de gasóleo / Mil VKM	7,18	5,77

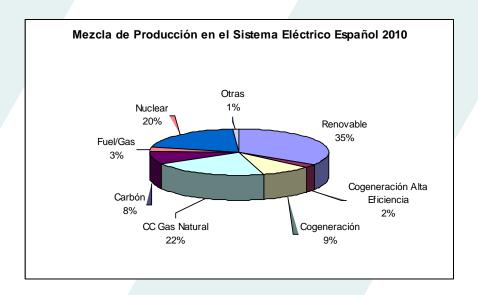




Consumo de energía eléctrica (kWh)	2010	2011
CONSUMO DE ENERGÍA TOTAL	96.947.725	97.611.036
VKM	518.306.868	530.415.323
Consumo de energía / Mil VKM	187,04	184,03

El consumo energético en unidades relativas ha experimentado un descenso durante el periodo que se informa.

La mezcla de producción de energía según el Sistema Eléctrico Español en el año 2010 fue:



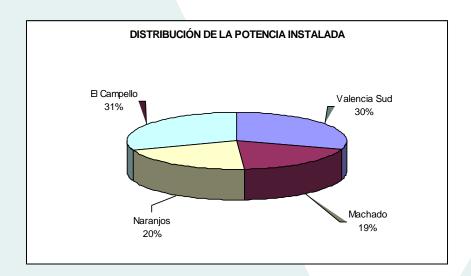
La media nacional de emisiones de dióxido de carbono, en el año 2011, es de 0,2650 kg CO<sub>2</sub> por kWh generado y la cantidad de residuos radiactivos de alta actividad asociados a dicha generación es de 0,39 mg/kWh.

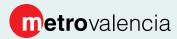
La Comisión Nacional de la Energía realiza estos cálculos según establece la *Circular 1/2008, de 7 de febrero, de Información al consumidor sobre el origen de la electricidad consumida y su impacto sobre el medio ambiente.* (BOE núm. 45, de 21 de febrero de 2008).

# **Energías renovables**

FGV apuesta claramente por la obtención de energía a partir de fuentes renovables, como es la energía solar. Se encuentran instalados 10.400 módulos solares fotovoltaicos en los talleres de Valencia y Alicante, cubriendo una superficie total de 17.700 m2.

Taller	Potencia (KW)	Superficie (m²)	Nº placas
Valencia Sud	580	4.900	2.900
Machado	380	3.100	1.800
Naranjos	400	3.600	2.100
El Campello	600	6.100	3.600
Total	1.960	17.700	10.400





Producción de energía eléctrica (kwh)	2010	2011
Valencia Sud	1.205.348	902.934
Taller Machado	453.237	369.232
Taller Naranjos	301.538	228.501
PRODUCCIÓN DE ENERGÍA	1.960.123	1.500.667

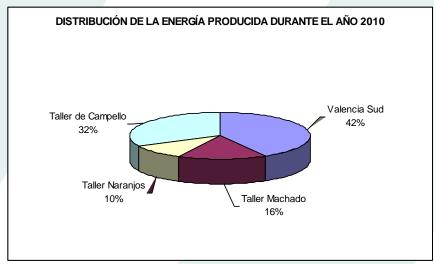


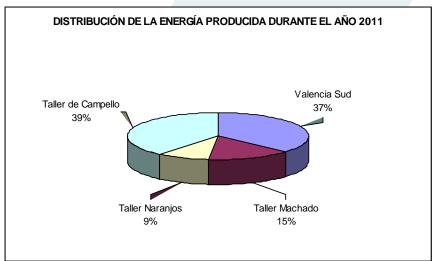
Producción de energía eléctrica (kwh)	2010	2011
Taller de Campello	929.683	957.424
PRODUCCIÓN DE ENERGÍA	929.683	957.424





	2010	2011	
Producción de energía eléctrica (kwh)	2.889.806	2.458.091	
Energía eléctrica producida/Consumida	2,98%	2,52%	





# **AGUA**



Consumo de agua (m³)	2010	2011
Complejo València Sud (taller y oficinas)	50.744	27.392
Taller Machado	4.042	3.972
Taller Naranjos	16.479	11.441
Estaciones/Otras instalaciones	12.668	9.129
CONSUMO DE AGUA TOTAL	83.933	51.934
VKM	436.375.921	428.184.226
Consumo total / Mil VKM	0,192	0,121



Consumo de agua (m³)	2010	2011
Edificio La Marina	3.392	2.926
Taller de Campello	7.672	8.282
Estaciones	3.345	5.169
CONSUMO DE AGUA TOTAL	14.409	16.377
VKM	81.963.545	102.231.097
Consumo total / Mil VKM	0,176	0,160



Consumo de agua (m³)	2010	2011
CONSUMO DE AGUA TOTAL	98.342	68.311
VKM	518.306.868	530.415.323
Consumo de agua / Mil VKM	0,190	0,129

El consumo de agua en valores relativos se reduce durante el periodo que se informa.

Desde FGV se sigue una política de eficiencia en el consumo de agua, que ha redundado en una disminución de su consumo. Durante el periodo de información se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- Incremento del número de perlizadores en los grifos de los Talleres Machado y Valencia-Sud.
- Incremento del número de cisternas con doble pulsador en los baños de FGV-Alicante.
- Incremento del número de temporizadores en las duchas de FGV-Alicante.



# **COMBUSTIBLES**

En las instalaciones fijas de FGV se emplea gasóleo C, propano y gas natural. Por otra parte, se produce consume gasóleo A y gasolina como combustible para los vehículos.

metro valencia		2010	2011
Taller València Sud	Cacálas C (litros)	192.022	183.246
Taller Machado	Gasóleo C (litros)	24.000	26.899
Vehículos	Gasóleo A	69.567	69.946
Vehículos	Gasolina	1.559	1.301
Comedor València Sud	Propano (kg)	3.153	1.940
Taller Naranjos	Gas natural (kwh)	344.452	264.259

TRAM METROPOLITANO DE ALICANTE		2010	2011	
Taller de Campello	Propano (kg)	28.193	19.328	

En general el consumo de combustibles en el periodo 2010-2011 se reduce en las instalaciones de Metrovalencia y TRAM.

# **MATERIALES**

Los consumos de los principales materiales durante los años 2010 y 2011 han sido los siguientes:

			2010			2011	
Materiales	Instalación	Cantidad (kg)	Consumo total (kg)	Consumo/ Mil VKM	Cantidad (kg)	Consumo total (kg)	Consumo/ Mil VKM
Papel y	Valencia	9.098	11.348		8.213	10.413	
cartón	Alicante	2.250	11.340	0,022	2.200	10.413	0,020
Aceites	Valencia	7.560	14.005		7.068	12 722	
Aceites	Alicante	6.445	14.005	0,027	6.665	13.733	0,026
Crosss	Valencia	2.730	4.120		3.567	4.797	
Grasas	Alicante	1.400	4.130	0,008	1.230	4.797	0,009
Disalvanta	Valencia	3.845	E 120		4.102	E 102	
Disolvente	Alicante	1.293	5.138	010	1.000	5.102	0,010
Dintura	Valencia	1.741	1.0/2		3.120	2.17/	0.007
Pintura	Alicante	221	1.962	0,004	57	3.176	0,006

En líneas generales los consumos de los principales materiales ha descendido en el periodo que se informa. El aumento de consumo de pintura se debe al mantenimiento del pavimento de los talleres de Valencia.

Desde la Dirección de Calidad y Sostenibilidad, se incide en la sensibilización ambiental de los trabajadores en el uso eficiente de los recursos.

Por otra parte, la Dirección de Recursos Humanos ha puesto en marcha iniciativas que han permitido reducir el consumo de papel en el periodo considerado. Estas iniciativas consisten en la recepción voluntaria del Boletín de RRHH y de la nómina en soporte informático, actuaciones que se realizan con periodicidad mensual. A finales del 2011, el número de trabajadores de FGV que recibieron el Boletín de RRHH en soporte informático era de 163, y 43 trabajadores recibieron las nóminas en este soporte.

FGV está desarrollando un protocolo de compra verde, que incluirá criterios ambientales en los contratos de compras; a pesar de que aún no se encuentra en vigor, es práctica habitual que FGV tenga en cuenta estos criterios y priorice el uso de materias primas de forma sostenible.

Algunos ejemplos de estas medidas son:

- Utilización de papel libre de cloro elemental, con un 30% de su composición procedente de papel reciclado y con certificado de procedencia Forest Stewardship Council (FSC).
- Utilización de grasas biodegradables en los trenes.
- Utilización de pinturas en base agua para el pintado de trenes y tranvías.

#### **BIODIVERSIDAD**

Las instalaciones fijas de FGV se encuentran ubicadas en suelo industrial, no afectando en ningún caso a espacios naturales protegidos ni a áreas de alta biodiversidad.

La superficie construida de las instalaciones fijas asciende a 197.736 m2; a continuación se desglosa esta superficie por taller:

Taller	Superficie (m²)
Taller Naranjos	24.859
Taller Machado	40.079
Complejo Valencia-Sud	51.339
Taller El Campello	65.000
Taller La Marina	16.459
TOTAL Superficie	197.736





# **EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS**

# Emisiones de dióxido de carbono

La **contribución principal** de FGV al cambio climático se debe al dióxido de carbono emitido en la producción de la energía eléctrica que consume en sus actividades.

Las emisiones de CO2 producidas por la actividad de FGV, vienen determinadas por las emisiones derivadas del consumo energético de la actividad, a las que hay que descontar las emisiones de CO2 evitadas por la producción de energía eléctrica a partir de las placas fotovoltaicas instaladas.

Teniendo en cuenta que la media nacional de emisiones de dióxido de carbono en el 2011 es de 0,2650 kg CO2 por kwh generado, las emisiones de CO2 de la actividad de FGV se sitúan en los siguientes valores:

Emisiones de CO <sub>2</sub> (Tm)						
Procedencia 2010 2011						
Energía consumida por FGV	25.691,15	25.866,92				
Energía producida por FGV	765,80	651,39				
TOTAL Emisiones CO <sub>2</sub> (Tm)	24.925,35	25.215,53				

Por otra parte, la actividad desarrollada por FGV permite un ahorro de emisiones de CO2 en el sector transporte. Los trenes y tranvías constituyen un medio de transporte sostenible, que reduce considerablemente las emisiones de CO2 derivadas de la utilización de un medio de transporte no sostenible como es el vehículo privado motorizado.

Si los usuarios de FGV utilizaran el coche como medio de transporte, y considerando una ocupación media de 1,2 personas/vehículo, el ahorro estimado gracias a las actividades de FGV es de 53.476,7 Tm de CO2 durante el año 2011.

# Fluidos frigoríficos

FGV dispone de equipos de refrigeración, tanto en las unidades móviles (trenes) como en sus instalaciones fijas. Estos equipos utilizan R-22, R-407, R-410 y R-134A como fluidos frigoríficos.

Los equipos más antiguos funcionan con R-22, pero debido a sus efectos de destrucción de la capa de ozono, FGV comenzó su sustitución hace unos años y ha continuado en esta línea durante el periodo que se informa. Durante el periodo 2010-2011, se procedió a eliminar un total de 1.350,04 kg de R-22, sustituyendo este gas por alguno de los fluidos alternativos.

Esta tabla resume la carga de fluidos frigoríficos a finales del 2010 y 2011:

		2010			2011	
Fluido	<b>metro</b> valencia	TRAM	FIGV Personanti di la Generalia Valenciana	metrovalencia	TRAM	FGV
R22	2.437,30	63,00	2.500,30	2.055,36	63,00	2.118,36
R134A	842,10	607,20	1.449,30	932,29	705,80	1.638,09
R407	4.777,75	515,60	5.293,35	6.430,93	815,60	7.246,53
R410	272,00	168,81	440,81	344,50	178,56	523,06
Ratio uso R22	29,26	4,65	25,82	21,05	3,57	18,38

Datos expresados en kg

Por tanto, durante el periodo que se informa se ha conseguido una importante reducción del ratio de uso de R-22, que expresa la relación entre los kg de R-22 presentes en sus equipos y los kg totales de fluidos frigoríficos, alcanzándose un valor del 18,38% a finales del 2011.

Los equipos de refrigeración son sometidos a mantenimiento preventivo.

# Emisiones de gases de combustión y COV's

FGV dispone de cabinas de pintura, así como calderas de calefacción y agua caliente sanitaria, que son sometidas a mantenimiento periódico con el fin de garantizar un correcto funcionamiento y un control de sus emisiones atmosféricas.

# Emisión de ruido

El principal foco de contaminación acústica de las actividades de FGV se encuentra en los talleres. Para su control y seguimiento se realizan auditorías acústicas a través de una entidad acreditada, con la periodicidad establecida en la normativa de aplicación (cinco años).

La última auditoría acústica fue realizada en el taller de València-Sud en el año 2009, de cuyo informe se desprende el cumplimiento de los límites legales de aplicación.

Por otra parte, en 2010 FGV realizó un estudio de inmisión del ruido generado por la circulación de trenes-tram y tranvías en un tramo de línea, concretamente en el tramo de la línea 1 comprendido entre los puntos kilométricos 8+700 y 8+800, en las proximidades del edificio Madrid de Alicante.

Las mediciones fueron realizadas por el Departamento de Ingeniería e Infraestructura del Transporte de la Universidad Politécnica de Valencia, y de su informe se desprende que los índices de ruido obtenido no superan los valores máximos de inmisión de ruido permitidos por la normativa de aplicación. Por tanto, no existen zonas acústicamente conflictivas que puedan generar una afección destacada sobre las edificaciones colindantes.

		F	PUNTO A	ESTUDIO		
		ESTAT	AL: PERIODO	D"DIA": 7.00-19.00		
Índice de ruido	Medido (dB)	Término corrector (dB)	Total (dB)	Límite legislación nacional (dB)	Diferencia (dB)	¿Cumple límite de inmisión?
LAFmax (dB)	73,9	6	67,9	85	17,1	SI
LAeq (dB)	51,5	6	45,5	60	14,5	SI
		ESTATAL:	PERIODO "	TARDE": 19.00-23	.00	
Índice de ruido	Medido (dB)	Término corrector (dB)	Total (dB)	Límite legislación nacional (dB)	Diferencia (dB)	¿Cumple límite de inmisión?
LAFmax (dB)	70,8	6	64,8	85	20,2	SI
LAeq (dB)	51,3	6	45,3	60	14,7	SI
		ESTATAL	: PERIODO '	'NOCHE": 23.00-7	.00	
Índice de ruido	Medido (dB)	Término corrector (dB)	Total (dB)	Límite legislación nacional (dB)	Diferencia (dB)	¿Cumple límite de inmisión?
LAFmax (dB)	67,1	6	61,1	85	23,9	SI
LAeq (dB)	46,2	6	40,2	50	9,8	SI
		AUTONÓN	/ICO: PERIC	DO "DIA": 8.00-2	2.00	
índice de ruido	Medido (dB)	Término corrector (dB)	Total (dB)	Límite legislación regional (dB)	Diferencia (dB)	¿Cumple límite de inmisión?
LAeq (dB)	49,5	6	43,5	55	11,5	SI
		AUTONÓMI	CO: PERIOD	O "NOCHE": 22.00	0-8.00	
Índice de ruido	Medido (dB)	Término corrector (dB)	Total (dB)	Límite legislación regional (dB)	Diferencia (dB)	¿Cumple límite de inmisión?
LAeq (dB)	47,5	6	41,5	45	3,5	SI
					-,-	

# Anexo II. Dimensión ambiental



# Vertidos al aqua

Las aguas residuales generadas en FGV son principalmente de tipo sanitario ya que proceden de los aseos de sus distintas instalaciones. Estas corrientes son vertidas a redes de alcantarillado sin necesidad de tratamiento previo.

En los talleres se dispone de instalaciones para el lavado de las unidades móviles, que cuentan con decantadores para la separación de aceites y grasas, recirculando el 50% del agua depurada, y vierten el agua restante previa comprobación de su calidad.

FGV realiza analíticas periódicas a través de un laboratorio acreditado para verificar el cumplimiento de los límites de vertido exigidos.

Los resultados obtenidos en los años 2010 y 2011 han sido:

	Parámetro	Resultado 2010	Resultado 2011	Unidades
	Conductividad	1080	2050	mS/cm <sup>2</sup>
	рН	7,67	7,91	Unidades
	Temperatura	20,5	18,3	°C
	Sólidos en suspensión	30	416	mg/l
	Materias sedimentables	<0,5	1	ml/l
Taller València Sud	DBO <sub>5</sub>	40	330	mg O <sub>2</sub> /l
railer valencia Sud	DQO	109	739	mg O <sub>2</sub> /I
	Hidrocarburos	<2	<10	mg/l
	Aceites y grasas	<5	<10	mg/l
	Detergentes	2,3	4,1	mg/l
	Amonio	7,9	>51,2	mg/l
	Nitrógeno nítrico	0,3	0,4	mg/l
	Parámetro	Resultado 2010	Resultado 2011	Unidades
	Conductividad	1054	1869	μS/cm2
	рН	7,50	7,73	Unidades
	Temperatura	20,5	19,6	°C
	Sólidos en suspensión	20	65	mg/l
	Materias sedimentables	<0,5	<0,5	ml/l
	DBO <sub>5</sub>	<10	90	mg O2/l
Taller Machado	DQO	19,7	205	mg O2/l
	Hidrocarburos	<5	<10	mg/l
	Aceites y grasas	<5	<10	mg/l
	Detergentes	0,3	2,8	mg/l
	Amonio	4,5	>51,2	mg/l
	Nitrógeno nítrico	0,6	<0,2	mg/l
	Parámetro	Resultado 2010	Resultado 2011	Unidades
	Conductividad	1154	-	μS/cm2
	рН	7,45	7,29	Unidades
	Temperatura	22,3	23	°C
Taller Naranjos	Sólidos en suspensión	30	<20	mg/l
	Materias sedimentables	<0,5	<0,5	ml/l
	DBO <sub>5</sub>	<10	10	mg O2/I
	DQO	19,6	17,1	mg O2/I
	Hidrocarburos	0,25	<5	mg/l
	Highorginanos			
			<5	ma/l
	Aceites y grasas	0,31	<5 0.6	mg/l ma/l
			<5 0,6 6	mg/l mg/l mg/l

Los resultados demuestran que se cumplen los límites de la Ordenanza de Saneamiento de la ciudad de Valencia para todos los parámetros excepto para el amonio medido en los talleres de Valencia-Sud y Machado en el año 2011. Este exceso de amonio es debido a las aguas fecales de origen humano y ha sido convenientemente comunicado al Ayuntamiento de Valencia.

	Parámetro	Resultado 2010	Resultado 2011	Unidades
	Conductividad	830	983	mS/cm <sup>2</sup>
	рН	8,30	7,75	Unidades
	Temperatura	16,9	18	°C
	Sólidos en suspensión	<5	<5	mg/l
	Materias sedimentables	<0,1	<5	ml/l
	DBO <sub>5</sub>	12	<5	mg O <sub>2</sub> /I
El Campello	DQO	49	16	mg O <sub>2</sub> /I
	Hidrocarburos	<0,2	<0,2	mg/l
	Aceites y grasas	<0,2	<0,2	mg/l
	Detergentes	<0,05	<0,2	mg/l
	Amonio	<1	-	mg/l
	Nitrógeno nítrico	1,8	-	mg/l
	Nitrógeno total	-	7,1	mg/l

Los resultados demuestran que se cumplen los límites de la Ordenanza de vertidos a la red de alcantarillado del Ayuntamiento de El Campello.

# Generación de residuos

Para evitar la generación innecesaria de residuos, FGV incorpora dentro de su Programa de Gestión Ambiental anual, objetivos de reducción; gracias a ellos se compromete a implementar acciones encaminadas a la reducción de la cantidad y/o peligrosidad de los residuos producidos como consecuencia de sus actividades.

Por otra parte, en 2009 se elaboraron y remitieron al órgano competente para su aprobación, los planes de minimización de residuos peligrosos que exige la legislación con periodicidad cuatrienal, correspondientes a cada uno de sus talleres. En dichos planes se definían objetivos de reducción de residuos con fecha máxima de cumplimiento el 31 de diciembre de 2012.

Cada una de estas instalaciones se encuentra inscrita en el Registro de Pequeños Productores de Residuos Peligrosos de la Comunidad Valenciana.

Algunos de los objetivos planteados y ya cumplidos, en materia de residuos, dentro del periodo informativo, son:

- Sustitución del 100% de la grasa convencional utilizada en los talleres de material eléctrico por grasa biodegradable.
- Reducción del 75% de la generación del residuo de plomo, mediante la sustitución gradual de los precintos de plomo por precintos de plástico en el Taller Campello, y la reducción del número de elementos a precintar en los Talleres Machado y València-Sud.
- Reducción en la generación de tubos fluorescentes en los talleres de Metrovalencia en un 10%, mediante su sustitución por tubos de larga durabilidad.
- Reducción en un 10 % de la cantidad de disolvente usado generado en los talleres de Valencia, mediante la sustitución de las pilas de limpieza con disolventes orgánicos por pilas de filtros con bacterias que descomponen las grasas.

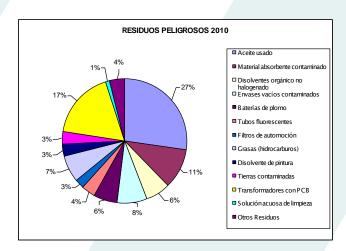
Aquellos residuos que no pueden ser evitados, son segregados por fracciones, almacenados en condiciones seguras y entregados a empresas autorizadas para su valorización en los casos en que sea posible, o eliminación controlada en caso contrario.

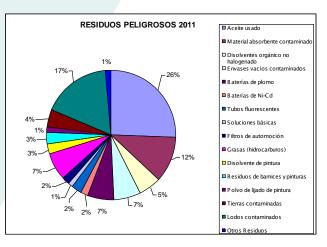
# Anexo II. Dimensión ambiental



2010	2011
12.540,5	11.687
4.913	5.273
2.958	2.503
3.612	3.091
2.769	3.003
252	922
1.730,05	1.069,73
550	0
0	589
1.174	898
3.224	3.119
1.349	1.241
442	1.266
261	611
84	137
246	85
16	7.926 <sup>1</sup>
1.611	1.971
0	3
2,5	0,5
486	0
8.000	0
0	411
46.220,05	45.806,23
0,089	0,086
63,97	59,49
	12.540,5 4.913 2.958 3.612 2.769 252 1.730,05 550 0 1.174 3.224 1.349 442 261 84 246 16 1.611 0 2,5 486 8.000 0 46.220,05 0,089

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> El 97% de esta cantidad es debida a una limpieza extraordinaria de fosos y decantadores. Este exceso de generación de lodos contaminados no está previsto que se repita en los próximos años.



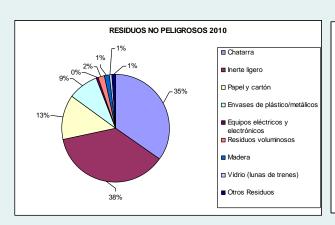


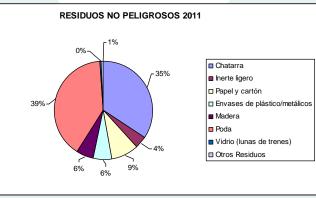
Tanto en el año 2010 como en el 2011, el residuo peligroso que se genera en mayor cantidad es el aceite usado, seguido del material absorbente contaminado, sin considerar las generaciones puntuales de transformadores con PCB del año 2010, y de lodos contaminados del 2011.

Sobre el aceite usado y el material absorbente contaminado existen objetivos de minimización con fecha máxima de cumplimiento 31 de diciembre de 2012

RESIDUO NO PELIGROSO	2010	2011
Chatarra	86.978	127.509
Inerte ligero	93.136	14.176
Inerte mezclado	525	0
Escombro	457	0
Papel y cartón	33.285	32.285
Baterías alcalinas	97	319
Envases de plástico/metálicos	23.300	23.300
Equipos eléctricos y electrónicos	1.051	643
Residuos voluminosos	4.780	444
Madera	3.500	20.399
Poda	0	148.000
Plásticos	844	313
Desodorizante	124,85	0
Toners	51	20,95
Vidrio (lunas de trenes)	2.300	1.685
Medicamentos	4	8
Lodos	817	0
Zapatas de frenos	0	250
TOTAL ANUAL RNP (kg)	251.249,85	369.351,45
RNP / Mil VKM	0,485	0,696
% en peso de RNP valorizados	79,85	97,47

<sup>\*</sup> Sin considerar la basura orgánica





En el año 2010, el residuo no peligroso generado en mayor cantidad fue el inerte ligero seguido de la chatarra. En 2011, la poda fue el residuo no peligroso generado mayoritariamente, seguido de la chatarra.

# Anexo II. Dimensión ambiental



FGV prioriza la valorización de los residuos frente a su eliminación, tal y como se observa en la siguiente tabla y gráficos:

TIPO DE RESIDUOS	AÑO CANTIDAD		DESTINO		
TIPO DE RESIDOOS			Valorización	Eliminación	
Residuos peligrosos	2010	46.220,05	29.565,55	16.654,50	
	2011	45.806,23	27.250,73	18.555,50	
Residuos no peligrosos	2010	251.249,85	20.0619,5	50.630,35	
	2011	369.351,45	360.001,95	9.349,50	

# DESTINO DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS EN 2010 Eliminación 36% Valorización 64%







# **Suelos**

De acuerdo a lo establecido en el Real Decreto 9/2005, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados, FGV elaboró en 2009 y presentó al órgano competente un Informe Preliminar de Suelos, declarando las características del almacenamiento de sustancias susceptibles de originar contaminaciones.

Los almacenamientos de sustancias peligrosas, así como las actividades susceptibles de contaminar el suelo, se realizan sobre suelo protegido y aplicando medidas de prevención anti-derrames; así mismo los depósitos de combustible son inspeccionados periódicamente para asegurar su estanqueidad.

Adicionalmente, FGV dispone de una instrucción que describe la sistemática para la contención de un posible derrame en caso de que llegara a producirse, de forma que la actuación sea inmediata y eficaz.

# ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

FGV considera fundamental sensibilizar a sus trabajadores e implicarlos en la gestión ambiental definida, dándoles consignas de protección ambiental, sencillas y claras, adaptadas a sus funciones en la organización.

En la Intranet de FGV se disponen de Manuales de Buenas Prácticas Ambientales en oficinas y talleres, a disposición de todo el personal de la empresa. El Manual de oficinas está enfocado especialmente a la reducción de los consumos y el de talleres a la correcta gestión de los residuos.

Durante el año 2011, se han editado e instalado en varios puntos de la empresa carteles de sensibilización ambiental, enfocados a reducir el consumo de agua y electricidad.





# Anexo II. Dimensión ambiental



# **INVERSIONES AMBIENTALES**

Durante los años 2010 y 2011, FGV ha realizado importantes inversiones ambientales que inciden principalmente en la mejora de la eficiencia energética, la reducción de gases contaminantes, el uso eficiente de materias primas, la reducción de residuos, el ahorro de agua y la prevención de vertidos.

AÑO 2010						
Mejora ambiental	Inversión	Importe				
	Sustitución de 6 escaleras mecánicas en la línea 1 de Metrovalencia por otras más eficientes energéticamente y sin consumo de grasa (cadena de engrase)	942.000 €				
Eficiencia energética	Ajuste de potencias en la subestación Condomina	10.000 €				
	Sustitución de la totalidad de los relojes de regulación de encendido de iluminación de los apeaderos del tramo Alicante-Benidorm por células fotoeléctricas	1.500 €				
Prevención de	Sustitución de Gas refrigerante R22, por R407. Sustitución del 10% R-22 en las unidades 3900. Taller de Machado. Valencia.	47.000 €				
emisiones	Sustitución de 5 equipos de aire acondicionado con R-22, por otros con gases no perjudiciales para la capa de ozono. Instalaciones Fijas Alicante	8.000 €				
Uso eficiente de	Sustitución de la grasa de pestaña convencional en UT 4100 por grasa de pestaña biodegradable.	2.500 €				
materas primas	Sustitución del uso de fax por correo electrónico en la confirmación de pedidos con los distintos proveedores de FGV	3.800 €				
	Sustitución gradual de todos los precintos de plomo en Taller Campello	200 €				
Reducción y control	Sustitución del 100% de los tubos fluorescentes estándar del edificio de oficinas del Taller Naranjos, por tubos de mayor duración.	2.300 €				
de residuos	Sustitución progresiva de los tubos fluorescentes estándar por tubos de mayor duración, en Taller Naranjos y Taller Valencia Sud.	3.300 €				
	Sustitución de 2 pilas de limpieza de piezas de taller de disolventes orgánicos a pilas de filtros con bacterias para descomposición de grasas (100% de las pilas, Taller Naranjos)	3.100 €				
Emisiones de COV´s	Sustitución de las pinturas base disolvente por pinturas base agua en las cabinas de pintura. Taller Naranjos	2.000 €				
LINSIONES DE COV S	Sustitución de las pinturas base disolvente por pinturas base agua en las cabinas de pintura. Taller Campello	5.000 €				
	TOTAL 2010	1.030.700 €				

En el año 2010, el 91% de la inversión total se debe a la sustitución de 6 escaleras mecánicas de la Línea 1 de Metrovalencia que reducen el consumo energético, al mismo tiempo que disminuyen el consumo de grasa.

	AÑO 2011	
Mejora ambiental	Inversión	Importe
	Instalación de 3 ascensores electromecánicos que reducen el consumo eléctrico y no requieren aceite para su funcionamiento. Estación de Safranar.	180.000 €
	Instalación de 2 Contadores locales de energía eléctrica independientes	800 €
	Reducción de las horas de funcionamiento de la iluminación exterior del Edificio de La Marina.	1.000 €
Eficiencia energética	Instalación de lámparas de bajo consumo o de fluorescencia compacta y eliminación de lámparas halógenas convencionales.(Desarrollo de pruebas en apeadero)	1.424 €
	Instalaciones de Contadores locales de energía eléctrica independientes para Ed. Oficinas La Marina y el Taller de La Marina	1.000 €
	Instalaciones de Contadores locales de energía eléctrica independientes para Taller El Campello y Tracción	942 €
	Instalación de contadores de agua locales independientes para el Edificio de La Marina y Taller	400 €
Ahorro de agua	Instalación de contadores de agua locales independientes para el Edificio de Toma y Deje y Talleres	
	Instalación de 100 perlizadores en grifos reduciendo el caudal de agua que sale en cada accionamiento en Valencia-Sud,	300 €
	Instalación de 3 contadores de agua locales independientes complejo Valencia-Sud	800€
Prevención de	Sustitución de Gas refrigerante R22, por 407. Pasar del 56% de sustituido al 71 % en las unidades 3900 (210 Kg). Taller Machado. Valencia.	47.000 €
emisiones	Reducción de 135 Kg de R-22, (20 % del total en unidades 3800), mediante su sustitución por R-407 en 10 equipos de las unidades 3800. Taller de Naranjos.	5.000 €
Uso eficiente de	Eliminación de los impresos del Servicio de Transportes de uso diario en cada estación de FGV I-15, I-14 y E-49 (46.000 impresos)	30.000 €
materas primas	Elaboración y aplicación protocolo de gestión documentación Taller Naranjos.	50 €
	Empleo de baterías recargables utilizando cargadores para ello.	50 €
Reducción y control de residuos	Sustitución del 100% de los tubos fluorescentes estándar por otros de mayor duración, en foso 1 e iluminación perimetral del Taller Naranjos.	210 €
Emisiones de COV´s	Sustitución de las pinturas base disolvente por pinturas base agua en las cabinas de pintura. Taller Valencia Sud.	3.000 €
Prevención de vertidos	Separador de hidrocarburos a la salida del lavadero de Boggies	4.193 €
Buenas prácticas	Instalación de carteles y/o pegatinas en puntos de FGV (baños, etc.) sobre buenas prácticas en consumos (agua, energía eléctrica, papel)	245 €
	TOTAL 2011	277.214 €

En el año 2011, el 65% de la inversión total se debe a la instalación de 3 ascensores electromecánicos en la Estación de Safranar, que reducen el consumo eléctrico, a la vez que disminuyen el consumo de aceite.

# **CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

FGV no ha recibido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental durante el periodo de información.

memoria de 2010 Sostenibilidad 1000



# Dimensión social. Prácticas laborales y ética en el trabajo





Para FGV, sus trabajadores son la clave en su objetivo de proporcionar un servicio de calidad en el ámbito de la sostenibilidad. Su aportación es fundamental y, por tanto, FGV centra sus esfuerzos en garantizar la competencia, motivación y protección de su salud, eliminando discriminaciones y fomentando la integración de los colectivos menos favorecidos.

Los principios básicos en los que se centra la política de gestión de los recursos humanos de FGV son:

- Garantizar la transparencia y objetividad en los procesos de selección de personal.
- Proporcionar la formación necesaria para el correcto desempeño de su trabajo
- Ofrecer beneficios sociales a los trabajadores y a sus familiares, que redunden en mejoras económicas o en favorecer la conciliación de la vida laboral, personal y familiar.
- Garantizar la igualdad de oportunidades en el trabajo
- Fomentar el desarrollo de actividades culturales en la plantilla

### **EMPLEO**

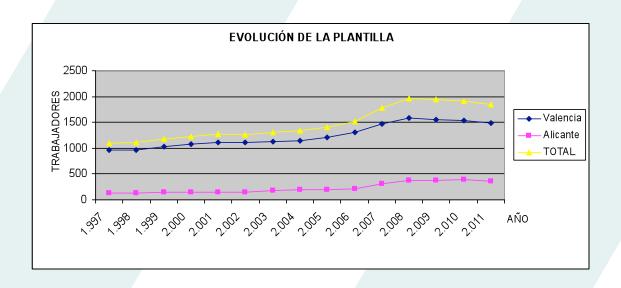
# Plantilla

La plantilla de FGV experimentó una tendencia creciente desde sus inicios hasta el año 2008, llegando al máximo número de empleados en dicho año con un total de 1.953 trabajadores. A partir de ese año, se produce un ligero descenso paulatino de la plantilla, situándose en 1.845 empleados en 2011.

No obstante, si se considera el periodo 1997-2011 la plantilla ha experimentado un crecimiento de aproximadamente el 67%.

AÑO	Valencia	Alicante TOTAL		Incremento interanual
1.997	962	138	1.100	-
1.998	967	138	1.105	0,45
1.999	1.029	143	1.172	6,06
2.000	1.074	154	1.228	4,78
2.001	1.117	152	1.269	3,34
2.002	1.113	150	1.263	-0,47
2.003	1.131	173	1.304	3,25
2.004	1.148	188	1.z336	2,45
2.005	1.201	197	1.398	4,64
2.006	1.309	207	1.516	8,44
2.007	1.464	312	1.776	17,15
2.008	1.580	373	1.953	9,97
2.009	1.557	381	1.938	-0,77
2.010	1.530	385	1.915	-1,19
2.011	1.480	365	1.845	-3,66



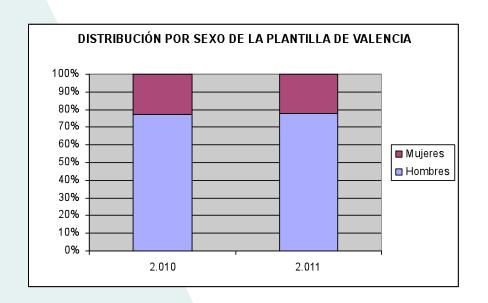


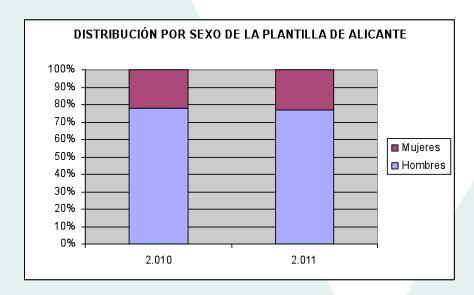
# Distribución por sexo

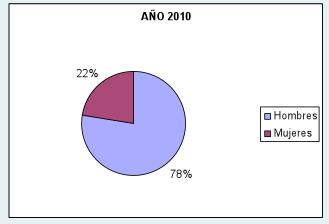
Se trata de una plantilla con claro predominio masculino, que permanece estable durante el periodo que se informa (78-77%).

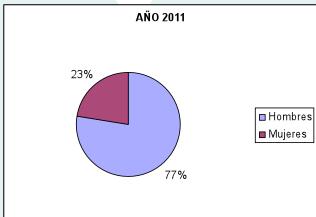
AÑO	Valencia		Alicante		TOTAL	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
2.010	1.185	345	300	85	1.485	430
2.011	1.149	331	280	85	1.429	416

Datos tomados a 31 de diciembre de cada año









Proporción de hombres y mujeres de la plantilla de FGV en los años 2010 y 2011

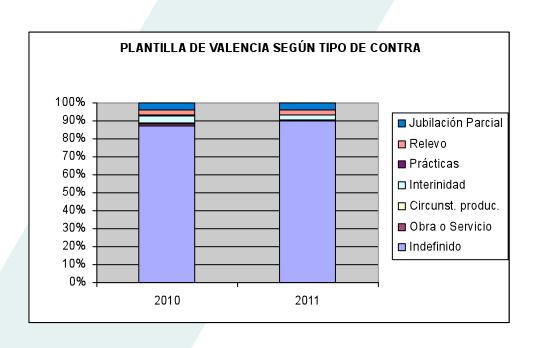


# Distribución por tipo de contrato

En cuanto al tipo de contrato predomina claramente el contrato de duración indefinida, tanto en Valencia como en Alicante.

VALENCIA						
CONTRATO	20	10	2011			
CONTRATO	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido	1037	301	1030	300		
muemmuo	13	38	13	30		
Obra o Servicio	5	9	4	6		
Obia o Servicio	1	4	1	0		
Circunstanciae producción	9	1	0	0		
Circunstancias producción	1	0	0			
Interinidad	35	22	30	14		
mieninaa	57		44			
Prácticas	8	0	1	0		
Practicas	8		1			
Relevo	30 10		28 10			
Kelevu	40		38			
Jubilación Parcial	61	2	56	1		
JUNIIACIUII PAICIAI	63		57			

Datos tomados a 31 de diciembre de cada año en Valencia.



ALICANTE						
CONTRATO	20	10	2011			
CONTRATO	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido	255	75	252	75		
maeminao	33	30	3.	27		
Obra o Servicio	5	1	3	1		
Obra o Servicio	(	5		4		
Circunstanciae producción	2	1	1	0		
Circunstancias producción		3	1			
Interinidad	24 4		13	6		
IIILEHIIIIUAU	2	8	19			
Prácticas	2	0	0	0		
Placiicas	2		0			
Dolovo	3	4	4	3		
Relevo	7		7			
Jubilogián Dargial	9	0	7	0		
Jubilación Parcial	9		7			





#### RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

# Procedimientos de contratación

FGV dispone de distintos procedimientos de contratación en función, por una parte, de si ésta obedece a cobertura estable de puestos de trabajo o a coberturas temporales y, por otra, del encuadre en el sistema de clasificación profesional de las categorías profesionales asociadas a los puestos que se pretenden cubrir.

Determinadas categorías profesionales se encuadran en un sistema dividido de forma matricial en bloques competenciales (conjunto de categorías que tienen similares niveles de competencias y requerimientos), áreas profesionales (agrupación de grupos profesionales que comparten un mismo cometido general) y grupos profesionales (agrupación de categorías profesionales que comparten un mismo cometido primordial), mientras que otras referidas principalmente a personal técnico, titulado o directivo quedan fuera de ese sistema de clasificación.

# Convenio colectivo

Se encuentra en vigor las cláusulas normativas del XI Convenio Colectivo Interprovincial de FGV, a pesar de que el 31 de diciembre de 2009 finalizaba la vigencia de este Convenio.

Hasta la fecha de elaboración de la presente Memoria de Sostenibilidad, no se ha alcanzado acuerdo respecto al XII Convenio.

# Representación sindical

Los sindicatos con representación en FGV son CC.OO., U.G.T., S.I.F, S.F. y S.C.F. En Valencia, el 85% de la plantilla está afiliado a uno de ellos, siendo los tres primeros los más representados; y en Alicante aproximadamente un 75% de los trabajadores están afiliados, siendo los tres primeros sindicatos los que cuentan con un mayor porcentaje de afiliación.

AFILIACION SINDICAL							
AÑO	Valencia		Alicante		TOTAL		
ANU	Nº trabaj	%	Nº trabaj	%	Nº trabaj	%	
2.010	1.283	84%	288	75%	1.571	82%	
2.011	1.252	85%	268	73%	1.520	82%	

# Beneficios sociales

FGV ofrece a sus empleados beneficios en distintos ámbitos que en muchos casos mejora las exigencias legales, con el fin de conseguir un clima favorable en su relación con la empresa.

Se mantienen, durante los años 2010 y 2011, los beneficios sociales incluidos en el XI Convenio, y que se resumen a continuación:

# Parejas de hecho

Todos los derechos y beneficios derivados de una relación matrimonial son extensibles a las parejas de hecho que se constituyan como tales de acuerdo con las estipulaciones legales de aplicación.

# Anticipos reintegrables

Se dispone de un fondo que se distribuirá entre Alicante y Valencia en razón directa al número de trabajadores/as.

Estos anticipos especiales se conceden bien para atender gastos relacionados con la vivienda habitual o para gastos extraordinarios como enfermedad o accidente del cónyuge, matrimonios y nacimiento de hijos, gastos derivados de una situación de violencia de género, educación especial de familiares, etc.

Ayudas a agentes con familiares discapacitados físicos, psíquicos y/o sensoriales a su cargo.

El empleado de FGV que tenga a su cónyuge, pareja de hecho, hijos, nietos, padres, abuelos o hermanos en dicha situación y a su cargo, tendrá derecho a percibir una cantidad como ayuda adicional.

#### Licencias con sueldo

El personal de FGV, sea cual sea el tipo de contrato que tenga, tiene derecho a disfrutar licencia con sueldo en caso de matrimonio o por constituirse como pareja de hecho, si figuran en los listados de deportistas de élite de la Comunidad Valenciana y por motivos familiares como nacimientos de hijos, entre otros.

#### Licencias sin sueldo

La solicitud y concesión de licencias sin sueldo se acordará entre el trabajador/a y su Jefatura durante un periodo de hasta 90 al año.

# Reducciones de jornada

Se amplia hasta 12 años la edad del menor que da derecho a la reducción de jornada que fija el estatuto de los Trabajadores.

#### Lactancia

El permiso por lactancia establecido se podrá disfrutar hasta que el menor tenga una edad de 12 meses. Cuando la opción sea la reducción de jornada, se amplia hasta 1 hora el tiempo en que podrá producirse tal reducción y que podrá ser acumulado en jornadas completas conformando un periodo de cinco semanas y disfrutarse de forma adicional y a continuación de los periodos de suspensión por maternidad o paternidad, considerándose como licencia con sueldo.

# Suspensión del contrato por parto, adopción o acogimiento

La suspensión del contrato de trabajo se amplia en dos semanas adicionales y consecutivas con respecto a lo estipulado en el estatuto de los Trabajadores considerándose este tiempo como licencia con sueldo.

En caso de adopciones o acogimientos internacionales, se tendrá derecho, además, a un permiso de hasta un mes y medio de duración.

#### Excedencias

FGV incluye supuestos propios como excedencias forzosas adicionalmente a los supuestos que considera el Estatuto de los Trabajadores. Estos son de hasta cinco años de duración, con reserva de puesto de trabajo, para las trabajadoras que sean sujeto de violencia de género, para obtener un título académico oficial del sistema educativo español, el nombramiento o elección para cargo estatal y para el cuidado de familiares que no puedan valerse por si mismos se amplia hasta tres años, equiparándose con la fijada para el cuidado de hijos.

# Cambio de puesto en situaciones de violencia de género

Cuando alguna trabajadora de FGV sea sujeto de violencia de género, podrá ser trasladada de forma provisional a un puesto de trabajo situado en población o lugar diferente a la de aquel que viniera ocupando si así lo solicita, manteniendo la reserva de su propio puesto.

# Anexo III. Dimensión social. Prácticas laborales y ética del trabajo



#### Actividades socio-culturales

Se destina una cantidad para la realización de actividades socio-culturales que sirvan para establecer ámbitos relacionales de los trabajadores al margen de la actividad estrictamente profesional.

#### Reubicación por disminución de facultades psicofísicas

Si un trabajador/a fijo de FGV sufriese una disminución de sus facultades por las que no pueda desempeñar las funciones habituales en su puesto de trabajo temporal o definitivamente, se intentará primero una adaptación de su puesto a su situación y, si no es posible esta adaptación, se intentará su reubicación en otro puesto que pueda ocupar sin riesgos para su salud.

#### Plan de pensiones y seguro de vida

Existe un plan de pensiones, en el que se dan de alta todos los trabajadores y trabajadoras de FGV, además, hay un seguro de vida voluntario que la empresa ofrece a todos los trabajadores/as y cubre fallecimiento, incapacidad absoluta y gran invalidez.

#### Ventajas comerciales

Existe una gran oferta de ventajas comerciales y culturales a disposición de los empleados/as de FGV (Ventajas comerciales y Club de Ocio Saludable).

#### Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres

Durante el periodo informativo, no se encuentra vigente ningún Plan de Igualdad, al finalizar la vigencia del mismo con el XI Convenio Colectivo el día 31 de diciembre de 2009; no obstante se siguen aplicando las medidas incluidas en el XI Convenio (utilización de lenguaje no sexista, realización de acciones formativas/informativas sobre igualdad de oportunidades, etc).

El II Plan de de Igualdad se está negociando en el seno de la Comisión negociadora del XII Convenio Colectivo.

Durante el año 2011 la Dirección de Recursos Humanos, dio a conocer a los trabajadores, a través del boletín de RRHH, la posibilidad de acordar individualmente reducciones de jornada, excedencias, licencias sin sueldo, etc, entre los trabajadores y sus jefaturas, siempre que las necesidades organizativas lo permitiesen. Durante este periodo, algunos agentes han hecho uso de esta posibilidad de reducir su jornada de manera voluntaria y temporal.

#### Promoción de actividades de ocio y cultura

Para fomentar la participación y motivación de su plantilla, FGV realiza actividades que persiguen el desarrollo personal de sus trabajadores, al margen de los conocimientos y habilidades puramente profesionales, fomentando la convivencia y el desarrollo de aspectos artísticos y culturales.

CONCURSO	2010	2011
PINTURA	10 cuadros	
FOTOGRAFÍA	60 fotografías	53 fotografías
LITERARIO	43 obras	35 obras

#### Modificaciones de las condiciones de trabajo

FGV ofrece a sus empleados beneficios en distintos ámbitos que en muchos casos mejora las exigencias Tal y como establece el Estatuto de los Trabajadores en su artículo 41, las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo son notificadas a los trabajadores con una antelación mínima de 30 días a la fecha de su efectividad.

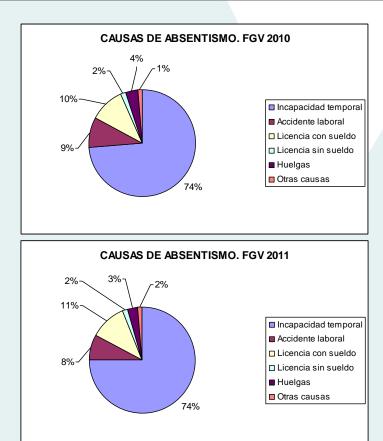
La dirección de FGV puede acordar modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo cuando existan probadas razones económicas, técnicas, organizativas o de producción.

Además, si esta modificación es de carácter colectivo, la decisión va precedida por un periodo de consultas con los representantes legales de los trabajadores de duración no inferior a 15 días.

#### **Absentismo**

La tasa de absentismo se sitúa entorno al 7%, siendo la causa principal la incapacidad temporal (74%).

Causas	2010 (%)			2011 (%)		
	Val	Alic	Total	Val	Alic	Total
Incapacidad temporal	5′11%	5′61%	5′21%	5′56%	5′13%	5′47%
Accidente laboral	0′67%	0′59%	0,65%	0′58%	0′54%	0,57%
Licencia con sueldo	0,71%	0,82%	0,73%	0,79%	0,93%	0,82%
Licencia sin sueldo	0,15%	0,01%	0,12%	0,15%	0,01%	0,12%
Huelgas	0,23%	0,40%	0,27%	0,21%	0,18%	0,21%
Otras causas	0,10%	0,05%	0,09%	0,10%	0,13%	0,11%
TOTAL	6,97%	7,48%	7′07%	7′38%	6′92%	7′30%





Por otra parte, se indica el número de empleados que disfrutaron de permisos de maternidad, paternidad y reducción de jornada por guarda legal:



	Año 2010	Año 2011
Permisos de maternidad	32	24
Permiso de paternidad	48	52
Reducción de jornada guarda legal	83	90

#### **Huelgas**

Durante el año 2010, las huelgas se debieron a la falta de acuerdo en la negociación del convenio y afectaron a todo el personal.

Además, en este año tuvo lugar una huelga general a nivel estatal, y dos huelgas que únicamente afectaron a FGV Alicante, una por desacuerdo en el modo de devolución de los déficits de jornada derivados del gráfico de trabajo, afectando al personal de Conducción, Supervisión y Estaciones de Alicante y, otra por la modificación del gráfico de trabajo, que afectó al personal de conducción de los talleres de El Campello.

En total, los días de huelga realizados en 2010 fueron 1.082,01, afectando a 8.371,65 horas.

Del mismo modo en 2011, las huelgas se debieron a la falta de acuerdo en la negociación del convenio y afectaron a todo el personal de Valencia y Alicante. Y en total, los días de huelga en 2011 fueron 878,68, afectando a 6.846,78 horas.

DÍAS DE HUELGA		
Año 2010 Año 2011		
1.082,01 878,68		

#### SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

## Enfermedades profesionales y accidentabilidad

Durante el periodo 2010-2011, no se ha detectado ninguna enfermedad profesional.

En el año 2010 se registró una victima mortal durante la jornada laboral, por causas naturales.

## Prevención de enfermedades

Desde el Servicio de Prevención se realizan campañas dirigidas a los trabajadores con objeto de prevenir enfermedades. Durante los años 2010 y 2011 se han llevado a cabo las siguientes campañas:

Campaña de Vacunación Antigripal.

Campaña de Vacunación Antitetánica.

Campaña para fomentar el abandono del hábito tabáquico.

Campaña de Protección contra las radiaciones Solares y Taller de Detección Precoz del Melanoma.

Campaña de Formación e Información acerca de los Peligros en Trabajos con Exposición Solar.

Información sobre Hábitos Cardiosaludables.

Control de factores de Riesgos Cardiovascular: colesterol total, LDL-colesterol, HDL-colesterol y triglicéridos.

Campaña de Prevención de Osteoporosis. Información y valoración de la Fragilidad ósea.

Realización de determinaciones especiales en los reconocimientos médicos, como:

- Control de Factores de Riesgo Cardiovascular: colesterol y triglicéridos
- Anemia en mujeres de hasta 55 años
- Próstata en hombres mayores de 50 años.

#### Comité de Seguridad y Salud

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, FGV tiene constituidos los Comités de Seguridad y Salud correspondientes a cada una de las provincias donde desarrolla sus actividades (Valencia y Alicante).

En **Valencia**, el Comité de Seguridad y Salud está compuesto por 5 representantes de la Dirección y 5 representantes de los trabajadores.

Durante el año 2010, el Comité de Seguridad y Salud de Valencia se reunió en 4 ocasiones de forma ordinaria los días 10 de febrero de 2010, 14 de junio de 2010, 4 de octubre de 2010 y 10 de noviembre de 2010, y en 3 ocasiones de manera extraordinaria los días 26 de enero de 2010, 8 de julio de 2010 y 2 de diciembre de 2010.

Durante el año 2011, el Comité de Seguridad y Salud de Valencia se reunió en 4 ocasiones de forma ordinaria los días 13 de abril de 2011, 24 de junio de 2011, 30 de septiembre de 2011 y 19 de diciembre de 2011 y en 3 ocasiones de forma extraordinaria los días 25 de febrero de 2011, 18 de abril de 2011 y 17 de noviembre de 2011.

En **Alicante**, el Comité de Seguridad y Salud está compuesto por 3 representantes de la Dirección y 3 representantes de los trabajadores.

Durante el año 2010, el Comité de Seguridad y Salud de Alicante se reunió en 4 ocasiones de forma ordinaria los días los días 19 de febrero de 2010, 1 de junio de 2010, 28 de septiembre de 2010 y 28 de diciembre de 2010 y en 3 ocasiones de forma extraordinaria los días 26 de enero de 2010, 8 de julio de 2010 y 2 de diciembre de 2010.

Durante el año 2011, el Comité de Seguridad y Salud de Alicante se reunió en 4 ocasiones de forma ordinaria los días 1 de febrero de 2011, 8 de abril de 2011, 30 de septiembre de 2011 y 2 de diciembre de 2011, y en 3 ocasiones de forma extraordinaria los días 2 de febrero de 2011, 3 de abril de 2011 y 30 de mayo de 2011.



#### FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

Las actividades formativas desarrolladas por FGV durante los años 2010 y 2011 son las siguientes:

Línea Formativa	2010	2011
Capacitación Profesional Cambio Puesto	15.403,58	5.779,15
Desarrollo Personal	141,5	
Mandos Intermedios	4.530,50	3.624,00
Capacitación Profesional Nuevo Ingreso	175,31	490,00
Nuevas Tecnologías	2.969,52	306,00
Perfeccionamiento Profesional	35.385,65	33.630,01
Prevención de Riesgos Laborales	1.499,00	3.755,00
TOTAL	60.105,06	47.584,16
Asistentes	4.699	1.654
Ratio horas/trabajador	31,10	25,26

Destaca la formación relacionada con el perfeccionamiento profesional, fruto del esfuerzo de FGV por mantener actualizados los conocimientos y habilidades de sus trabajadores.

El decrecimiento en horas formativas producido en el 2011 se debe, principalmente, al menor número de horas de formación de Capacitación Profesional por Cambio de Puesto, debido a una menor rotación interna.

Por otra parte, el número de horas de Prevención de Riesgos Laborales se ha duplicado durante el año 2.011.

El número de horas dedicadas a Nuevas Tecnologías ha disminuido considerablemente en el 2011, debido a la formación cursada por la implantación de la tecnología ATP-ATO en 2010.

#### **CLIMA LABORAL**

FGV tiene el convencimiento de que no es posible lograr nada de lo que se proponga sin la colaboración de las personas. Y es como parte de esta idea por lo que se decide hacer encuestas de satisfacción con el objetivo de conocer la opinión de los trabajadores sobre distintas áreas:

- 1. Cómo percibimos nuestro trabajo, nuestro esfuerzo y el resultado de todo ello.
- 2. Cuestiones relacionadas con comportamientos, compromiso, posibilidades de desarrollo personal y profesional, relaciones laborales, etc.
- 3. Cómo se organiza FGV, cuáles son sus procedimientos, cómo se toman las decisiones y que nivel de participación existe.
- 4. Todo lo relativo a la comunicación y las relaciones y cómo afectan a nuestro trabajo.
- 5. Salario, turnos, horarios, aspectos físicos y ambientales.

La 1ª Encuesta de Satisfacción tuvo lugar en el año 2008, resultando mejorables los siguientes aspectos:

- Déficit percibido en materia de comunicación interna y en las relaciones inter e intra departamentales.
- Falta de capacidad organizativa para actuar a medio-largo plazo en materia de toma de decisiones, y falta de consideración de las personas en la toma de decisiones.
- Cierta tolerancia por parte de la empresa ante conductas poco adecuadas (falta de sanción) y, en consecuencia, una cierta percepción de falta de reconocimiento a los que actúan adecuadamente.

Como consecuencia de los resultados obtenidos en la 1ª Encuesta de Satisfacción, FGV ha potenciado, dentro del periodo que se informa, los siguientes aspectos:

- Comunicación Interna: El Consejo de Dirección aprobó el Plan de Comunicación Interna y Participación. En desarrollo de dicho plan, se han puesto en marcha iniciativas como las reuniones y las preguntas a Gerencia, diversas publicaciones internas, potenciación del portal de empleado, desarrollo de habilidades en los mandos intermedios, etc.
- Participación: también en relación con el citado Plan de Comunicación Interna y Participación, han surgido iniciativas como el Banco de Ideas, los Foros del portal del empleado, etc.
- Conciliación de la vida familiar y profesional: además de las regulaciones convencionales, se han lanzado campañas para facilitar el establecimiento de acuerdos individuales entre los agentes y sus Jefaturas en materia de jornada, horarios, etc.
- Vigilancia de la salud y prevención de riesgos laborales.
- Club de Ocio Saludable, con propuestas diversas para los agentes a través de acuerdos con entidades diversas de tipo deportivo, cultural, lúdico, etc.
- Formación: Mejoras cuantitativas y cualitativas. Creación de la Escuela Ferroviaria.
- Desarrollo profesional: Mejoras en los procesos selectivos, fijación de perfiles competenciales, formación en el puesto, etc.
- Programas de voluntariado y participación en la sociedad para los trabajadores.

# Anexo III. Dimensión social. Prácticas laborales y ética del trabajo



Durante el año 2011 ha tenido lugar la 2ª Encuesta de Satisfacción de FGV, con un índice de participación del 18,39%. En total fueron 1827 cuestionarios de los que se contestaron 336. Aunque el índice de participación fue mucho menor que el de 2008 (42,31%), se considera representativa la muestra.

El resultado de la encuesta, teniendo en cuenta los ítems o las preguntas concretas, de las 84 que se planteaban este sería el ranking de las 3 mejores y las 3 menos satisfactorias:

Más satisfactorios		Menos satisfactorios	
La flexibilidad que existe en FGV para cambiar puntualmente turnos u horarios de trabajo es	3,04	Las negociaciones laborales entre Sindicatos y Dirección se suelen desarrollar en un clima	1,60
Considero que, en general, el comportamiento ético de los agentes de trabajo y en sus relaciones con los demás es	3,01	En general, la actuación de la Dirección en los procesos de negociación laboral es	1,70
Las relaciones entre compañeros influye en la realización del trabajo de forma	3,00	El conocimiento que tenemos acerca de lo que se hace en otros departamentos de FGV es	1,71

#### Análisis cuantitativo

El resultado global de la Encuesta ha sido de 2,32 en una escala entre 1 y 4.

Analizando los resultados de cada una de las cinco áreas en que se distribuían las preguntas, el área concerniente a Recursos Humanos. Valoración, Motivación y Desarrollo de los Empleados ha sido la mejor valorada, seguida muy cerca por las Condiciones del puesto de trabajo, sin embargo la concerniente al Grado de Formalización de la Organización alcanza el menor grado de satisfacción.

ÁREA	VALOR
Recursos Humanos. Valoración, Motivación y Desarrollo de los Empleados	2,37
Condiciones del puesto de trabajo	2,36
Relaciones personales e interdepartamentales	2,34
Rendimiento laboral: cantidad y calidad producida	2,31
Grado de Formalización de la Organización (información y comunicación)	2,23

Por lo que se refiere a Factores, los aspectos concernientes a las relaciones entre directivos, jefes y empleados (2,73), horarios, turnos y vacaciones (2,73), la preocupación de la empresa por el bienestar de sus empleados (2,63) y el compromiso, implicación, interés y motivación de los trabajadores por su trabajo (2,62) son los aspectos que causan mayor satisfacción en el colectivo encuestado en FGV.

Mientras que los Factores que hacen referencia a las posibilidades de participación e influencia de los empleados en las decisiones que les afectan (2,11), las relaciones laborales entre los representantes de los trabajadores y los representantes de la empresa (1,95) y la orientación y perspectiva a medio-largo plazo en las decisiones (1,93), son los puntos valorados de forma más crítica por la muestra participante de FGV.

FACTORES	VALOR
Relaciones entre directivos, jefes y empleados	2,73
Horarios, Turnos y Vacaciones	2,73
Preocupación por el Bienestar de los Empleados	2,63
Compromiso, implicación y dedicación. Interés y motivación de los empleados hacia su trabajo	2,62
Sensibilidad, Atención y Respeto por la Seguridad (Operativa)	2,55
Ética Profesional y política de igualdad	2,48
Responsabilidad Social Corporativa	2,41
Servicio y Atención a los Clientes	2,38
Interés por trabajar con esfuerzo y por lograr una alta calidad	2,34
Retribución Económica	2,32
Agilidad, operatividad y eficacia de las decisiones rutinarias	2,24
Condiciones Ergonómicas y Ambientales	2,24
Iniciativa, aportación de mejoras, sugerencias e innovaciones	2,21
Formación, desarrollo y promoción de los empleados	2,19
Aceptación del Cambio Organizativo y del Cambio Tecnológico	2,16
Relaciones Inter e Intradepartamentales	2,15
Dotación de Medios y Recursos	2,15
Comunicación y Transmisión de la Información	2,14
Participación e Influencia de los empleados en las decisiones que les afectan	2,11
Relaciones laborales entre los representantes de los trabajadores y los representantes de la empresa	1,95
Orientación y perspectiva a medio – largo plazo en las decisiones	1,93

memoria de 5010 Sostenibilidad



# Dimensión social. Sociedad.



#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

#### Campañas solidarias. Línea 0

En el marco de su política de Responsabilidad Social Corporativa, FGV creó en su día Línea 0 para dotar a los servicios de Metrovalencia y TRAM de un valor añadido mediante la colaboración en la difusión y desarrollo de campañas de carácter cívico y solidario, cuya finalidad es fomentar la sensibilización y concienciación social entre los usuarios del suburbano.

Las actividades de Línea 0 y Responsabilidad Social Corporativa (RSC) parten del acuerdo entre diversas organizaciones existentes en el panorama nacional de ayuda a los más desfavorecidos, mediante las cuales se persigue avivar un espíritu solidario en la sociedad. Así, Metrovalencia y el TRAM han querido posicionarse como un apoyo desinteresado a estos colectivos, además de jugar un papel activo en el desarrollo de la sensibilización y concienciación de la sociedad valenciana.

Durante los años 2010 y 2011 FGV ha realizado las siguientes campañas, incluidas en esta iniciativa:

CAMPAÑAS 2010	UBICACIÓN
Metrodiversidad: surge como fruto de la colaboración de FGV, a través de Línea 0, y la Fundación CeiMigra y se plantea como objetivo fomentar entre los usuarios de Metrovalencia el respeto y valoración de la diversidad cultural.  Alo largo de 2010, FGV cedió seis de sus instalaciones (Colón, Túria, Torrent-Avinguda, Xàtiva, Marítim-Serrería y Luceros) para el desarrollo de diversas actividades y talleres de Metrodiversidad.	<b>metro</b> valencia
Campañas de donación voluntaria de sangre en FGV: a través de Línea 0, y el Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana suscribieron un nuevo acuerdo de colaboración para facilitar la participación de los agentes de FGV en las campañas de donación de sangre que se realizan con una periodicidad cuatrimestral.	metro valencia

CAMPAÑAS 2011	UBICACIÓN
Metrodiversidad: surge como fruto de la colaboración de FGV, a través de Línea 0, y la Fundación CeiMigra y se plantea como objetivo fomentar entre los usuarios de Metrovalencia el respeto y valoración de la diversidad cultural. Alo largo de 2010, FGV cedió seis de sus instalaciones (Colón, Túria, Torrent-Avinguda, Xàtiva, Marítim-Serrería y Luceros) para el desarrollo de diversas actividades y talleres de Metrodiversidad.	metro valencia
Campañas de donación voluntaria de sangre en FGV: a través de Línea 0, y el Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana suscribieron un nuevo acuerdo de colaboración para facilitar la participación de los agentes de FGV en las campañas de donación de sangre que se realizan con una periodicidad cuatrimestral.	<b>metro</b> valencia
Acuerdo Marco de colaboración con la Fundación Novaterra para la inclusión de criterios sociales en las contrataciones de FGV con empresas de inserción.	metrovalencia  TRAM  METROPOLITADO DE ALICATE

# Anexo IV. Dimensión social. Sociedad.



Por otra parte, a lo largo del 2010 y 2011 Línea 0 ha colaborado con distintas entidades y organizaciones altruistas en la difusión de campañas a través de la cesión de espacios publicitarios y locales para el desarrollo de exposiciones, encuentros, presentaciones, coloquios y mesas redondas. Asimismo, ha desarrollado un amplio programa de conferencias, talleres, exposiciones y otras actividades:



#### **CAMPAÑAS 2010**

Presentación del libro "Contenedor de Silencios" del autor Siro López, en la sala del entresuelo de la estación de Colón; el acto de presentación del libro, al que asistieron más cerca de 80 personas, fue complementado por una conferencia de D. Joaquin García Roca, Doctor en Sociología y Teología y profesor de Cooperación Internacional de la Universidad de Valencia.

Colaboración en tareas de voluntariado corporativo, dentro del **proyecto** "**Engage**" de la Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana ("Fundar").

**Ayuda a Hait**í: campaña de ayuda a Haití puesta en marcha por la Generalitat mediante la cesión por parte de FGV de 110 vallas publicitarias de su red de estaciones en las que se solicitaba el apoyo económico para paliar la catástrofe producida en el país americano.

Colaboración de FGV mediante la cesión de espacio en la estación de Bailén de Metrovalencia, para la **exposición fotográfica** "Escenas de la inmigración".

**Metrodiversidad. Día del Libro**: distribución gratuita de libros a todos los usuarios de Metrovalencia en la estación de Xátiva, lectura de textos literarios y amenización musical de fondo con guitarra y violín, el día 23 de abril de 10.00 h a 14.00 h.

Colaboración de FGV en la "Feria Primavera", mediante donación de material promocional paras las tómbolas de la Feria.

Colaboración de FGV mediante la cesión de espacios en las estaciones de Colón, Bailén, Ayora y Nueve de Octubre para la exposición fotográfica "Transformando el desierto de la vida: ecología para el desarrollo en la Fundación Vicente Ferrer"

Colaboración de FGV para difundir la "III Muestra Itinerante de Cine y Video Indígena", mediante vinilos en las unidades de Metro.

Colaboración de FGV para difusión de la campaña sobre sostenibilidad ambiental en relación con la eliminación de la pobreza, de la Cruz Roja Española, mediante la colocación de vinilos en las unidades de Metrovalencia, del 2 al 16 de junio.

Colaboración de FGV en la campaña "¿Sabes que le ocurrió a Sophia?" para sensibilización a la sociedad sobre el tema de la trata de seres humanos con fines de explotación sexual, de la ONG RESCATE Internacional, mediante la cesión de espacios y vinilos en las unidades de Metrovalencia.

Colaboración de FGV con la Fundación Espurna mediante la cesión de estaciones en estaciones de Metrovalenchia para una actuación de baile de un grupo de personas con discapacidad intelectual.

Colaboración de FGV con la asociación de Familiares de Alzheimer de Valenciana, para una campaña de sensibilización con motivo del **Día Mundial del Alzheimer** mediante la cesión de espacios.

Colaboración de FGV con la Xarxa per la inlcusió social, mediante la cesión de espacios para una exposición con motivo del Día Internacional para la Erradicación de la pobreza.

Colaboración de FGV con la **Asociación del Alcohólicos Anónimos** en la cesión de espacios para una campaña de difusión de esta entidad.

Colaboración de FGV en la difusión del concurso organizado por la **Dirección General de Drogodependencias**, para enviar SMS con un slogan contra las drogas, mediante la colocación de vinilos en el interior de las unidades de Metrovalencia.

Exposición del proyecto "Apoyo al Departamento de Cirugía Ortopédica del Hospital Al Awda, Franja de Gaza", del Movimiento por la Paz, en la Cátedra de Bellas Artes de la Estación de Colón.

Visita a las instalaciones de los Talleres de Naranjos de un grupo de jóvenes en riesgo de exclusión social del Centre d'Educació Laboral en Automoció ("CELA").

Colaboración de FGV en la **Campaña "Un juguete**, **una ilusión"**, mediante su promoción en la Sala Lametro y en el centro de Atención al cliente de la estación de Colón.

Cesión de espacios en la Estación de Colón para actuaciones diferentes grupos de danza, teatro, etc, con motivo del **Día Internacional de las Personas con Discapacidad**.

**Metrodiversidad:** Se han desarrollado numerosas actividades y talleres de música, danza, mimo, teatro y perfomances vinculadas con la integración y la multiculturalidad





#### CAMPAÑAS 2010

Colaboración de FGV con la Conselleria de Solidaridad y Ciudadanía para difundir el **proyecto de sensibilización y educación para el desarrollo "Solidaria"**, a través de la cesión de espacios de la red de Metrovalencia y TRAM.

Colaboración de FGV en la difusión de la campaña de captación de voluntariado de "Fundar", mediante la colocación de vinilos en los espacios soporte dentro de los vagones de Metro y TRAM, desde el 10 de febrero hasta el 10 de abril.

Colaboración de FGV en la campaña de difusión del **Teléfono de la Esperanza**, con motivo de 38º aniversario, mediante la colocación de vinilos en unidades de Metro y TRAM desde el 22 de febrero al 22 de marzo.

Colaboración de FGV en la campaña de difusión del **III Curso de Especialización "Intervención Familiar Breve en Maltrato Infantil"** del Centro de Reina Sofía, mediante la colocación de vinilos en unidades de Metro y TRAM, y marquesinas del TRAM, desde el 15 de marzo hasta el 30 de mayo.

Colaboración de FGV en la difusión de la campaña anual de sensibilización sobre donación de sangre del Centro de Transfusión, mediante la instalación de vinilos en canceladoras, interior de vagones y ascensores en Valencia, y marquesinas e interior de vagones en Alicante, desde el 13 de abril hasta el 30 de junio.

**Metrodiversidad. Music Dance**: recreación de una escena musical animada de corta duración el día 24 de baril, de 12.00 h a13.00 h en Valencia, y el día 19 de junio de 10.00 h a 13.30 h en Alicante.



#### CAMPAÑAS 2010

Colaboración de FGV en la difusión de la imagen de la campaña del proyecto Dembayá de Cruz Roja Española, "Dibújales una sonrisa. Todavía quedan muchas sonrisas por dibujar", contra el tráfico y la explotación infantil, mediante la colocación de vinilos en las unidades de TRAM y acciones de sensibilización en la estación de Mercado de Alicante.

## Anexo IV. Dimensión social. Sociedad.





#### CAMPAÑAS 2011

Colaboración de FGV en la campaña de sensibilización de Manos Unidas, mediante colocación de vinilos en las unidades de Metrovalencia, desde el 17 de enero hasta el 4 de febrero.

Colaboración de FGV con la Asociación Española Contra el Cáncer, mediante la visita a las instalaciones de Valencia Sur de un grupo de niños oncológicos

Colaboración de FGV con el Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana, mediante la cesión de espacios para donación de sangre (Cátedra de Bellas Artes de la estación de Colón) y la entrega de un bono gratuito de ida y vuelta para la zona A cada donante.

Exposición itinerante sobre "Los Derechos Humanos en el siglo XXI: la situación del pueblo palestino", en el vestíbulo de la estación de Facultats, a petición de la Fundación para la Cooperación APY-Solidaridad en Acción.

Visita a las instalaciones de los Talleres de Naranjos de un grupo de jóvenes en riesgo de exclusión social del Centre d'Educació Laboral en Automoció ("CELA").

Colaboración de FGV con **PayaSOSpital**, en la campaña de sensibilización "**Ayúdanos**, a meter la nariz", mediante colocación de vinilos en las unidades de Metrovalencia y del vestíbulo de la estación Benimaclet.

Colaboración de FGV con la **Asociación Cultural CINESÍN**, para la difusión del **II Festival "Afectados por el síndrome del cine"**, mediante la cesión de los vestíbulos de las estaciones de Colón y Facultats.

Colaboración de FGV con la Asociación Familiares Alzheimer Valencia, en la difusión del "Partido por el Alzheimer"

Colaboración de FGV con el **Ayuntamiento de Paterna** mediante la cesión de espacios en las estaciones y paradas pertenecientes al término municipal para la realización de **talleres educativos para jóvenes de los Centros de Día de Paterna**.

Colaboración de FGV en la "Feria Primavera", mediante donación de material promocional paras las tómbolas de la Feria.

Colaboración de FGV con diversas organizaciones del Tercer Sector de Acción Social de la Comunidad Valenciana para cesión de espacios para realizar el lanzamiento de la campaña informativa anual para tratar que los contribuyentes marquen la casilla de "Fines Sociales" en su declaración de IRPF.

Exposición fotográfica en la estación de Mislata con objeto de sensibilizar a la sociedad de los problemas a los que se enfrentan las personas sin hogar, para Médicos del Mundo.

Colaboración de FGV con **Iniciatives Solidàries** para difundir su reconocimiento por el Proyecto "**Espacios Educativos para la Integración**", candidato a los Premios Internacionales de Alfabetización de la UNESCO para 2011, mediante la cesión de espacios en las unidades de Metrovalencia.

Colaboración de FGV con la asociación de Familiares de Alzheimer de Valenciana, para una campaña de sensibilización con motivo del **Día Mundial del Alzheimer** mediante la cesión de espacios (vallas, vinilos y mural solidario).

Colaboración de FGV con el **Ayuntamiento de Paterna** para que jóvenes de sus Centros de Día realicen talleres educativos en estaciones y paradas correspondientes al municipio de Paterna.

Charla divulgativa y mesa informativa en la sala de exposiciones de la Cátedra de Bellas Artes de la Asociación de Mujeres Mastectomizadas (y Afectadas de Cáncer de Mama) de la Comunidad Valenciana

Colaboración de FGV con **Cruz Roja Española** en la campaña de difusión del "**Día de la Banderita**", mediante instalación de carteles en las taquillas de las estaciones de las Líneas 1, 3 y 5 dentro de la Zona A.

Colaboración de FGV con la **Asociación Valenciana de Diabetes** en la **campaña de sensibilización sobre la diabetes**, mediante cesión de espacios publicitarios en el interior de las unidades de Metrovalencia.

Exposición en la Cátedra de Bellas Artes de la estación de Colón de las actividades realizadas por la Entidad no lucrativa Sant Joan de Déu.

Colaboración de FGV con la **Asocociación Namelok Supportive Education** mediante la cesión de espacios publicitarios en el interior de las unidades de Metrovalencia, desde el 15 de noviembre hasta el 15 de diciembre.

Colaboración de FGV en la difusión de la "Maratón de Donación de Sangre", organizado por el Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana, mediante su difusión a través de los teleindicadores de Metrovalencia.

Colaboración de FGV en la campaña se sensibilización del **Día Internacional del Voluntariado**, mediante una pintura mural en el vestíbulo de la estación de Xátiva.

Colaboración de FGV con la **Fundación Novaterra** mediante la cesión de espacios en su sede de Valenciar Sur para colaborar con su campaña "**Mas que una flor**".

Cesión de la estación de Xátiva para la realización de un Mercadillo Solidario de Navidad a favor de la Fundación Novaterra, Cáritas y COPAVA.

Colaboración de FGV con UNICEF y Fundación Kanouté, en la difusión del **partido** "**Champions for Africa**", mediante vallas en estaciones y andenes, vinilos en el interior de las unidades de Metrovalencia y a través de la web de FGV.

Cesión del vestíbulo de la estación de Bailén para la exhibición de un **Nacimiento** realizado por alumnos discapacitados psíquicos, con materiales de plástico reciclado, a petición del Centro Ocupacional "KOYNOS", de Godella.

Celebración con motivo de las fiestas navideñas de actividades musicales mediante coros integrados por personas de especial vulnerabilidad, obsequiando a cada uno de los coristas, que actúan de forma gratuita, con un bono promocional de 10 viajes.

En Navidad de 2011, las estaciones de Xátiva y Colón fueron escenario de actuaciones musicales del Coro de FGV, el Coro de la Escuela de Música del Puerto , el Coro de las Escuelas Pías y el Coro "Les veus de la memoria".





#### CAMPAÑAS 2011

Colaboración de trabajadores de FGV en tareas de voluntariado corporativo, dentro del proyecto "Engage" de la Fundación de la Solidaridad y el Voluntariado de la Comunidad Valenciana ("Fundar").

Colaboración de FGV con **Médicos Sin Fronteras**, en la campaña "**Pastillas contra el dolor ajeno**", mediante la colación de vinilos en las unidades de Metrovalencia, TRAM y marquesinas de las paradas.

Acuerdo de colaboración entre FGV y Fundar para la cesión de espacios en Metrovalencia y TRAM, para campaña de difusión.

Colaboración de FGV en la difusión de la campaña anual de sensibilización sobre donación de sangre del Centro de Transfusión, mediante la instalación de vinilos en canceladoras, interior de vagones y ascensores en Valencia, y marquesinas e interior de vagones en Alicante, desde el 1 de junio hasta el 7 de septiembre.

Colaboración de FGV con Médicos Sin Fronteras, en la campaña de difusión del 40 aniversario de esta ONG, mediante la colación de vinilos en las unidades de Metrovalencia y TRAM, desde el 20 de julio hasta el 15 de septiembre.

Colaboración de FGV con Movimiento por la Paz para desarrollar una campaña de difusión de los conceptos de Cultura de Paz, mediante la colocación de vinilos en el interior de las unidades de Metro y TRAM, desde el 12 de septiembre hasta el 7 de octubre.

En 2011, el programa Engage de la Comunidad Valenciana, en el que FGV participa tanto en el ámbito de educación como en el de prisiones, fue reconocido con el segundo premio, con mención de honor, en los **Premios Europeos de Voluntariado Corporativo** promovidos por la Unión Europea, en la categoría de programas impulsados por la Administración Pública.

#### **Arte**

#### Sala Lametro

En el año 2010, FGV ha celebrado un total de 5 exposiciones incluidas en esta iniciativa.

ARTISTA	UBICACIÓN
Rafael de Corral	
Eduardo Nave	
Dorle Schimer	<b>metro</b> valencia
García Ibáñez	The valeries
Deva Sand	

A estos artistas se suma la exposición colectiva "Red" " organizada por FGV para iniciar las actividades conmemorativas del XXV aniversario de su constitución como empresa. En esta muestra fotográfica y audiovisual se muestra la historia de FGV a través del material fotográfico aportado por el colectivo fotográfico valenciano NOPHOTO, la empresa Lorena Fotógrafos y RTVV.

Durante el 2011, FGV ha celebrado un total de 5 exposiciones que han apuntalado a este espacio como un referente en el mundo cultural de la ciudad.

ARTISTA	UBICACIÓN
José García Navas	
Vicente Peris	
Marta Marco	<b>metro</b> valencia
Lupe Godoy	
Pedro Ródenas	

# Anexo IV. Dimensión social. Sociedad.



Asimismo en 2011, la sala Lametro de la estación de Colón acogió la presentación de "Convergentes", un cortometraje dirigido por el joven realizador Alejandro Portaz que obtuvo el Premio Ciudad de Valencia y ha sido seleccionado en festivales como el REC de Tarragona, el X Festival de Cortometrajes de Radio City y el programa Curts 2011 Comunitat Valenciana

#### **Música**

#### Música&Metro

Durante 2010 se han desarrollado en distintas estaciones de la red de Metrovalencia (Benimaclet, Colón, Torrent Avinguda, Xàtiva, Facultats y Àngel Guimerà) diversos conciertos de los grupos musicales que integran el sello discográfico "Malatesta Records".

Por otra parte, durante los meses de primavera y otoño, se celebraron conciertos en directo de la mejor música valenciana, con la participación de 48 agrupaciones, ofreciendo un variado repertorio de estilos como rock, jazz y pop.

La estación de Colón acogió durante los meses de junio y julio, un total de siete actuaciones englobadas dentro del ciclo "Espai Musical", surgido como lazo de vínculo entre el público y los músicos y como lugar de intercambio de experiencias fortaleciendo los lazos interculturales productos de la migración.

También durante 2010, las estaciones de Metrovalencia pudieron disfrutar de cuatro coros de la Comunidad Valenciana, que encandilaron al público con populares piezas musicales tanto clásicas como actuales.

En 2011, treinta y dos agrupaciones musicales, de los más diversos estilos musicales (desde el rock más puro, al jazz, pasando a la música de cantautores) participaron en esta edición de "Música&metro".

El vestíbulo de la estación de Colón fue el escenario de un recital de Zarzuela protagonizado por la soprano Vanessa Navarro, el barítono Héctor Ángel García y la pianista Aída Velert, actuación que se enmarcó dentro del ciclo de "Activitats a la tardor" y fue el preámbulo de la celebración en Valencia del Festival de Zarzuela de la Comunidad Valenciana (ZAR).

La música de Jazz tuvo se espacio en el programa de "Activitats a la tardor", que se desarrolló durante los meses de septiembre y octubre de 2011, con recitales de Francisco Gamboa, Stéphanie Cadel et la Caravane y Tomtatum jazz.

La estación de Colón de Metrovalencia acogió en octubre el show "Technized, la calle en directo", el primer espectáculo creado y dirigido por el grupo valenciano "Supremos Crew", en el que se mezcla el ambiente de la cultura urbana y la producción teatral.

También durante 2011, FGV colaboró en el mes de noviembre con La Asociación de Productores y Discjockey de la Comunidad Valenciana (PRODJ CV), en el vestíbulo de la estación de Colón de Metrovalencia, en la celebración del "Sona art al carrer 2011", una actividad en que dicha asociación se "lanzó" a la calle, para expresar su arte y revindicar sus derechos.

#### Music TRAM

En marzo de 2010, FGV puso en marcha el proyecto Music TRAM, en el que varias estaciones del TRAM disfrutaron de actividades musicales.

La estación de Mercado fue escenario de dos conciertos musicales de alumnos del Conservatorio Superior de Música "Oscar Esplá" de Alicante, el primero en marzo, a cargo de la Bing Band, en la que una veintena de alumnos del Conservatorio interpretaron un repertorio de canciones de swing, jazz y estándares americanos, y el segundo en mayo, interpretado por el Grupo Metales.

Durante el segundo semestre de 2011, la banda "Societat Musical L'Harmonia" realizó varias actuaciones en las instalaciones de FGV. Concretamente, en el mes de noviembre la estación Mercado y Luceros pudieron disfrutar de un ensayoconcierto y de una audición por parte de los profesores de esta banda, respectivamente.

Coincidiendo con el cierre de año, la estación Luceros fue escenario de un Concierto de Navidad interpretado por la orquesta "L'Harmonia Jove" acompañada por las voces del "Cor de L'escola de Musica" de la "Societat Musical L'Harmonia" que interpretaron un repertorio de villancicos navideños.

Fuera de los recintos e instalaciones de FGV, el TRAM también colabora con algunas de las propuestas más interesantes desarrolladas en la provincia de Alicante. Por ejemplo, colaboró en la promoción y acercamiento a los espectadores de las diferentes veladas musicales programadas por el "Summerjazz". Este Festival se celebra en tres villas señoriales de la provincia de Alicante, ubicadas en El Campello, Altea y Denia, que distan pocos metros de las estaciones de TRAM.

En el caso de los conciertos organizados en la Finca Villa Marco de El Campello, los asistentes tienen la posibilidad de asistir y retirarse en tranvía, desde el apeadero de Les Llances, próximo al recinto, gracias a los servicios nocturnos de El Tramnochador.

En 2011 se programaron tres conciertos en la estación de Mercado. Los dos primeros, celebrados el 4 y el 11 de marzo, corrieron a cargo de los alumnos de la Societat Musical L´Harmomia, y el tercero celebrado el 25 de marzo fue protagonizado por Contrapunctum, un coro de cámara con un repertorio renacentista, e incluso medieval.

#### Otras actividades culturales

#### 2010. Día Internacional del Libro

Las estaciones de Xátiva y Colón fueron escenario de la lectura y escenificación de distintas obras literarias de conocidos autores, que Metrovalencia organizó en colaboración con la Conselleria de Cultura para celebrar el "Día Internacional del Libro y del Derecho de Autor".

#### 2010. "Noctámbulos itinerantes" en Mercado

Durante los meses de enero y febrero de 2010 la estación de Mercado del TRAM acogió la muestra "Noctámbulos itinerantes", compuesta por fotografías nocturnas de la larga exposición, realizadas por todo el territorio nacional por los autores benidormíes Carlos Román, Kiko Moncada y Vicenta Llorens.

#### 2010. "Dibujos-Selvas" de Calo Carratalá

La estación de Mercado del TRAM acogió durante los primeros meses de verano de 2010 una exposición de dibujos del reconocido pintor valenciano Calo Carratalá, en la que el autor plasma diferentes paisajes de la selva amazónica.

#### 2010. "El violinista tóxico" en Luceros

En el mes de septiembre de 2010, la estación de Luceros del TRAM albergó la escultura "El violinista tóxico" del artista alicantino Víktor Ferrando.

"El violinista tóxico" es una pieza de 900 kilos de peso y más de dos metros de alto, realizada con material ferroviario recuperado.

#### 2010. Exposición de Paisajes Protegidos

La estación de Luceros acogió en noviembre de 2010 la Primera Muestra Fotográfica de Paisajes Protegidos de la Comunitat Valenciana, de la que forman parte las 36 mejores fotografías presentadas al certamen sobre instantáneas de espacios protegidos convocado por la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

#### 2010. Exposición de Belén

Coincidiendo con las fiestas navideñas, en 2010 la sala Lametro expuso un magnífico Belén del artista valenciano Pedro Ródenas. La instalación que ocupaba 50 metros cuadrados, acogía más de 100 figuras e integraba escenas de "La Anun-

# Anexo IV. Dimensión social. Sociedad.



ciación de María", "La Caravana de los Reyes Magos", "La Caravana de los pastores", "Pidiendo posada", "Nacimiento" y "El descanso de la huída a Egipto".

#### 2011. Arte del plástico

La estación de Colón de Metrovalencia acogió la exposición "Artplas", organizada por el Instituto Tecnológico del Plástico (Aimplas) y fruto de la colaboración con Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana. En la muestra se expusieron las obras que se han presentado al concurso de jóvenes talentos convocados por el citado centro de innovación tecnológica en el que el plástico se convierte en inusual material artístico.

#### 2011. "Excéntricos"

La estación de Xàtiva fue escenario de la actuación del trío "Los excéntricos", que representó en el Teatro Flumen de Valencia su espectáculo "Rococó bananas", recientemente galardonado con el Premio Nacional de Cultura 2011.

#### 2011. "Un metro de colores"

La estación de Colón de Metrovalencia, acogió durante los meses de abril y mayo de 2011 la exposición de libros artísticos "Un metro de colores" organizada por la Cátedra Metrovalencia en Bellas Artes.

La muestra organizada por la directora de la Cátedra y profesora de la Facultad de Bellas Artes, Victoria Cano, se componía de más de 50 creaciones realizadas por alumnos matriculados en 4º y 5º curso de la Facultad de Bellas Artes, entre los años 2008 y 2011.

#### 2011. La poesía del sueño

La estación de Colón de Metrovalencia ha acogido la exposición escultórica "La poesía del sueño". La muestra, organizada por La Cátedra Metrovalencia de Bellas Artes, recoge una amplia representación del trabajo realizado por el alumno Daniel Pérez, para su proyecto expositivo.

#### 2011. Carteles del Castell de l'Olla

En conmemoración del 25 aniversario del Castell de L´Olla, espectáculo pirotécnico que concita todos los veranos la asistencia de miles de personas en L´Olla de Altea, la estación de Luceros acogió la exposición de los carteles promocionales del evento.

#### 2011. Concierto del Coro de FGV

El Coro de FGV debutó el 29 de junio en un concierto celebrado en el salón de actos de la sede oficial de la empresa en València Sud. Los miembros del Coro de FGV interpretaron un amplio repertorio de canciones tradicionales de distintos países.

#### 2011. "Màgia & humor"

El mago Toni Pons y el monologuista Pablo Carrascosa ofrecieron en las estaciones de Colón y Xàtiva representaciones del nuevo ciclo de actividades "Màgia & humor", en colaboración con la empresa Frescultura responsable de la programación del circuito "Café teatro".

#### 2011. Caravana del Valencia Basket

FGV celebró en noviembre una caravana de baloncesto a cargo del club Valencia Basket, con el objetivo de realizar una acción de acercamiento hacia todos los usuarios del metro.

#### Actividades para niños: NanoMetro y NanoTRAM

Durante 2010 se han desarrollado en distintas estaciones de Metrovalencia y TRAM espectáculos infantiles enmarcados en Nanometro y NanoTRAM a las que han asistido cientos de niños y mayores.

Un total de nueve estaciones de Metrovalencia (Colón, Xàtiva, Benimaclet, Ayora, Marítim-Serrería, Beniferri, Aragón, Torrent-Avinguda y Mislata) acogieron durante el 2010 las 13 actuaciones de la programación "El Domingo Nanometro".

Los espectáculos programados incluyeron cuenta cuentos, bailes y diferentes talleres de manualidades.

Una de las actividades más interesantes transcurrió en la estación de Beniferri, en la que tuvo lugar una jornada de apoyo a la sostenibilidad, donde los niños disfrutaron de un taller de reciclaje donde aprendieron la necesidad de reciclar para conservar el medio ambiente.

Dentro de la programación de NanoTRAM, se realizaron un total de 5 actividades de entretenimiento en La Vila, Miriam Blasco, Teulada, Playa de San Juan y Muchavista. Durante estas actividades, los niños pudieron disfrutar de diferentes espectáculos de humor, música y títeres.

Como en años anteriores, durante las fiestas de Navidad, FGV organizó concursos de dibujo infantil en Alicante y Valencia (Nadal al TRAM y Nadal al Metro) en los que participaron niños con edades comprendidas entre los 3 y los 12 años, en distintas categorías según la edad.

En 2011, han sido un total de once las actividades de "El Domingo, Nanometro" que han permitido convertir una estación de la red de FGV en un escenario de espectáculos y actuaciones para los más pequeños. De esta manera, cuentacuentos, bailes y diferentes talleres de manualidades han centrado una oferta que se ha desarrollado a lo largo de todo 2011.

Dieciocho estaciones de Metrovalencia (Colón, Xàtiva, València Sud, Benimaclet, Ayora, Marítim-Serrería, Beniferri, Aragón, Torrent-Avinguda, Mislata, Amistad, Manises, La Canyada, Plaça Espanya, Alboraya-Palmaret, Paterna, Torrent y Joaquín Sorolla) acogieron estas actividades.

En el marco de la programación de NanoTRAM, el 17 de junio tuvo lugar en la finca La Barbera junto a la estación de Creueta, la actuación del Mago Charly con gran afluencia de público

#### Actividades al aire libre

FGV promueve excursiones y actividades medioambientales que, además de aportar un valor añadido a sus servicios habituales de transporte, promueven entre los ciudadanos el conocimiento de su red y el valor paisajístico y cultural de su entorno.

#### Marcha de la Mistela

El 6 de febrero de 2010 se organizó, junto con la Asociación Cultural Ferroviaria Mascarat, la quinta 'Marcha de la Mistela' que recorre algunos de los más bellos senderos de la Marina Alta y permite degustar a los participantes los típicos caldos de esta comarca.

#### Media Marcha Ferroviaria Altea - El Campello

El 15 de mayo de 2010 se celebró la Media Marcha Ferroviaria entre las localidades de Altea y El Campello por caminos que discurren paralelos al trazado del TRAM.

#### XIV y XV Marcha Ferroviaria Dénia - Alicante

Como en años anteriores, en 2010 y 2011 FGV ha colaborado con la Asociación Cultural Ferroviaria Mascarat, en la marcha Ferroviaria Dénia Alicante, que tiene lugar cada mes de mayo, para homenajear la figura de los antiguos peones camineros y fomentar la práctica del senderismo.

Los participantes recorren a pie los 105 kilómetros que separan Alicante de Dénia.

# Anexo IV. Dimensión social. Sociedad.



La prueba, que se celebra cada año en mayo, coincidiendo con el fin de semana de luna llena para que la marcha nocturna se haga con mayor facilidad, permite disfrutar de algunos de los parajes más impresionantes de la provincia.

#### Bici+Metro

En abril de 2010 se celebró una ruta guiada de Bici + Metro, entre Valencia, Bétera y Godella.

Posteriormente, el 26 de septiembre, con motivo de la celebración de la Semana Europea de la Movilidad, FGV organizó, con la colaboración de la asociación "Valencia en bici-Acció Ecologista Agró", una excursión guiada de Bici+Metro que recorrió los municipios de Llíria, Bétera, Rocafort, Godella y Burjassot.

El 27 de febrero de 2011, una veintena de ciclistas participaron en una ruta Bici+Metro entre Valencia y Picassent, organizada por FGV en colaboración con el colectivo 'Valencia en bici', que discurrió por los términos municipales de Valencia, Picanya, Paiporta, Catarroja, Albal, Alcacer y Picassent.

#### Senderismo

Durante el 2010 se realizaron excursiones de senderismo por entornos paisajísticos de los municipios de Llíria y Paterna. Concretamente, el 22 de mayo se organizó una ruta senderista por el Parque de San Vicent de la localidad de Llíria en la que participaron cerca de 100 personas, y el 6 de junio al bosque La Vallesa situado en el Parque Natural del Túria.

Durante el 2011, tres rutas senderistas han llevado a los usuarios de Metrovalencia a recorrer los municipios de Picanya, Torrent, Picassent, Quart de Poblet, Xirivella y Alaquàs.

#### Metro-rutas

En 2010, las Metro-rutas culturales visitaron cuatro de los principales museos de la ciudad de Valencia, como el IVAM, el Museo de Historia Natural, el Museo de Historia de Valencia y el Museo de la Cerámica.

Además, por primera vez, FGV en colaboración con el Patronato de Turismo de la Comunidad Valenciana "València, Terra i Mar", organizó diez metro-rutas a cinco municipios (Manises, Moncada, Almàssera, Paterna y Llíria) con el objetivo de ofrecer, a través del uso del metro, los variados atractivos turísticos de la provincia de Valencia.

En 2011, FGV y el Patronato Provincial de Turismo pusieron en marcha la segunda edición de las 'Metro-rutas València, Terra i Mar'. De nuevo, en esta edición, los destinos fueron Moncada, Llíria, Manises, Paterna y Almàssera.

#### Actividades de promoción de la movilidad sostenible

#### Semana de la Movilidad Sostenible

Cientos de niños participaron el 18 de septiembre de 2010 en la Jornada de Puertas Abiertas celebrada por FGV en la estación de Luceros y en las instalaciones de València Sud con motivo de la conmemoración de la Semana de la Movilidad y la celebración, el día 22 de septiembre, del Día Europeo sin Coche.

En la estación de Luceros, se realizaron diversas actividades educativas en las que los niños pudieron participar en los distintos talleres y en un circuito de movilidad y seguridad vial, orientadas a concienciar a los pequeños de la importancia y las ventajas de los medios de transporte colectivos para garantizar un futuro sostenible.

Los más de 500 asistentes a la sede de València Sud pudieron conocer el funcionamiento de los trenes desde la cabina del maquinista y visitar el Puesto de Mando y los talleres de mantenimiento de las unidades móviles. Para los más pequeños se organizaron diversos talleres educativos y múltiples actividades de ocio programadas entre las que figuraban composiciones de plastilina, reconocimiento de ruidos de vehículos y un circuito de bicicletas para aprender seguridad vial.

Los talleres fueron amenizados por un grupo de pop-rock, y una formación de jazz fusión recorrió las instalaciones para entretener a quienes se acercaron hasta las instalaciones de Valencia Sur.

## Memoria de Sostenibilidad 2010/2011

Al finalizar la jornada se realizó un sorteo de 20 pases anuales de la red de Metrovalencia entre los asistentes.

Asimismo, FGV ofreció la posibilidad de desplazarse gratuitamente por la red de Metrovalencia el día 19 de septiembre de 2010, mediante la descarga a través de su página web de un título especial válido para ese día.

En el 2011, las jornadas de puertas abiertas se celebraron el día 24 de septiembre en Valencia Sur y el 25 de septiembre en los talleres de El Campello.

El 24 de septiembre, los asistentes pudieron conocer de primera mano el funcionamiento de los trenes del parque móvil y visitar distintas partes de las instalaciones de València Sud. Para los más pequeños se organizaron diversos talleres educativos y actividades: pintacaras, pintura de recortables, globoflexia, magia y un circuito de bicicletas para aprender seguridad vial.

Se programaron, asimismo, actuaciones musicales mientras se desarrollaban las distintas actividades. La jornada contó con la presencia de Pam, la mascota del Valencia Basket, y se sortearon bonos de Metrovalencia.

La jornada de puertas abiertas del TRAM se celebró al día siguiente, el domingo 25, en los talleres de El Campello. Además de la visita guiada a las instalaciones, se organizaron distintos talleres educativos y actividades de pintacaras, globoflexia, cuenta-cuentos y magia, y se sortearon títulos de transporte de la red del Tram.

#### Metroescola

En febrero de 2010, FGV pone en marcha Metroescola destinado a los escolares de los ciclos formativos de infantil y primaria de la provincia de Valencia. Mediante visitas programadas a las instalaciones de Metrovalencia, trabajadores voluntarios de FGV inculcan a los niños los valores del transporte público colectivo y les a conocer sus múltiples ventajas sociales, económicas y medioambientales.

Durante el curso escolar 2010-2011, más de 1.600 escolares conocieron las instalaciones de València Sud y se beneficiaron de esta iniciativa.

#### Colaboración con la Cátedra de Bellas Artes

FGV colabora con la Cátedra de Bellas Artes de la Universidad Politécnica de Valencia a través de distintas actividades.

En 2010 ha participado en:

- XXVIII Salón Internacional de Cerámica, Cevisama.
- Tercera exposición de carteles de Fallas realizada con trabajos de alumnos de la Facultad de Bellas Artes.
- Entrega de premios y distinciones a los participantes en distintos concursos.
- Exposición de dibujo "Línea Valencia/Buenos Aires".

#### Y en 2011:

- XXIX Salón Internacional de Cerámica 2011, Cevisama.
- Proyecto audiovisual "Horizonte migratorio".
- IV Concurso del Cartel Anunciador de las Fallas 2011.
- "En un metro de colores", muestra que exhibe una variada colección de creaciones artísticas, realizadas desde el año 2008 hasta 2011.
- Exposición escultórica "La Poesía del Sueño"
- Colaboración con el festival de Poesía Vociferio con actividades como el "Crucigrama poético para viajeros y paseantes" y la exposición "Poesía visual made in Valencia".
- Proyecto de creación e investigación "Viaje exterior" organizado por la Cátedra Metrovalencia en Bellas Artes y el Centro de Investigación Arte y Entorno de citada Facultad de la Politécnica.
- "Travelling Art". Crucigrama de fotografías que, bajo el lema "Arte viajando, teniendo como referencia el transporte en metro o tranvía", se expone en la estación de Colón de Metrovalencia
- Mural solidario en la estación de Xàtiva de Metrovalencia con motivo del "Día Internacional del Voluntariado".

memoria de 2010 sostenibilidad



# Dimensión social. Responsabilidad en el Servicio de Transporte.



#### CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

#### Vía doble

El número de km de vía doble se mantiene entorno al 35% de la red.

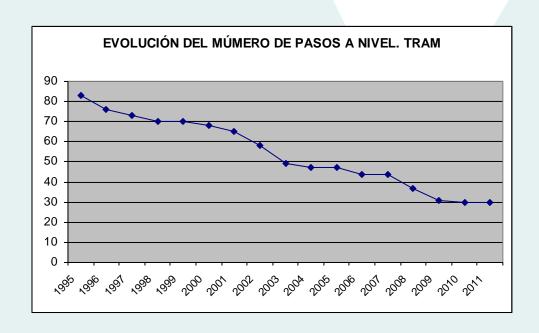


	PERIODO 2010 - 2011		
Km totales de red	250′34		
Km vía doble	87,27 <b>(34,86%)</b>		
Km vía única	163,07 (65,14%)		

#### Pasos a nivel

Desde el comienzo de su actividad, uno de los objetivos de FGV ha sido la supresión progresiva de aquellos pasos a nivel que son susceptibles de ser eliminados por su ubicación y características, y la mejora de las condiciones de seguridad en aquellos cuya eliminación no es posible.

Destaca la evolución seguida en el Tram, desde el comienzo de la actividad representa una reducción en el número total de pasos a nivel en las líneas del 64% en el periodo 1995-2011.





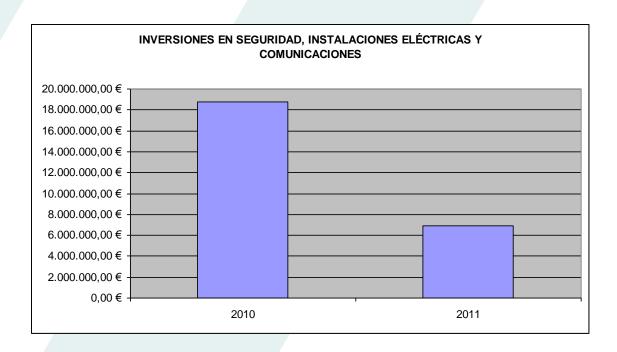
Las principales actuaciones relacionadas con la supresión o mejora de las condiciones de seguridad de pasos a nivel en tramos de superficie de la red de Metrovalencia, durante el periodo 2010-2011, han sido:



ACTUACIÓN	FECHA
Supresión del Paso a Nivel C-9 de Carlet, en el p.k. 56,060. Construcción de un paso superior.	
Supresión del Paso a Nivel P-9 de Paterna, en el p.k. 16,376. Construcción de un paso inferior.	
Modificación del Paso a Nivel PI-7 de Picanya, en el p.k. 10,978. Peatonalización y supresión de circulaciones viarias (excepto cortejos fúnebres).	2010
Supresión del Paso a Nivel A-3 de Alboraya, en el p.k. 10,978. Soterramiento de un tramo de la Línea 3	
Supresión del Paso a Nivel A-4 de Alboraya, en el p.k. 10,555. Soterramiento de un tramo de la Línea 3	
Supresión del Paso a Nivel A-7 de Alboraya, en el p.k. 10,009. Soterramiento de un tramo de la Línea 3	
Supresión del Paso a Nivel V-12 de Valencia, en el p.k. 22,535. Soterramiento de un tramo de la Línea 1	
Supresión del Paso a Nivel V-11 de Valencia, en el p.k. 22,827. Soterramiento de un tramo de la Línea 1	2011
Supresión del Paso a Nivel s/nº de Valencia, en el p.k. 23,081. Soterramiento de un tramo de la Línea 1	

#### **Seguridad**

Las inversiones realizadas en seguridad, que también incluyen mejoras en las instalaciones eléctricas y las comunicaciones, ascienden a un total de 25.608.333,67€.



El 87% de esta inversión (22.212.054,07 €) se debe a la implantación del Sistema de Operación Automática de Trenes (A.T.O.) en los tramos subterráneos de Metrovalencia. Este sistema permite controlar el tren eliminando el posible fallo humano y posibilita una conducción uniforme evitando frenazos y acelerones. Así mismo reporta notables ventajas en el ámbito de la sostenibilidad; se estima que en un futuro próximo el ahorro energético en la circulación de los trenes llegará al 20% del consumo.

La obra de implantación del Sistema ATO fue inaugurada el 26 de marzo de 2011 y a finales de 2011 se encuentra implantado en las siguientes líneas:

- Línea 1, en el tramo comprendido entre las estaciones de Empalme y València Sud.
- Línea 3, entre las estaciones de Alboraya-Peris Aragó y Aeroport.
- Línea 5, entre Marítim-Serrería y Aeroport y Marítim-Serrería y València Sud.

En el campo de comunicaciones, destaca la inversión correspondiente al Suministro e instalación de la red IP, que permite ampliar la red de telecomunicaciones de FGV. La red IP, es una nueva tecnología de comunicación que ofrece numerosas ventajas en relación al resto de sistemas de comunicación de fibra óptica: mayor ancho de banda, y por lo tanto más rapidez y capacidad, mayor seguridad y fiabilidad, y más facilidad de gestión.

#### Plan de emergencia

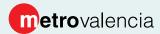
Mediante la realización de simulacros, tanto en las instalaciones de Metrovalencia como del Tram de Alicante, FGV comprueba la eficacia de las medidas establecidas en sus planes de autoprotección.

El Cuerpo Nacional de Policía, Policía Local, Bomberos, Protección civil, servicios médicos de la Conselleria de Sanidad y voluntarios participan activamente, junto al personal de FGV, en la simulación de emergencias de incendio o choque de trenes.

A continuación se sintetizan los simulacros realizados en el periodo que se informa:



FECHA	EMERGENCIA SIMULADA	UBICACIÓN
10 de junio de 2010	Incendio en planta baja (taquillas)	Estación de La Marina
1 de diciembre de 2010	Choque de tranvías	Tramo del túnel del TRAM que conecta las estaciones de Mercado y Luceros
22 de diciembre de 2010	Incendio en túnel	Tramo del túnel del TRAM que conecta las estaciones de MARQ y Mercado
1 de marzo de 2011	Incendio en túnel	Tramo del túnel del TRAM que conecta las estaciones de Mercado y Luceros

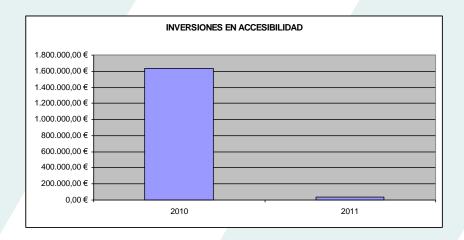


FECHA	EMERGENCIA SIMULADA	UBICACIÓN
17 de junio de 2010	Arrollamiento de ciclista por tranvía	c/ Ingeniero Fausto Elio de Valencia
22 de diciembre de 2011	Incendio de tren	Línea 1 de Metrovalencia. Tramo del túnel que conecta las estaciones de Benimàmet – Les Carolines - Fira
	Rescate de persona con movilidad reducida	Estación de Les Carolines - Fira



#### Accesibilidad universal

En materia de accesibilidad, la inversión realizada directamente por FGV durante los años 2010 y 2011 asciende a un total de 1.671.762,03 € de los cuales el 56% corresponde a la sustitución de escaleras mecánicas en las estaciones de Safranar, Campanar y Beniferri de Valencia, el 21% a la reforma y acondicionamiento de ándenes en la estación de La Marina de Alicante, incluyendo la reubicación de la parada y accesibilidad para personas de movilidad reducida y el 18% a las obras de ampliación de los ándenes de las líneas 3 y 5 de Metrovalencia, para el correcto estacionamiento de cinco vehículos y para la mejora de su accesibilidad.

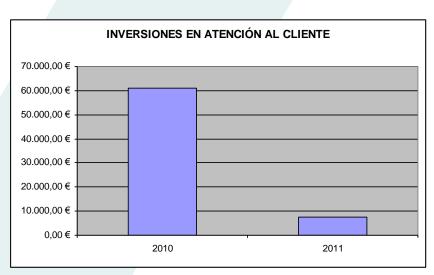


Destacan las obras realizadas en la adaptación de las estaciones subterráneas de Plaza de España y Safranar en los años 2010 y 2011, respectivamente. Estas obras contemplan la dotación de ascensores para posibilitar el acceso a las personas con movilidad reducida, y se inscriben en el Plan de Modernización de la Línea 1 de Metrovalencia promovido por la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

Gracias a estas obras, el 99% de las instalaciones de Metrovalencia y el 100% de las instalaciones del TRAM, se consideran accesibles.

#### Atención al cliente

Las inversiones totales durante los años 2010 y 2011 para mejorar la atención al cliente ascienden a 68.384,91 €. De las inversiones realizadas en este periodo, destaca la inversión en mobiliario para el proyecto de modernización de las estaciones de superficie de la Línea 1 de Metrovalencia, y la instalación de nuevos equipos de megafonía en las estaciones en las estaciones de Museros, Albalat, Meliana y Foios.



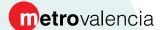
Destaca la implantación en 2010 del nuevo modelo de Atención al Cliente denominado Plan Egeo, que implica un cambio de las funciones del personal de estaciones y de la forma de relacionarse con los usuarios, con la finalidad de aumentar la eficacia y funcionamiento de los recursos humanos y técnicos destinados a la atención de los clientes de la red de Metrovalencia.

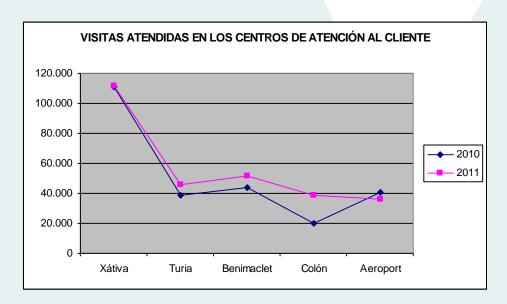
Durante el 2011, FGV ha puesto en servicio siete nuevos puntos de información y atención al cliente en las estaciones de Empalme, Alboraya-Palmaret, Àngel Guimerà, Mislata, Amistat, Marítim-Serrería y Torrent-Avinguda.

Los nuevos centros, denominados "Punt del Client", desarrollan funciones similares a las que se prestan en el resto de los Centros de Atención al Cliente (informar a los viajeros, atender quejas y sugerencias, tramitar carnets personales para la adquisición de las tarjetas de abono temporal, etc).

Las visitas recibidas en los Centros de Atención al Cliente de Metrovalencia en este periodo ascienden a un total de 538.409, habiéndose atendido casi la mitad en la estación de Xátiva.

	2010	2011	
Xátiva	111.135 (43,25%)	111.374 (39,29%)	
Turia	38.903	45.530	
Benimaclet	43.875	51.569	
Colón	20.183	38.624	
Aeroport	Aeroport 40.851 36.365		
TOTAL	TOTAL 256.957 283.462		





Las llamadas realizadas al teléfono gratuito de Información y Atención al Cliente en este periodo ascienden a un total de 222.290; el principal motivo de las consultas realizadas son los horarios.



# **metro**valencia

	2010	2011
Llamadas atendidas	101.846	120.444

Motivo de la llamada	2010	2011	
Horarios	67%	67%	
Tarifas	7%	6,5%	
Itinerarios	7%	5,5%	
Objetos perdidos	6%	5,5%	
Renfe/Bus	1,5%	1%	
Eventos (Fórmula 1, Fallas, ferias, etc)	1%	1%	
Varios	10%	13,5%	

#### Presencia de FGV en las redes sociales

#### Canal Twitter de Metrovalencia

En junio de 2010, FGV puso en servicio el canal Twitter de Metrovalencia, con objeto de reforzar las estrategias de Atención al Cliente emprendidas por la empresa.

Desde su puesta en funcionamiento, las community maneger, responsables del mantenimiento del servicio, han emitido más de 2.300 tweets a través de los que se informa a los seguidores en la red de las incidencias de la circulación, los servicios especiales, los cambios operativos y las distintas actividades de ocio, cultura y responsabilidad social corporativa programadas por la empresa.

El número de seguidores se ha cuadruplicado desde su inicio, situándose a finales de 2011 en 2.827 seguidores.

En el curso de este tiempo se han contestado, mediante mensajes directos, más de 1300 preguntas formuladas por los clientes a través de la red social. El número de menciones de @metrovalencia a través de Twitter se eleva a 5.338.



#### Presencia de Metrovalencia en Facebook

En consonancia con su estrategia de ampliación de los sistemas de Información y Atención al Cliente, y del aprovechamiento de la capacidad de interactuar con los clientes, FGV creó en octubre de 2011, la página de Metrovalencia en Facebook.

Desde su creación más de 200 personas se han hecho fans de esta página (www.facebook.com/metrovalencia. fgv), Metrovalencia ha subido a su muro más de cien publicaciones, entre las que se encuentran noticias, servicios especiales, mejoras y cambios en el servicio, y actividades de ocio y cultura.

Además de las publicaciones en el muro, Metrovalencia responde a través de esta red a las dudas, preguntas y sugerencias de los usuarios.

#### Servicios Especiales

Durante el periodo informado FGV ofreció varios Servicios Especiales, facilitando así los desplazamientos de los ciudadanos a distintos eventos organizados tanto en Valencia como Alicante.

- Fallas: Metrovalencia ofreció servicios especiales de 24 horas desde la noche del 15 de marzo hasta la madrugada del día 20. Además del servicio nocturno, se ofrecieron servicios adicionales durante toda la jornada para facilitar los masivos desplazamientos de ciudadanos y visitantes a las mascletades, los castillos de fuegos artificiales y la Ofrenda.
- **G.P. de Fórmula 1**: Metrovalencia desplazó cerca de 200.000 usuarios al entorno del circuito urbano de Valencia del 25 al 27 de junio, en las que se celebraron los entrenamientos y el Gran Premio Europa de Fórmula 1.
- Servicios nocturnos de fin de semana: En 2010, coincidiendo con el periodo estival, Metrovalencia puso en marcha una experiencia piloto de servicios nocturnos de fin de semana, con el fin de comprobar la acogida de estos servicios por parte de la sociedad. Este servicio tuvo lugar los viernes y sábados de 2 de julio hasta el 18 de septiembre, hasta la 1.30 h o 2.00 h de la madrugada, en función del destino. Un total de 215.332 viajeros disfrutaron de este servicio en 2010.
- **GP de motociclismo y Tomatina**: FGV reforzó sus servicios tanto con motivo de la Tomatina de Buñol como de la celebración del Gran Premio de Motociclismo a fin de atender la masiva demanda de viajeros que estos actos concitan. Los refuerzos tuvieron como objetivo facilitar el traslado de los viajeros hasta la estación de Sant Isidre de Metrovalencia, donde se efectúa el transbordo con los trenes de Renfe que cubren el recorrido hasta Buñol y Cheste.
- Campaña del Tramnochador: los servicios nocturnos del Tramnochador que FGV pone en marcha entre el 1 de julio y el 4 de septiembre, permiten el acercamiento de los vecinos y turistas de Alicante a las zonas de ocio de la ciudad y de otras localidades a las que los ciudadanos suelen acudir para divertirse. Desde su puesta en funcionamiento en el 2007, este servicio ha experimentado un aumento de viajeros de más del 40% (60.955 viajeros en 2010 y 73.962 en 2011).
- Fogueres de Sant Joan: TRAM dispuso servicios especiales de 24 horas para facilitar el masivo desplazamiento de ciudadanos con motivo de las fiestas de les "Fogueres de Sant Joan". Un total de 203.316 usuarios en 2011 y 251.904 en 2011 utilizaron este servicio durante las fiestas.
- Semana Santa, Santa Faz y Castillos de fuegos: TRAM organizó servicios especiales para facilitar el desplazamiento de los ciudadanos a los lugares donde se desarrollaron los actos de la Semana Santa, la romería de la Santa Faz, los Castillos del Cocó y el castillo de fuegos artificiales de la Olla de Altea.



#### Calidad del Servicio de Transporte

#### Satisfacción de cliente

FGV realiza anualmente una encuesta de satisfacción dirigida a sus usuarios. La encuesta se desglosa en 22 atributos cuyos resultados se integran el índice global de satisfacción (ISC), medido en una escala de 1 a 10 puntos.

La evolución del índice global de satisfacción en Metrovalencia durante el periodo que se informa ha sido:

ISC	2010	2011
Global	7,68	7,51
L1	7,54	7,42
L3	7,70	7,59
L4	7,34	7,17
L5	7,85	7,63
L6	7,43	7,43

La valoración global obtenida en el año 2010 es la más alta lograda por Metrovalencia, desde que en el año 1999 se iniciaran las encuestas de satisfacción de clientes.

Las líneas 5 y 3 son las mejor valoradas, situándose la línea 4 como la peor valorada.

Destaca el hecho de que este índice siempre ha obtenido valores por encima de 7, lo cual supone unos resultados de satisfacción de cliente muy positivos, especialmente si comparamos con otros modos de transporte en Valencia y en otras ciudades españolas.

Por su parte, la evolución del índice global de satisfacción en el Tram durante el periodo que se informa ha sido:

ISC	2010	2011
Global	8,00	8,34
L1	8,0	8,5
L3	8,1	8,2
L4	8,0	8,6
L4L	8,5	-
L9	7,4	7,8

Es destacable el resultado de satisfacción en el Tram, por encima de 8. Aumenta la valoración de los usuarios de todas las líneas, pero de manera significativa en las líneas 1, 4 y 9.

Con respecto al atributo Compromiso con el Medio Ambiente, los resultados evidencian una puntuación por encima del 7 en Metrovalencia y superior a 8 en el Tram.

	2010	2011
METROPOLITANO DE ALICANTE	7,45	7,30
<b>metro</b> valencia	8,25	8,73

#### Panel de clientes

FGV realiza consultas periódicas a usuarios que de forma voluntaria integran el Panel de Clientes.

Este instrumento junto con las Encuestas de Satisfacción de Clientes permite recoger opiniones sobre necesidades y expectativas desde el punto de vista individual, desde la percepción de esas personas como individuos.

Con periodicidad bianual, FGV hace llegar a los usuarios dados de alta como panelistas un cuestionario sobre diversos temas relacionados con su servicio, como por ejemplo la comodidad de nuestras instalaciones y nuestra red de ventas.

Las valoraciones y propuestas recibidas son analizadas y tenidas en cuenta para la toma de decisiones.

Durante el periodo 2010-2011, se han realizado 3 cuestionarios sobre los siguientes temas: Página web, Comportamiento cívico de los usuarios en metro y tranvía, y Canales y soportes de informativos de Metrovalencia.

#### Foro Ciudadano

En 2010 se puso en marcha un nuevo mecanismo de participación del ciudadano, consistente en el Foro Ciudadano de Metrovalencia, para completar las aportaciones realizadas desde la óptica individual de las personas con sugerencias e ideas procedentes de asociaciones representativas de la sociedad civil.

Se trata de un foro consultivo, en el que las entidades que lo integran trabajan sobre temas concretos para la mejora del servicio de Metrovalencia.

El beneficio más importante para las entidades que forman parte de este foro es el de la participación: la entidad "da voz" al colectivo que representa, para colaborar en la mejora de un servicio público desde su perspectiva concreta. El beneficio más importante para FGV es el de poder contar con la colaboración de estas entidades, que transmiten las necesidades, deseos y puntos de vista de sus colectivos, sobre cuestiones concretas sobre las que se desee trabajar.

El Foro Ciudadano está integrado por las siguientes entidades:

- Federación de Asociaciones de Vecinos de Valencia
- Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios (AVACU)
- Asociación Provincial de Amas de Casa y Consumidores Tyrius
- Asociación Valenciana de Amigos del Ferrocarril (AVAF)
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (Cocemfe)
- Plataforma de Voluntariat Social de la Comunitat Valenciana
- Centre Excursionista de València (CEV)
- Cruz Roja Española Oficina Provincial de Valencia
- Asociación de Comerciantes del Centro Histórico de Valencia

Las aportaciones obtenidas en los Foros se tienen en cuenta tanto a la hora de poner en marcha acciones para la mejora del servicio, como a la hora de elegir temas sobre los que trabajar en futuras sesiones de trabajo del Foro.

# Anexo V. Dimensión social. Responsabilidad en el Servicio de Transporte.



En Marzo de 2010 tuvo lugar la primera reunión del Foro Ciudadano de Metrovalencia en las oficinas de FGV en València Sud, cuyo tema a tratar fue la página web.

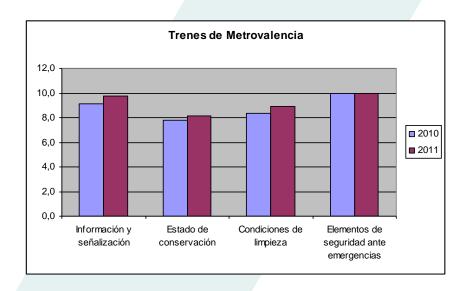
A lo largo del periodo 2010-2011, se han realizado 4 reuniones en las que se han debatido temas como la propuesta de medidas generales para la mejora del servicio, la efectividad de los canales de información de Metrovalencia y las posibles mejoras a implementar en las máquinas expendedoras automáticas de billetes.

#### Cliente misterioso

FGV ha realizado auditorías periódicas en las líneas 1, 3 y 5 de metro, en las líneas 4 y 6 de tranvía de Metrovalencia, así como en las líneas 1, 3 y 4 de TRAM, para verificar una serie de cuestiones que considera fundamentales en los trenes y en las estaciones, así como en relación al trato dispensado tanto por el personal propio de FGV como por el personal de seguridad.

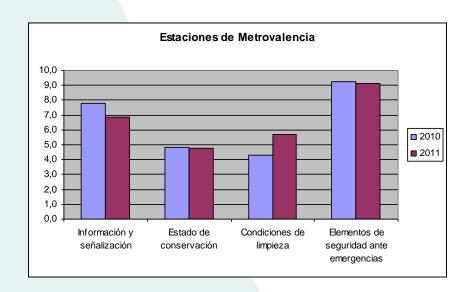
#### Con respecto a los trenes

	INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN	ESTADO DE CONSERVACIÓN	CONDICIONES DE LIMPIEZA	ELEMENTOS DE SEGURIDAD ANTE EMERGENCIAS
2010	9,2	7,8	8,3	10,0
2011	9,8	8,2	8,9	10,0



#### Con respecto a las estaciones

	INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN	ESTADO DE CONSERVACIÓN	CONDICIONES DE LIMPIEZA	ELEMENTOS DE SEGURIDAD ANTE EMERGENCIAS
2010	7,8	4,8	4,3	9,2
2011	6,9	4,8	5,7	9,1



## <u>Tratamiento de reclamaciones</u>

FGV, a través de su sistema de recepción y tratamiento de reclamaciones, recoge las carencias detectadas por los usuarios con objeto de resolverlas de la forma más rápida y eficaz posible.

El número de reclamaciones en 2011 experimentó un incremento del 24% con respecto al número de reclamaciones del año 2010 (3.871 en 2010 y 5.087 en 2011), debido principalmente a la gestión para tramitar el canje de título de transportes adquiridos en 2010, cuya validez concluía en agosto de 2011.

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	2010	2011
Instalaciones y material móvil	145	127
Plan Egeo	432	334
Sistema tarifario	1088	1.185
Sistema tarifario (Canje)*	0	975
Peaje	1235	1.309
Atención al cliente	450	378
Seguridad y vigilancia	60	39
Funcionamiento del servicio	333	515
Demanda del servicio	16	31
Varios	112	194
TOTAL	3871	5.087

 $<sup>^{\</sup>star}$  Corresponden a la gestión para tramitar el canje de viajes adquiridos en 2010



## Seguimiento de indicadores de calidad del servicio

FGV mide periódicamente una serie de indicadores, tanto en Metrovalencia como en Tram, con objeto de realizar un seguimiento de la calidad del servicio ofrecido.



CRITERIOS DE CALIDAD	NIVEL DE EXIGENCIA (LÍNEAS L1, L3 Y L4)						
Grado de Ocupación	El 90% de los viajeros se benefician del servicio de referencia en las inter-estaciones de más tráfico. El 100% de los clientes viajan con un grado de ocupación inferior a 4, 2 viajeros/m² (año 2010) e inferior a 4 viajeros/m² (año 2011)						
Tranvías ofertados	Se realiza el 97,5% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente						
DFC¹ Material Móvil Eléctrico	L1 y L3: DFC inferior a 80; L4: DFC inferior a 50 (indicador definido en el año 2011)						
DFC Enclavamiento	DFC inferior a 400 (indicador definido en el año 2011)						
Ascensores	Se asegura un grado de disponibilidad superior al 92% (año 2010) y superior al 93% (año 2011)						
Escaleras mecánicas	Se asegura un grado de disponibilidad superior al 92% (año 2010) y superior al 93% (año 2011)						
Plataformas	El 100% de los viajeros se benefician del servicio de referencia (paradas adaptadas facilitando el acceso con plataformas, rampasen buen estado de conservación).						
Asientos reservados	El 100% de los tranvías cumplen el servicio de referencia						
Canceladoras	Se asegura un grado de disponibilidad superior al 90% en las canceladoras (año 2010) y superior al 92% (año 2011)						
DFC Canceladoras	Flaps-validadoras: Valor del DFC inferior a 1.825 (indicador definido en el año 2011)						
Máquinas autoventa	Se asegura un grado de disponibilidad superior al 90%						
DFC Máquinas autoventa	Taquillas y terminales portátiles: Valor del DFC inferior a 580 (indicador definido en el año 2011) Automáticas Embarcadas y automáticas de Estación: Valor del DFC inferior a 8.500 (indicador definido en el año 2011)						
Información relativa al viaje en condiciones normales	En estaciones: 95% de las estaciones disponen de la información En vehículos: 99% de los vehículos disponen de la información Por el conductor: 95% de los pasajeros disponen de la información						
Información en el vehículo	90% de los vehículos disponen de la información (Plano General de la Red y Derechos y obligaciones del viajero)						
Puntualidad	Más del 91% de los tranvías no sufren retraso						
Orientación al cliente	Se realiza como mínimo una encuesta anual. La percepción global del cliente debe ser mayor del 7,5.						
Reclamaciones	El 100% de las reclamaciones se contestan en un plazo máximo de 18 días (año 2010) y de 16 días (año 2011)						
D, AC, C y A <sup>2</sup> del personal de estaciones y USI	Los empleados de FGV (personal de estaciones y USI) obtienen una nota media superior a 7. (indicador definido en el año 2011)						
D, AC, C y A de CAC y personal de seguridad, línea telefónica e interfonos	La atención recibida en teléfono de información, interfonos, CAC, personal de seguridad obtiene una nota media superior a 7 en Cliente Misterioso. (indicador definido en el año 2011)						
Asistencia	El Protocolo de Atención al Cliente debe existir y toda incidencia debe conllevar su uso.						
Confort en el Viaje	Movimientos bruscos y temperatura son puntuados con más de un 6,5 sobre 10 en el ISC.						
Climatización	>95% (año 2010) y >96% (año 2011) de los pasajeros viajan conforme al servicio de referencia						
Limpieza de trenes/estaciones	Cumplimiento al 95% del servicio de referencia (la limpieza de tranvías y estaciones se realiza de acuerdo con el Protocolo de Limpieza)						
Protección contra agresiones. Prevención	Se asegura que no tenemos más de 50 incidencias por millón de viajeros. La tasa de incidentes no superará a la del mismo semestre del año anterior en un 15%						
Prevención contra agresiones. Cámaras de seguridad	Más del 95% de las cámaras cumplen el servicio de referencia.						
Dispositivos y señalización. Unidades	Mas del 95% de las unidades de tranvía cumplen el servicio de referencia (dispondrán de dos extintores de polvo polivalente por unidad de tranvía, convenientemente identificados e incluidos en el plan de mantenimiento de equipos de la empresa)						
Dispositivos y señalización. Estaciones	El 100% de las estaciones cumplen el servicio de referencia (armario de seguridad con equipo autónomo para respiración, camilla de transporte e inmovilización, botiquín primeros auxilios, manta y rollo de 250 mts de cinta balizar). Indicador definido en el año 2011						
Dispositivos y señalización. Túnel	El 100% de los túneles cumplen el servicio de referencia (alumbrado de servicio cada 25 m máx., armarios de emergencia cada 100 m máx. dotados la menos de un extintor y señalización cada 100 m máx.). Indicador definido en el año 2011						
Consumo de energía	Tener un factor de potencia comprendido entre 0,96 y 1,00						
Consumo energético de tracción	El indicador de consumo de energía de tracción no superará a la del mismo trimestre del año anterior en un 10%						

<sup>\*</sup> Corresponden a la gestión para tramitar el canje de viajes adquiridos en 2010 // D, AC, C y A: disponibilidad, actitud comercial, competencia y apariencia.



Línea	Año	Grado de ocupación	Fiabilidad del Servicio	DFC Material eléctrico móvil	Plataformas	Accesibilidad Interna	Accesibilidad canceladoras de estación	Accesibilidad canceladoras embarcadas	Grado disponibilidad Automáticas estación	Grado disponibilidad Automáticas embarcadas	Información en paradas	Información en vehículos	Información conductor	Puntualidad
L1	2010	1,57	99,94	-	100	100	99,75	99,75	98,56	98,56	99,14	100	100	93,88
LI	2011	1,95	99,90	28,44	100	100	99,94	99,98	99,88	99,59	96,08	100	100	97,14
L3	2010	1,10	98,72	-	100	100	99,80	99,80	99,01	99,01	99,19	100	100	96,21
LS	2011	1,74	99,78	32,47	100	100	99,91	99,99	99,88	99,66	97,47	100	100	98,38
L4	2010	0,63	99,77	-	100	100	99,79	99,79	98,53	98,53	99,29	100	100	97,52
L4	2011	1,05	99,86	9,65	100	100	99,91	99,99	99,85	99,45	98,66	100	100	98,58

Línea	Año	Orientación al cliente	Reclamaciones	D, AC, C y A del personal de estaciones y USI	D, AC, C y A del personal seguridad, línea telef e interfono	Asistencia	Movimientos bruscos en el viaje	Temperatura interior en el viaje	Calidad del aire	Limpieza en vehículos
L1	2010	8	98,33	8,00	8,00	-	8,20	8,37	100	96,49
LI	2011	8,5	100	7,91	8,24	100	8,68	9,01	100	96,51
L3	2010	8,1	97,00	7,60	7,60	-	8,00	8,27	100	96,52
LS	2011	8,2	100	7,87	8,15	100	8,43	8,62	100	96,53
L4	2010	8	97,92	8,66	8,66	-	7,55	8,55	100	96,55
L4	2011	8,6	100	7,31	7,20	100	8,75	9,14	100	96,55

Línea	Año	Limpieza en estaciones y paradas	Protección contra agresiones. Prevención	Protección contra agresiones. Cámaras	Dispositivos y señalización. Unidades	Consumo de energía	Consumo energético de tracción
L1	2010	95,79	25,43	100	100	0,982	4,105
LI	2011	95,83	8,10	100	100	0,981	3,208
L3	2010	96,27	14,59	100	100	0,992	1,316
LS	2011	96,45	4,15	100	100	0,992	0,908
L4	2010	96,54	23,13	100	100	1	0,464
L4	2011	96,70	1,75	100	100	1	1,665

Lír	nea	Año	DFC Enclavamiento	Escaleras	Ascensores	DFC Canceladoras	DFC Automáticas Taquillas y Terminales portátiles	DFC Automáticas embarcadas y de estación
11	2 1/4	2010	-	99,11	99,22	-	-	-
LI,	L1, 3 y 4		160	99,40	99,60	245,5	301	1.464

Línea	Año	Dispositivos y señalización. Estaciones subterráneas	Línea	Año	Dispositivos y señalización. Túneles	
Estaciones	2010	-	Túneles	2010	-	
subterráneas	2011	100	runeles	2011	100	





CRITERIOS DE CALIDAD	NIVEL DE EXIGENCIA (LÍNEAS L4 Y L6)					
Grado de Ocupación	El 100% de los clientes viajan con un grado de ocupación inferior a 4,4 viajeros/m²					
Trenes ofertados	Se realiza el 97,5% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente					
DFC Material Móvil	El valor del DFC de material móvil por líneas no debe ser superior a 53					
DFC Enclavamiento	El valor del DFC de enclavamiento por líneas no debe ser superior a 3.000 (año 2010) y a 2.500 (año 2011)					
Accesibilidad externa	El 100% de los viajeros se benefician del servicio de referencia (paradas adaptadas facilitando el acceso con plataformas, rampasen buen estado de conservación).					
Accesibilidad Interna	El 100% de los tranvías cumplen el servicio de referencia					
Canceladoras	Se asegura un grado de disponibilidad superior al 94% en las canceladoras (año 2010) y superior al 95% (año 2011)					
DFC Canceladoras	El valor del DFC no debe ser superior a 20.000 (indicador definido en el año 2011)					
Máquinas autoventa	Se asegura un grado de disponibilidad superior al 90% (año 2010) y superior al 95% (año 2011)					
DFC Máquinas autoventa	El valor del DFC no debe ser superior a 55.000 (indicador definido en el año 2011)					
	En estaciones: 95% de las estaciones disponen de la información					
Información relativa al viaje en condiciones normales	En vehículos: 99% de los vehículos disponen de la información					
en condiciones normales	Por el conductor: 95% de los pasajeros disponen de la información					
	En los puestos de venta: 95% de los puestos de venta disponen de la información					
Puntualidad	Más del 90% de los tranvías no sufren retraso					
Orientación al cliente	Se realiza como mínimo una encuesta anual. La percepción global del cliente debe ser mayor del 65% en la escala elegida.					
Reclamaciones	El 96% de las reclamaciones se contestan en un plazo máximo de 18 días					
Atención a los usuarios	Los empleados de FGV y el personal contratado directo con el cliente obtienen una nota media superior a 7					
Asistencia	El protocolo de actuación (incluye la necesidad de información a los viajeros cuando se produce una incidencia que provoca la interrupción del servicio) debe existir y toda incidencia debe conllevar su uso.					
Confort en el Viaje	Movimientos bruscos y temperatura son puntuados con más de un 5,5 sobre 10 en el ISC.					
Condiciones ambientales limpieza	Más del 95% de los viajeros encuentran los vehículos y las instalaciones de acuerdo a lo indicado en el servicio de referencia (de acuerdo con el Protocolo de limpieza y mantenimiento)					
Protección contra agresiones	Se asegura que no tenemos más de 50 incidencias por millón de viajeros.					
Froteccion contra agresiones	La tasa de incidentes no superará a la del mismo semestre del año anterior en un 20%					
Prevención de accidentes	Más del 95% de las unidades de tranvía cumplen el servicio de referencia.					
Consumo de energía	Tener un factor de potencia comprendido entre 0,96 y 1,00					
Consumo energético de tracción	El indicador del consumo de energía de tracción no superará a la del mismo trimestre del año anterior en un 10%.					

# Memoria de Sostenibilidad 2010/2011

# metro valencia

Línea	Año	Fiabilidad del Servicio. Nº trenes ofertados	Plataformas	Canceladoras. Grado de disponibilidad	Grado disponibilidad Máquinas autoventa	Información en paradas	Puntualidad	Orientación al cliente	Reclamaciones	Asistencia	Movimientos bruscos en el viaje	Temperatura interior en el viaje
L4	2010	99,93	100	99,53	98,54	99,45	99,08	7,34	100	100	7,03	7,42
L4	2011	99,81	100	99,86	98,47	98,90	98,93	-	98	100	-	-
1.6	2010	99,89	100	99,72	98,46	99,80	99,39	7,43	100	100	7,39	7,50
L6	2011	99,87	100	99,90	97,44	99,88	99,33	-	100	100	-	-

Línea	Año	Limpieza en estaciones y paradas	Protección contra agresiones. Prevención	evención accidentes. Dispositivos y alización en unidades	Consumo de energía	Consumo energético de tracción
L4	2010	97,85	27,16	100	1,00	-
L4	2011	99,57	17,90	100	1,00	1,11
L6	2010	91,67	7,015	100	0,99	-
LO	2011	99,50	3,09	100	1,00	1,65

Línea	Año	Grado de ocupación	DFC Material eléctrico	DFC Enclavamiento	DFC Canceladoras	DFC Máquinas autoventa	D, AC, C y A del personal de estaciones y USI	D, AC, C y A del personal seguridad, línea telef e interfono	Limpieza trenes
1.4.7.4	2010	3,27	40,75	1430,18	7421	29110	8,08	-	97,23
L4 y 6	2011	4,10	35,63	1527	4953	15919	7,30	7,95	96,29



# metro valencia

CRITERIOS DE CALIDAD	NIVEL DE EXIGENCIA (LÍNEAS L1, L3 Y L5)
Grado de ocupación	El 100% de los clientes viajan con un grado de ocupación inferior a 4,9 viajeros/m²
Nº trenes ofertados	Se realizan más del 97,5% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente
DFC Material Móvil	En 2010- En L1:50 y 35 (agosto); En L3 y L5: 45 y 35 (agosto) En 2011:-El valor del DFC de material móvil por líneas no debe ser superior a 45 y 35 (en agosto).
DFC Enclavamiento	En L1 se fija como valor de acuerdo de DFC 1.100 y en L3 y L5 1.900
Escaleras mecánicas	Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 93% (en 2010) y superior al 94% (en 2011)
DFC Escaleras mecánicas	En L1 se fija como valor de acuerdo de DFC 62.373 y en L3 y L5 se fija en 54.577
Ascensores	Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 93% (en 2010) y superior al 94% (en 2011)
DFC ascensores	En L1 se fija como valor de acuerdo de DFC 10.048 y en L3 y L5 se fija en 28.875
Canceladoras	Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 94% (en 2010) y superior al 95% (en 2011)
DFC Canceladoras Metro	En L1 se fija como valor de acuerdo de DFC 15.000 y en L3 y L5 se fija en 35.000 (indicador definido en el año 2011)
Máquinas de autoventa	Se asegura a los clientes un grado de disponibilidad superior al 94% (en 2010) y superior al 95% (en 2011)
DFC Máquinas de autoventa	En L1 se fija como valor de acuerdo de DFC 20.000 y en L3 y L5 se fija en 30.000 (indicador definido en el año 2011)
Información relativa al viaje en condiciones normales	Cumplir en un 95% los elementos de información descritos en el servicio de referencia
Información en caso de retrasos superiores a 10°	En el 92% de los retrasos de mas de 10´ se informa a los clientes de las estaciones afectadas a la hora teórica de paso
Información en caso de incidencia que altere las condiciones normales de explotación	Al menos el 97% de las incidencias con alternativa de explotación es informado antes de los 12´
Puntualidad	Más del 90% de los trenes no sufren retraso
Orientación al cliente	Se realiza como mínimo una encuesta anual. La percepción global del cliente debe ser mayor del 65% en la escala elegida.
Reclamaciones	El 96% de las reclamaciones se contestan en un plazo máximo de 18 días
Reclamaciones agentes	Nuestros empleados reciben 0,9 reclamaciones por cada 100.000 viajeros
D, AC, C y A del personal de estaciones y USI	Los empleados de FGV (personal de estaciones y USI) obtienen una nota media superior a 7. (indicador definido en el año 2011)
D, AC, C y A de CIAC, OAV, CAC y personal de seguridad	La atención recibida en teléfono de información, interfonos, CAC, personal de seguridad obtiene una nota media superior a 7 en Cliente Misterioso. (indicador definido en el año 2011)
Confort en el Viaje	Movimientos bruscos y temperatura son puntuados con más de un 5,5 sobre 10 en el ISC.
Limpieza de trenes/ estaciones	Cumplimiento al 95% del servicio de referencia (limpieza de trenes y estaciones de acuerdo con el Protocolo de Limpieza)
Protección contra agresiones	Se asegura que no tenemos más de 50 incidencias por millón de viajeros. La tasa de incidentes no superará a la del mismo semestre del año anterior en un 20%
Dispositivos y señalización. Unidades	Más del 95% de las unidades cumplen el servicio de referencia (dispondrán de 2 equipos de respiración autónomos y 2 extintores de polvo polivalente por unidad de tren)
Dispositivos y señalización. Estaciones	Más del 95% de las estaciones cumplen el servicio de referencia (armario de seguridad con equipo autónomo para respiración, camilla de transporte e inmovilización, botiquín primeros auxilios, manta y rollo de 250 mts de cinta balizar)
Dispositivos y señalización. Túnel	Más del 95% de los kilómetros del túnel cumplen el servicio de referencia (alumbrado de servicio cada 25 m máx., armarios de emergencia cada 100 m máx. dotados la menos de un extintor y señalización cada 100 m máx.)
Consumo de energía	Tener un factor de potencia comprendido entre 0,96 y 1,00
Consumo energético de tracción	El indicador del consumo de energía de tracción no superará a la del mismo trimestre del año anterior en un 10%.

# Memoria de Sostenibilidad 2010/2011

# metro valencia

Línea	Año	Fiabilidad del Servicio	Escaleras Mecánicas	Ascensores. Grado de disponibilidad	Canceladoras Grado de disponibilidad	Grado disponibilidad Máquinas autoventa	Información en paradas	Información	Información	Puntualidad	Orientación al cliente	Reclamaciones	Reclamaciones Agentes	D, AC, C y A del personal de estaciones y USI
L3	2010	99,91	99,32	98,93	99,74	99,44	97,25	99,85	100	99,22	7,70	99,67	0,37	8,39
LJ	2011	99,88	99,09	99,39	99,81	98,80	98,05	97,68	100	83,90	-	98,98	0,28	7,59
L5	2010	99,88	99,57	99,08	99,79	99,55	97,36	98,20	100	91,87	7,85	100	0,14	8,20
	2011	99,90	98,18	99,64	99,86	98,97	97,71	97,65	100	88,37	-	100	0,06	7,63
L1	2010	99,84	99,18	98,07	99,84	99,48	82,84	98,77	100	91,46	7,54	99,67	0,48	8,10
	2011	100,20	99,20	99,22	99,55	98,49	91,66	96,02	100	86,91	-	99,01	0,35	7,41

Línea	Año	Movimientos bruscos en el viaje	Temperatura interior en el viaje	Limpieza en estaciones en <b>superficie</b>	Limpieza en estaciones en subterráneas	Protección contra agresiones. Prevención	Dispositivos y señalización. Estaciones subterráneas	Dispositivos y señalización. En túnel	Consumo de energía	Consumo energético de tracción
L3	2010	6,54	7,12	99,77	99,97	4,715	100	92,13	1	-
LS	2011	-	-	99,48	98,77	4,03	93,59	93,84	0,90	0,90
L5	2010	7,00	7,28	96,80	98,75	2,3	95,56	84,93	1	-
LO	2011	-	-	98,47	99,31	2,40	95	89,76	1	1,31
L1	2010	6,89	7,06	99,32	99,00	13,45	-	96,81	1,03	-
	2011	-	-	99,27	99,28	10,42	95,50	-	0,99	1,74

Línea	Año	Grado de ocupación	DFC Material móvil	DFC Enclavamiento	DFC Escaleras mecánicas	DFC Ascensores	DFC Canceladoras	DFC Máquinas de autoventa	D, AC, C y A del personal seguridad, línea telef e interfono	Limpieza de trenes	Prevención de accidentes. Dispositivos y señalización en unidades
L3,	2010	2,91	46,72	1246,74	38155	11599	20274	19474	-	98,36	100
5	2011	2,64	66,86	800	25017	5797	13668	19934	8,80	98,90	100
L1	2010	2,24	15,04	946,29	10196	4586	6837	13330	-	99,16	-
	2011	1,47	20,79	650	6213	10964	6889	9894	7,79	96,89	99,80









