



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2019





ÍNDICE

01

Quiénes somos

Cartas del Director y el Presidente. Descripción de la empresa y sus órganos de admón. Nuestros Grupos de Interés.

02

Hacia dónde vamos

Misión y Valores corporativos. Nuestro Plan Estratégico.

03

Qué hacemos

Descripción, alcance y principales cifras de la actividad.

04

Principales hitos

Resumen de los principales hitos alcanzados durante 2019.

05

Nuestra red de valor

Desempeño económico, ambiental y social en los aspectos materiales que componen nuestra red de valor.

06

Compromisos y objetivos

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

07

Sobre este informe

Enfoque y alcance. Estándares internacionales de referencia. Metodología utilizada.

08

Informe de Gestión y Cuentas Anuales

Informe de Gestión y Cuentas de la compañía.

01

QUIÉNES SOMOS



El equipo de personas que nos hemos incorporado a la Conselleria no podemos sino concretar el impulso del Govern del Botànic hacia los nuevos patrones de movilidad sostenible, así como el compromiso del presidente Ximo Puig en el sentido de que FGV continúe siendo, más si cabe, la empresa que lidere en nuestro ámbito geográfico y dentro de nuestras competencias esta transformación, mostrando tanto su empeño en favorecer el trasvase del vehículo privado al transporte público colectivo, como la sostenibilidad social y económica de la red de FGV.

Las cifras de 2019 acreditan el acierto del camino abierto en la legislatura anterior. FGV crece un 4,10% respecto de 2018, alcanzando los 81,5 millones de pasajeros.



Arcadi España García
PRESIDENTE DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN DE FGV

En el TRAM d'Alacant, el incremento ha sido de un 9,38%, con 12 millones, y en Metrovalencia un 3,23%, con 69,4 millones de viajeros.

La confluencia de acciones e iniciativas para mejorar el servicio ferroviario y tranviario, además de las obras en curso y en perspectiva, contribuyen sin duda a afianzar la tendencia de los últimos años. En este sentido, quiero destacar que durante 2019 se han mantenido las tarifas de los títulos de viaje sin incremento alguno. La celebración del Día Europeo sin Coche permitió alcanzar la cifra de 140.000 viajes gratis en Metrovalencia y TRAM d'Alacant.

La apuesta de la Generalitat Valenciana por el transporte público viene acreditada por realidades como la Línea 10, que unirá el centro urbano de València con Natzaret a través de Russafa y la Ciutat de les Arts i les Ciències. En este ejercicio se han iniciado las obras del tramo Amado Granell-Hermanos Maristas; pero el Consell también ha aprobado la adjudicación de la superestructura de vía, arquitectura y equipamiento del tramo subterráneo, así como la autorización para electrificar la línea.

También en Alicante se ha dado un impulso al plan de modernización de la Línea 9 entre Benidorm y Dénia. A saber, con la licitación y adjudicación de rebaje de andenes; adjudicación de la dotación para carriles y traviesas; adjudicación del proyecto del tramo Gata de Gorgos-Dénia; licitación del tramo Teulada-Gata; anuncio de nuevo puente para salvar el viaducto de Quisi en Benissa.

A destacar también la inauguración de la Línea 5 del TRAM d'Alacant, que presta servicio entre Porta del Mar y Plaza La Coruña y aparte del transporte de viajeros en este itinerario ha supuesto una notable mejora de frecuencias en el resto de la red metropolitana.

Por lo que respecta a Metrovalencia, también hemos celebrado el éxito del primer aniversario del servicio nocturno en viernes, sábados y vísperas de festivos, con un saldo de 565.064 viajeros, también fruto de la mejora de frecuencias en esta prestación novedosa.

Existen otros motivos de congratulación. La historia de FGV nos ha permitido celebrar el 25 aniversario de la puesta en marcha del tranvía en València. La recuperación de este transporte, adaptado a las necesidades y planificación de las ciudades modernas, permitió sanear y revalorizar amplias zonas de la periferia de València, así como poner en valor un servicio especialmente frecuentado por estudiantes, al conectar los dos campus universitarios de la ciudad.

El compromiso de FGV también tiene su reflejo en el impacto de nuestro transporte público en el medio ambiente. En 2019 el uso de metro y tranvía ha evitado la emisión a la atmósfera de 106.163 toneladas de CO₂ y 64 millones de desplazamientos de vehículos privados.

Son datos que animan a seguir trabajando y a afianzar el compromiso de la Generalitat Valenciana con unos nuevos patrones de movilidad sostenible al servicio de la ciudadanía.



Mi incorporación a esta responsabilidad directiva a finales de 2019 me ha permitido ser partícipe de un ejercicio repleto de logros en FGV, aparte de constatar el enorme potencial de desarrollo de la primera empresa pública de transporte de viajeros de la Comunidad Valenciana.

En lo que se refiere a las grandes cifras, las inversiones alcanzaron los 39 millones de euros y los ingresos operativos de FGV han aumentado en este ejercicio un 7,78% respecto de 2018. Otro hito de especial relevancia es el anuncio y posterior licitación de redacción del proyecto que unirá las estaciones de Luceros (TRAM d'Alacant) y Adif, con una perspectiva de crear un gran espacio de intermodalidad necesario en el núcleo urbano de Alicante.

En la demarcación alicantina hay que destacar también la inauguración de la segunda vía del túnel de Serra Grossa, obra que ha contribuido a una notable mejora de frecuencias en el TRAM. En 2019 también se ha cumplido el primer aniversario de la estación Benidorm Intermodal. En Metrovalencia, lo ha sido de la puesta en marcha de València la Vella (Línea 9) y del cierre de la estación de Paiporta, cuyo acceso ya requiere validación del título por parte de los viajeros. Esta actuación ha comportado un aumento en el pasaje del 11,99 % respecto de la situación previa con las instalaciones abiertas.

Otras actuaciones focalizadas en la mejora del servicio a las personas que recurren a nuestras unidades en sus desplazamientos han sido la puesta en marcha del multicanal para atender a los usuarios de Metrovalencia, así como los nuevos

paneles informativos en estaciones y paradas de la red en la demarcación valenciana.

2019 también ha sido el año del XIII Convenio Colectivo -tras una dilatada e intensa negociación- y de elecciones sindicales, así como del lanzamiento de una oferta de empleo público por parte de FGV. En el capítulo de Responsabilidad Social Corporativa, FGV impulsó 84 acciones solidarias que beneficiaron a 50 asociaciones sin ánimo de lucro y en las que se involucraron 405 trabajadores de la empresa.

No quiero acabar este breve resumen sin destacar la valoración que acreditan las personas que utilizan nuestro transporte público, tanto en trenes como en tranvías. Los Índices de Satisfacción del Cliente arrojan una calificación de Notable. En el TRAM d'Alacant, el ISC ha sido un 8,52 y en Metrovalencia, un 7,82.

En conjunto, se trata de un balance que permite vislumbrar una perspectiva estimulante para renovar, por parte de todos, un compromiso por la sostenibilidad que garantice la viabilidad y competitividad del servicio público que presta Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana a nuestra sociedad.



Emilio Bayarri Roca
DIRECTOR GERENTE DE FGV

Si quieres saber más detalles sobre la empresa puedes consultar nuestra web, www.fgv.es



Desde **Metrovalencia** damos cobertura a la ciudad de València y a otros 36 municipios más del área metropolitana y zonas de influencia mediante nuestra red de metro y tranvía.

Disponemos de 6 líneas de metro y 3 de tranvía en servicio, 156 kilómetros de red que abarcan 138 estaciones, apeaderos y paradas, de las cuales 35 son subterráneas, donde circula un parque móvil de 62 metros y 44 tranvías.

Por otro lado, gestionamos y operamos **TRAM d'Alacant** cuya red da servicio a la ciudad de Alicante, su área metropolitana y el eje de la Costa Blanca hasta la localidad de Dénia llegando a conectar 13 municipios.

En este caso, contamos con 6 líneas en servicio y 111 kilómetros de red que llegan a 71 estaciones, apeaderos y paradas (2 más que en 2018), siendo 3 de ellas subterráneas. El parque móvil de TRAM d'Alacant se compone de 25 tranvías, 9 trenes-tram y 6 trenes diésel.

NUESTRAS SEDES



Partida de Xirivelleta, s/n
46014 València
Parada València Sud

961 924 000



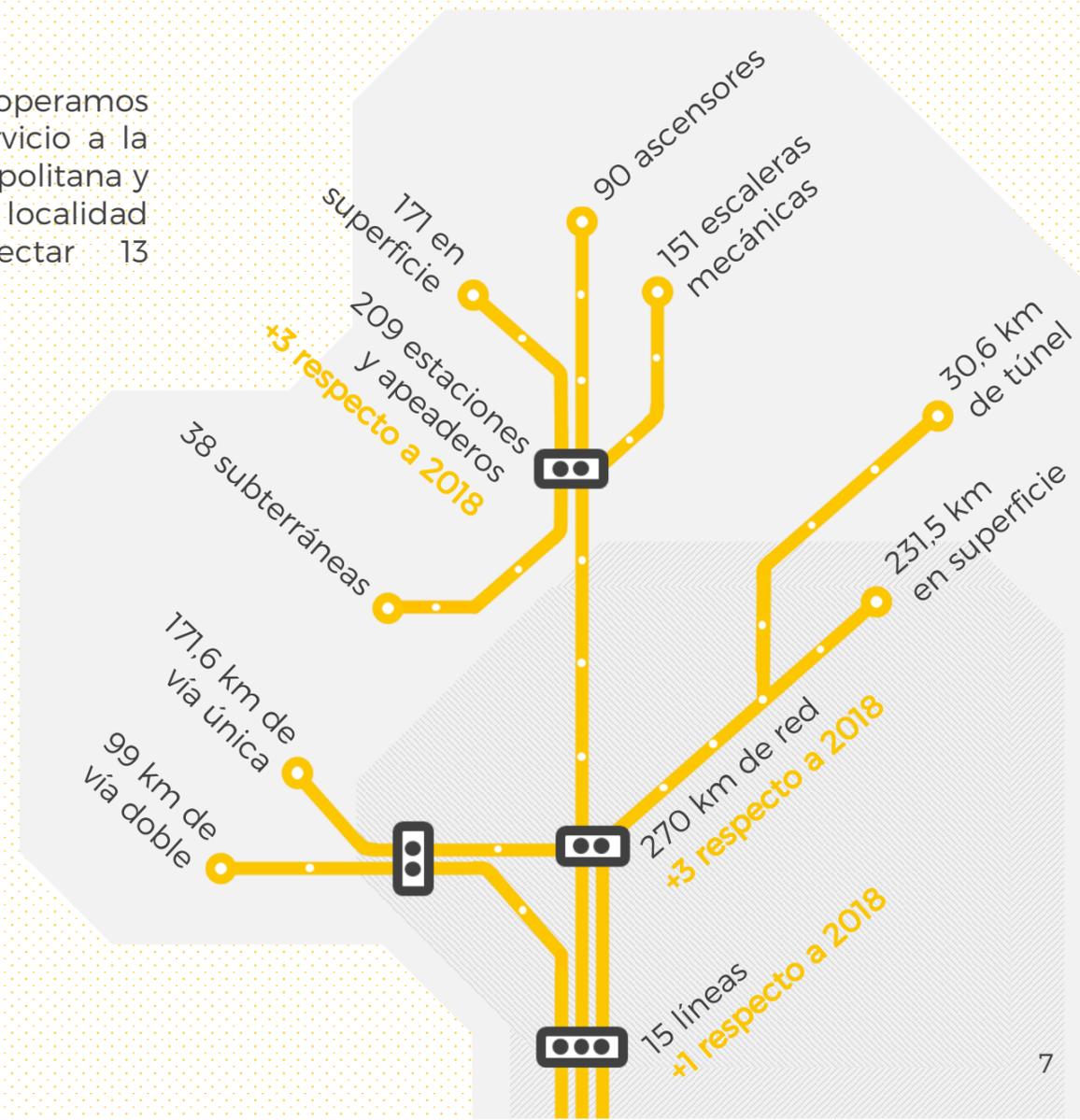
Avda. Villajoyosa, 2
03016 Alicante
Antigua estación de La Marina

965 919 800

SOMOS TU EMPRESA DE TRANSPORTE

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) se constituyó hace 33 años tras la culminación del proceso de transferencias a la Comunidad Valenciana de los servicios de transporte que explotaba en su territorio la empresa Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE) dependiente de la Administración Central del Estado.

De esta forma, en FGV comenzamos a prestar servicio a principios de 1987, tanto en Valencia como en Alicante, gestionando el transporte de Metrovalencia y TRAM.





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y ESTRUCTURA ORGÁNICA

En 2019, nuestro Consejo de Administración ha aprobado una modificación del primer nivel de la estructura organizativa, eliminando la Dirección de Clientes y Accesibilidad por la de Igualdad, Accesibilidad y Relaciones Institucionales. Con ello buscamos ser más versátiles y adaptables, y amoldarnos a nuestras necesidades como organización.

Presidente
Arcadi España García

Vicepresidente
María Pérez Herrero

Consejeros
Francesc Gamero Lluna

Rafael Francisco Briet Seguí

Roser Obrer Marco

Isabel Castelló García

Pedro Luis Sánchez Novella

Secretario no consejero
Raúl Castelblanque Juanas

 **Director Gerente**
Emilio Bayarri Roca





NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Los Grupos de Interés son todas aquellas personas y entidades que se ven afectadas directa o indirectamente por nuestra actividad y, por tanto, también tienen la capacidad de afectar a ésta. Es por ello que en FGV hemos identificado los siguientes Grupos, lo que nos permite centrar nuestras acciones y estrategias en dar respuesta a sus necesidades y expectativas, integrando sus aportaciones y fomentando que todos ellos formen una parte activa de nuestra red de valor.

Además, con el objetivo de fortalecer las relaciones que mantenemos con ellos, tenemos a su disposición diferentes medios de participación y comunicación permanentemente activos.



PROVEEDORES

Elegimos a nuestros proveedores mediante un sistema de valoración referente a ciertos aspectos de calidad, relación con el medio ambiente y prácticas responsables.



ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES REGULADORAS

Este grupo lo forman las administraciones y entidades que regulan y controlan nuestra actividad, así como la Conselleria competente en materia de transportes y la Autoridad del Transporte Metropolitano de Valencia.



COMUNIDAD LOCAL

Consideramos en este grupo a colectivos relacionados con la Administración Pública, las asociaciones de vecinos, la sociedad civil y la comunidad académica y científica en general.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Parte indispensable de prestar un servicio público y transparente pasa por mantener una estrecha relación de comunicación con los medios de comunicación: prensa, radio, redes sociales, etc.



ENTIDADES FINANCIERAS

Aquellas entidades que dan soporte financiero a nuestra actividad y hacen posible, entre otras cosas, el mantenimiento y desarrollo de nuevas infraestructuras como, por ejemplo, los bancos.



ONG Y GRUPOS DE PRESIÓN

Una de nuestras señas de identidad es la labor social que llevamos a cabo, para lo cual, es fundamental la relación con las diversas ONG y Asociaciones, a las cuales ofrecemos todos los recursos a nuestro alcance para que puedan promocionarse.



USUARIOS

Son nuestros viajeros, para quienes trabajamos cada día y ofrecemos nuestro mejor servicio. La comunicación con ellos es continua, a través de nuestros Informes de Satisfacción de Clientes conocemos sus expectativas y valoraciones.



COMPETIDORES

Existen otras organizaciones en este sector que prestan servicios similares a los nuestros. Queremos seguir siendo competitivos, por eso, nos esforzamos por analizar las buenas prácticas de los demás, para llegar los primeros.



SERVICIOS DE EMERGENCIA

Mantenemos una estrecha relación de coordinación y cooperación con los servicios de emergencia locales, y nacionales como la policía, el cuerpo de bomberos o los servicios de atención sanitaria.



TRABAJADORES

Son parte esencial de nuestra actividad e implicación con ellos es continua. Algunos de los elementos de integración en condiciones de equidad de hombres, mujeres, personas con discapacidad, y colectivo LGTBI son el XIII Convenio Colectivo o el Plan de Igualdad de Oportunidades de FGV.

2022

HACIA DÓNDE VAMOS



MISIÓN

Prestar a los ciudadanos de la Comunidad Valenciana un servicio público de transporte por ferrocarril sostenible, mediante una gestión eficiente y con la máxima calidad, seguridad, transparencia y rentabilidad social.



VALORES





NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO

LA HOJA DE RUTA 2016-2020

El Plan Estratégico de FGV 2016-2020 nace con el objetivo de lograr la **adaptación y mejora continua** de la empresa aprovechando las oportunidades que tenemos como gestores del transporte urbano e interurbano de viajeros por ferrocarril y prestando así un servicio cada día más sostenible.

Para la determinación, actualización y desarrollo de nuestra estrategia, hemos considerado la **transparencia** y la **participación** como factores críticos de éxito.

La **nueva misión** de la empresa, guiada por este Plan Estratégico, que pretende dar respuesta a las necesidades y expectativas presentes y futuras de nuestros Grupos de Interés, establece una serie de prioridades que se concretan en **seis líneas de actuación**: Eficiencia, Comunicación, Clientes, Personas, Rentabilidad Social y Seguridad.

Cada una de estas líneas estratégicas se desarrolla a su vez en diferentes **objetivos**. Para facilitar su cumplimiento, cada objetivo contiene **iniciativas concretas** entre las que destacan:

- La mejora en la sistematización, documentación y gestión de los procesos de la compañía a través de nuestros **Sistemas de Gestión**.
- El **Plan Comunica** que promueve la participación interna y externa.
- La iniciativa **Conecta Cliente** con la que se ha conseguido aumentar el número de usuarios y mejorar la atención prestada a los mismos.
- El **Plan Avanza** para la acumulación de conocimiento dentro de la empresa.

MÁS QUE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE



EFICIENCIA



COMUNICACIÓN



SEGURIDAD



CLIENTES



PERSONAS



RENTABILIDAD SOCIAL



Si quieres saber más sobre este Plan Estratégico con horizonte temporal 2016 - 2020 puedes acceder al siguiente enlace donde encontrarás más detalles: <https://www.fgv.es/conoce-fgv/plan-estrategico/>



03

QUÉ HACEMOS



ESTO ES LO QUE HACEMOS

Cada una de las actuaciones que llevamos a cabo como organización dedicada al transporte ferroviario es reflejo de nuestro **compromiso con la sostenibilidad** y se pueden observar sus resultados en al menos una de las tres vertientes que la conforman: económica, social y ambiental.

Desde la **perspectiva económica**, nuestra mayor contribución a la ciudadanía es la promoción de la movilidad urbana, lo que posibilita la reducción del uso de vehículo privado y, por tanto, menores costes económicos derivados.

En el **ámbito social**, apostamos fuertemente por la accesibilidad al transporte de las personas con movilidad reducida y discapacidad física o sensorial. A lo largo de los últimos años, hemos realizado proyectos de mejora de instalaciones encaminadas a la accesibilidad e integración de este colectivo.

Nuestra tasa de accidentabilidad laboral sigue disminuyendo, gracias al avance en las condiciones de trabajo de todas aquellas personas que trabajan en FGV. Estas condiciones laborales también favorecen la igualdad para hombres, mujeres, y colectivos vulnerables, así como personas con diferentes grados de discapacidad.

Respecto a las entidades sociales y ONGs sigue siendo relevante el número de colaboraciones con ellas, lo que nos permite además la promoción de actividades culturales y de sensibilización con diferentes causas sociales.

Por otro lado, desde FGV perseguimos la reducción de nuestro **impacto ambiental** y para ello priorizamos la utilización de energía eléctrica en nuestros trenes y tranvías, lo que reduce significativamente las emisiones y el uso de combustibles fósiles, y hace que el transporte ferroviario sea más eficiente que el realizado por carretera, a lo que también contribuyen nuestras inversiones en energías renovables y la mayor durabilidad de los materiales de nuestras infraestructuras y vehículos.

Esta eficiencia se manifiesta de manera análoga en la reducción de la congestión y del tráfico que conseguimos con nuestros servicios, ya que desplazamos a numerosos usuarios por cada trayecto, y en la intermodalidad que favorecemos con la ubicación de aparcamientos disuasorios en las inmediaciones de las principales estaciones.

Además, mejoramos continuamente el desempeño ambiental de nuestra actividad gracias al Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma internacional UNE-EN ISO 14001 implantado desde el año 2010 tanto en Metrovalencia como en TRAM d'Alacant.

Somos servicio público

Invertimos en mejoras

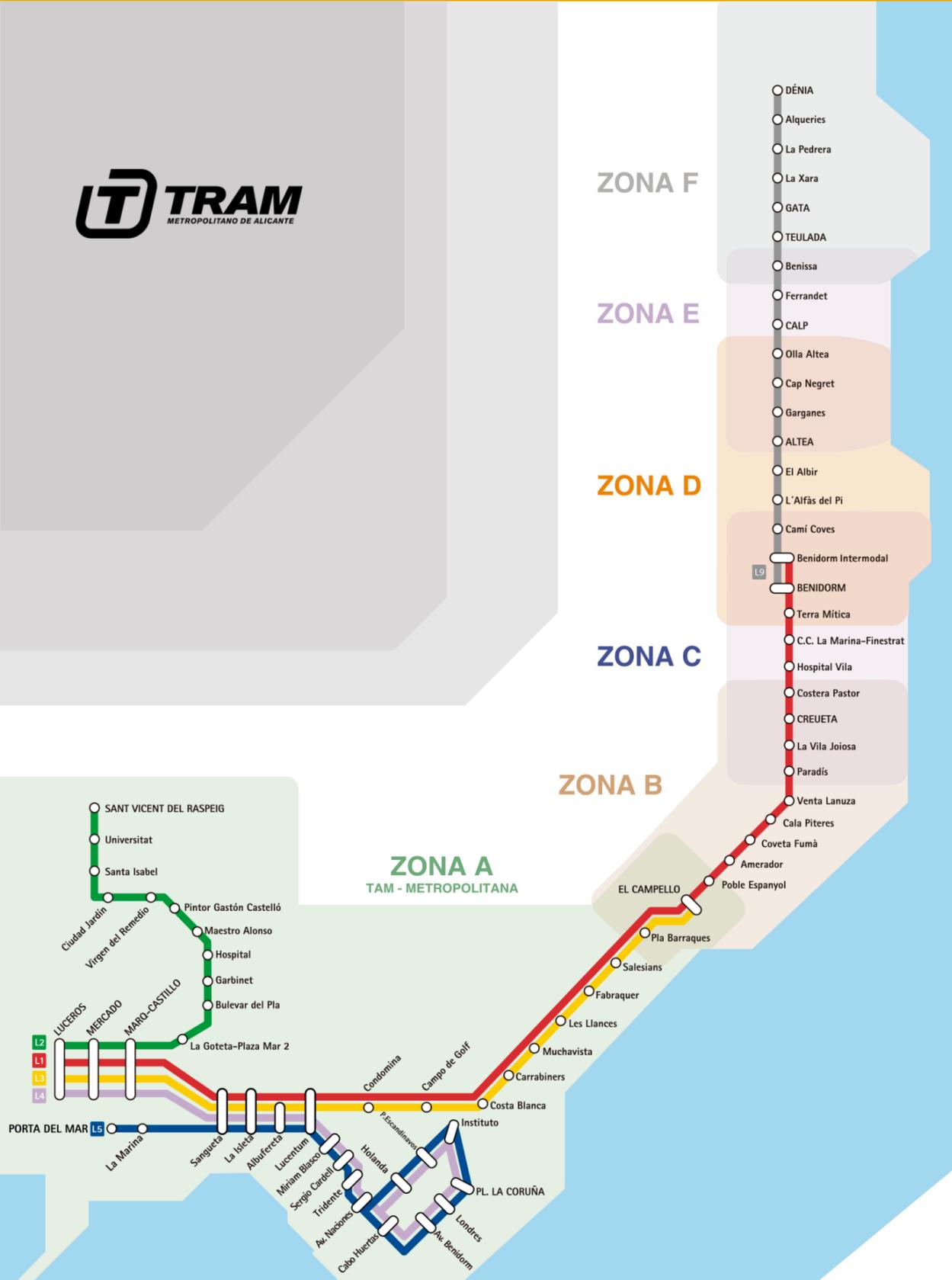
Mitigamos riesgos

Generamos posibilidades de transporte

Aumentamos la confianza



Si quieres saber más sobre el compromiso de FGV con prestar un servicio centrado en la sostenibilidad puedes acceder al siguiente enlace donde encontrarás más detalles: <https://www.fgv.es/responsabilidad-social-corporativa/sostenibilidad/declaracion-de-sostenibilidad/>



Si quieres consultar los planos actualizados puedes hacerlo a través de nuestra web: www.fgv.es





Servicio 365 días al año

De los cuales 199 han sido de servicios ordinarios, 102 de servicios intermedios y 64 de servicio en días festivos.



	2016	2017	2018	2019	
Viajeros	62.631.756	63.843.231	67.269.102	69.442.539	+ 3,23%
Km recorridos	7.769.831	7.602.226	7.635.643	7.830.140	+ 2,55%
Plazas por km (miles)	4.393.792	4.330.030	4.359.262	4.440.855	+ 1,87%
Trayectos especiales	4.077	5.020	6.028	6.931	+ 14,98%



	2016	2017	2018	2019	
Viajeros	10.432.487	10.505.637	11.054.418	12.091.192	+ 9,38%
Km recorridos	3.014.786	2.658.357	3.049.227	2.746.416	- 12,27%
Plazas por km (miles)	620.210	525.131	649.907	548.100	- 15,66%
Trayectos especiales	-	-	2.399	2.576	+ 7,38%

Por cuarto año consecutivo ha aumentado el número de viajeros que utilizan nuestros servicios.

Estas cifras reflejan el aumento de confianza de nuestros usuarios como consecuencia de la prestación de un servicio público de calidad.

Total de viajeros
81.533.731

Kilómetros recorridos
totales
10.576.556

Plazas totales por km
(miles)
4.988.955

Cifras totales



2016

2017

2018

2019

04+

PRINCIPALES HITOS



PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS EN 2019

Batimos nuestro récord histórico con **81 millones de viajeros** en 2019, lo que supone un **aumento de 3 millones más de usuarios** respecto al año anterior.

El **Tranvía de València cumple 25 años** desde su puesta en servicio el 21 de mayo de 1994. Durante estos años ha desplazado a **más de 155 millones de viajeros**. La red ha pasado de medir 9,8 km y contener 21 paradas en 1994 a recorrer 20 km y disponer de 43 paradas en la actualidad.

2019 ha sido el primer año de funcionamiento del **servicio nocturno de Metrovalencia**, que comenzó el 14 de diciembre de 2018. Desde entonces ha favorecido la movilidad de **565.000 usuarios**.

Dirección y Sindicatos firman el **XIII Convenio Colectivo de FGV**, tras ser ratificado por parte de la Asamblea General de Trabajadores y por la Conselleria de Trabajo, el cuál entró en vigor en noviembre y recoge **mejoras salariales, sociales y de eficiencia** en la gestión de la organización.

Puesta en marcha del **Centro Multicanal de Atención al Cliente**, para dar respuesta inmediata a nuestros clientes a través de teléfonos gratuitos, chats en la APP y redes sociales, mejorando así la calidad del servicio prestado y reduciendo los tiempos de respuesta.

El 10 de junio de 2019, inauguramos la **nueva L5 del TRAM d'Alacant** que ha mejorado la movilidad de 375.000 viajeros, los cuáles le otorgan una alta valoración de 8,83 puntos sobre 10.

Certificación del Sistema de Gestión Integrado por las Normas ISO 9001 y UNE-EN 13816 de Calidad, ISO 14001 de Gestión Ambiental, así como OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo, consolidando el enfoque de gestión y mejora continua.



05

NUUESTRA RED DE VALOR



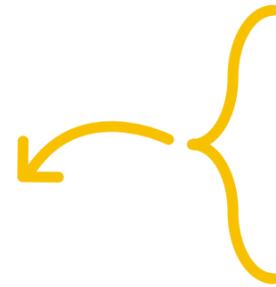
FINANCIERAMENTE RESPONSABLES

DATOS ECONÓMICOS Y DE COMPRA PÚBLICA RESPONSABLE

A continuación, se muestra un resumen de los **principales datos económicos** que reflejan la evolución que hemos experimentado hacia una empresa financieramente sostenible.

El **incremento de viajeros** experimentado en 2019 ha supuesto un crecimiento significativo de los ingresos totales, además, **hemos conseguido reducir nuestros gastos operativos** mediante la optimización de procesos y el aumento de la eficiencia en la prestación de servicios.

Todas estas cifras se detallan y desarrollan en el *Informe de Gestión y en las Cuentas Anuales* incluido en el Capítulo 08 de esta Memoria.



	2016	2017	2018	2019	
Ventas	5.664.621	60.816.972	65.648.213	71.061.831	+ 8,25%
Otros ingresos	5.451.080	5.238.095	5.218.311	5.367.989	+ 2,87%
Gastos operativos	2.799.380	2.621.226	3.855.180	2.892.534	- 24,97%
Gastos en personal	69.221.245	71.350.150	72.136.493	80.126.846	+ 11,08%
Servicios, tributos y provisiones	36.397.352	36.793.219	39.957.744	43.608.577	+ 9,14%
Amortización del inmovilizado	100.105.770	46.389.664	46.347.658	47.564.155	+ 2,62%
Resultado financiero	11.120.157	7.828.917	6.993.991	5.962.290	- 14,75%
Resultado del ejercicio	155.964.029	98.357.106	96.550.572	103.172.127	+ 6,86%

*Todas las cifras están expresadas en Euro (€).



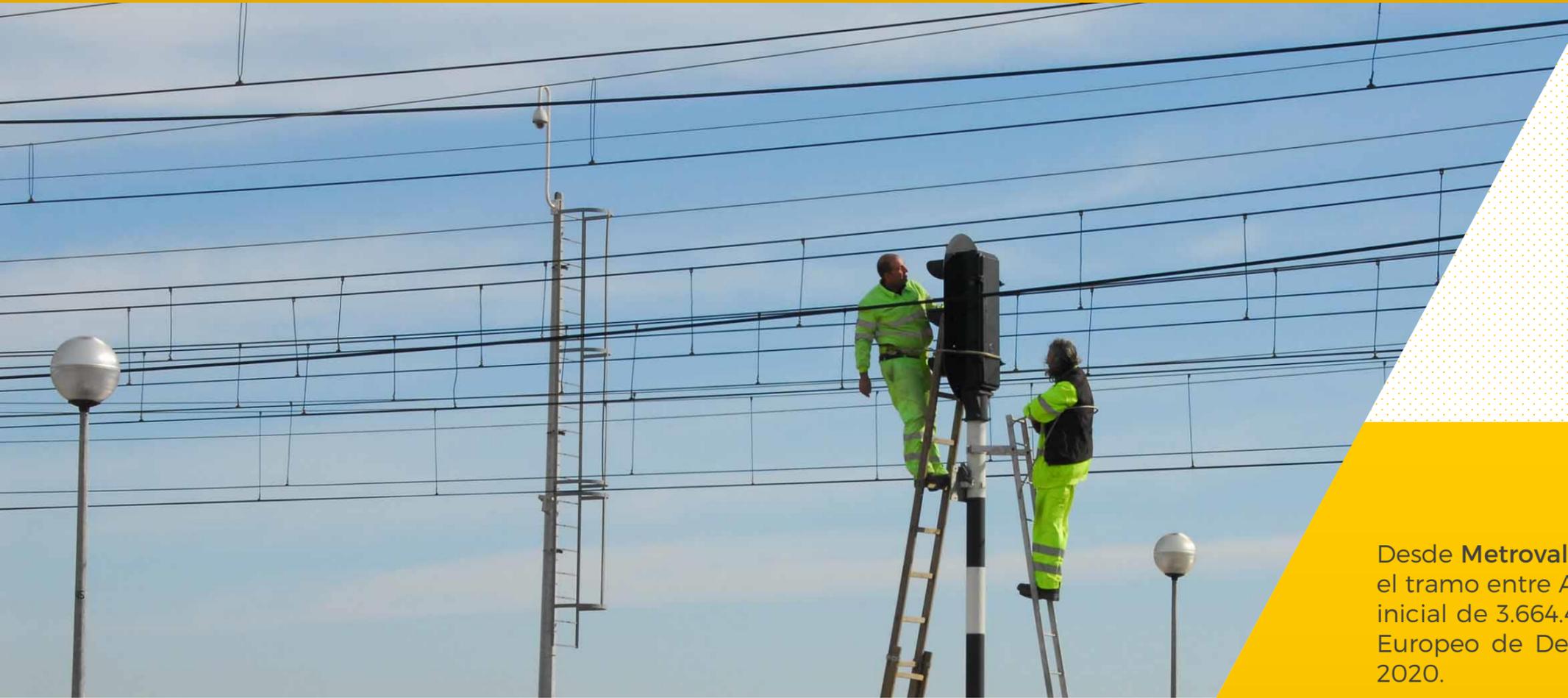
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO

Al llevar a cabo nuestra actividad influimos positivamente tanto en el tejido económico, mediante la subcontratación de proveedores locales, como en la comunidad local, con la mejora de los servicios prestados y las infraestructuras que soportan su actividad.

Esta relación de nuestra actividad con proveedores y ciudadanos produce un evidente impacto económico indirecto que consideramos esencial para la sostenibilidad de nuestra empresa.



Si quieres saber más sobre los recursos económicos o personales de FGV puedes acceder a nuestro portal de transparencia FGV oberta <https://www.fgv.es/transparencia/>



Más de 79 millones de euros invertidos en infraestructuras

Contando los diferentes presupuestos de 2019 por parte de FGV, Metrovalencia y TRAM d'Alacant

INVERSIONES SOSTENIBLES

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS

El correcto estado de las infraestructuras es clave en cualquier compañía ferroviaria, pues es la base para la prestación de un servicio fiable y de calidad.

Por este motivo, en FGV destinamos constantemente esfuerzos y recursos para su **conservación, renovación y mejora**, sin que ello repercuta en el bolsillo del usuario o dificulte la sostenibilidad financiera de la empresa a medio-largo plazo.

Desde **Metrovalencia** y durante 2019, hemos ejecutado las **obras de la Línea 10** en el tramo entre Amado Granell y la parada Hermanos Maristas, con un presupuesto inicial de 3.664.420,87 €, cofinanciado por la UE a través del programa del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER de la Comunitat Valenciana para 2014-2020.

Hemos ampliado los **trabajos de mantenimiento de la Línea Aérea** de Metrovalencia con un presupuesto de 3.588.255 € a realizar en 3 años, que incluyen trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como **acciones de mejora** para la conservación de estos elementos fundamentales de la infraestructura.

Hemos licitado las obras construcción de la **Superestructura de vía, arquitectura y equipamiento del tramo subterráneo de la Línea 10** de Metrovalencia y que incluye el acondicionamiento de las tres estaciones subterráneas del tramo: Alicante, Russafa y Amado Granell.

Además, a final de año, el Consell nos autorizó para licitar los **trabajos de electrificación** de esta misma línea con un presupuesto de 7,8 millones € y un plazo máximo de ejecución de 16 meses.



Desde **TRAM d'Alacant**, la mayor parte de las inversiones que hemos realizado en infraestructuras durante 2019 se han centrado en la completa **renovación de la Línea 9**.

Con un presupuesto de 3.087.357 €, realizamos la **adquisición de traviesas y carriles** para la renovación de 17 kilómetros de vía de dicha línea entre Teulada-Gata de Gorgos y Gata de Gorgos-Dénia. Esta **renovación de la infraestructura** ferroviaria nos ha permitido mejorar las condiciones de seguridad, el confort del usuario y la durabilidad de la vía.

También se adjudicaron e iniciaron los trabajos de **topografía y auscultación geométrica de vía**. Este proyecto, dotado con un presupuesto inicial de 781.467 €, tendrá un plazo de ejecución de 4 años.

Por otro lado, hemos comenzado los trabajos de construcción del **nuevo enclavamiento de L'Alfàs del Pi**, con un presupuesto de 1.456.600 €, que se pondrá en servicio a principios de 2020.

A final de año iniciamos las obras por valor de 11.224.400 € para la **remodelación de andenes** necesarios para la incorporación de los nuevos trenes de propulsión dual (diésel y eléctrica).

Al cierre de 2019, hemos licitado la redacción de los proyectos para la **mejora del trazado entre la Vila Joiosa y Altea**, que afectan también a la L1 y se suman así a las que ya estamos llevando a cabo desde FGV para mejorar las condiciones de la red en Alicante.

34 proyectos activos durante 2019
**De conservación y mejora de
infraestructuras ferroviarias**

Tanto en Valencia como en Alicante.





EFICIENCIA ENERGÉTICA

OPTIMIZANDO EL CONSUMO Y GENERACIÓN DE ENERGÍA

Con el propósito de ser más respetuosos con el medio ambiente, desde 2018, utilizamos **energías procedentes de fuentes renovables** a través de la comercializadora Naturgy, y en cumplimiento con lo establecido en el **“Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de la Generalitat Valenciana en el horizonte temporal 2016-2025”** para las empresas del sector público.

La garantía del **origen 100% renovable** de la energía eléctrica viene regulada por la transposición a la legislación española de la Directiva 2009/28/CE, y tiene como objetivo asegurar a los consumidores finales de electricidad que una cantidad equivalente al total de su consumo eléctrico se ha obtenido a partir de fuentes de renovables.

Hemos incrementado el consumo de energía eléctrica en todas las instalaciones, tanto en Metrovalencia como en TRAM d'Alacant. A pesar de ello, hemos sido un **24% más eficientes** en el uso de la misma.

La unidad básica de medida del transporte de viajeros en trenes es el índice VKM (viajeros por kilómetro), que se refiere al número total de kilómetros recorridos por todos los viajeros, para lo cual hay que tener en cuenta el número total de viajeros y el recorrido medio que realizan.

En este sentido, desde 2017, el **consumo energético por viajero y kilómetro (VKM)** ha sufrido un **descenso progresivo**, más acusado en este último año.





De acuerdo con nuestra **Declaración de Sostenibilidad**, en FGV y como consecuencia nuestra firme apuesta por la inclusión de las energías renovables en nuestras instalaciones, desde 2008 disponemos de la **mayor instalación de placas fotovoltaicas situadas en cubiertas industriales de la Comunidad Valenciana** y una de las mayores de España dentro del sector público.

Esta instalación ocupa una superficie de **18.000 m²**, lo que refleja nuestro compromiso por llevar a cabo actuaciones encaminadas hacia un **cambio de modelo energético más respetuoso con el medio ambiente**.

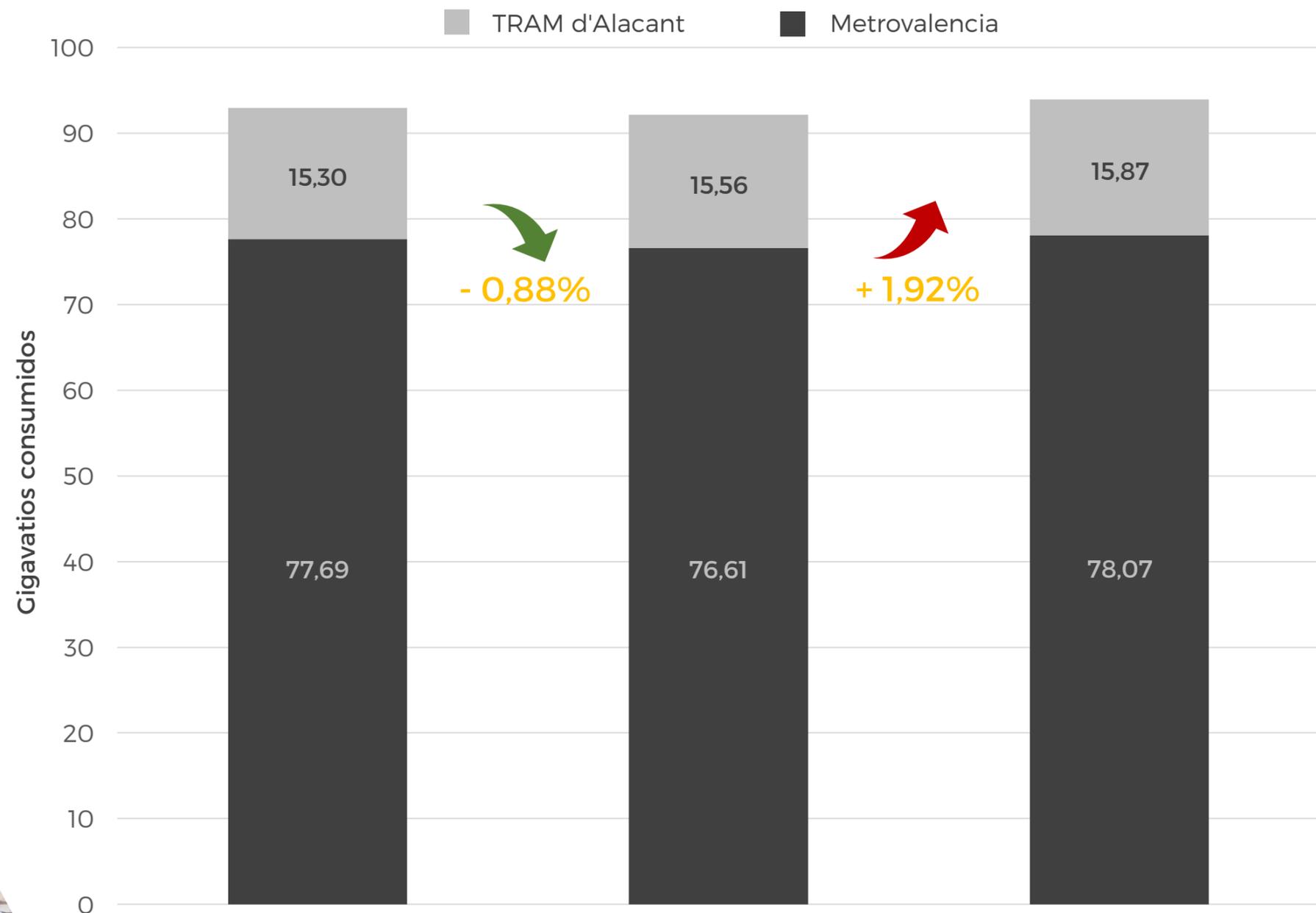
Durante sus primeros 10 años de funcionamiento hemos conseguido un **ahorro de 14.851.521 €**, gracias a la venta de la energía producida en dicho periodo, que ha llegado a alcanzar la cifra de **31.149.709 kWh**.

Esto supone, además, haber evitado la emisión a la atmósfera de más de 7.000 toneladas de CO₂, lo que equivale al consumo eléctrico de más de 8.000 hogares en este tiempo.



Durante 2019 hemos producido un **2,9% más de energía fotovoltaica**

Respecto al año anterior





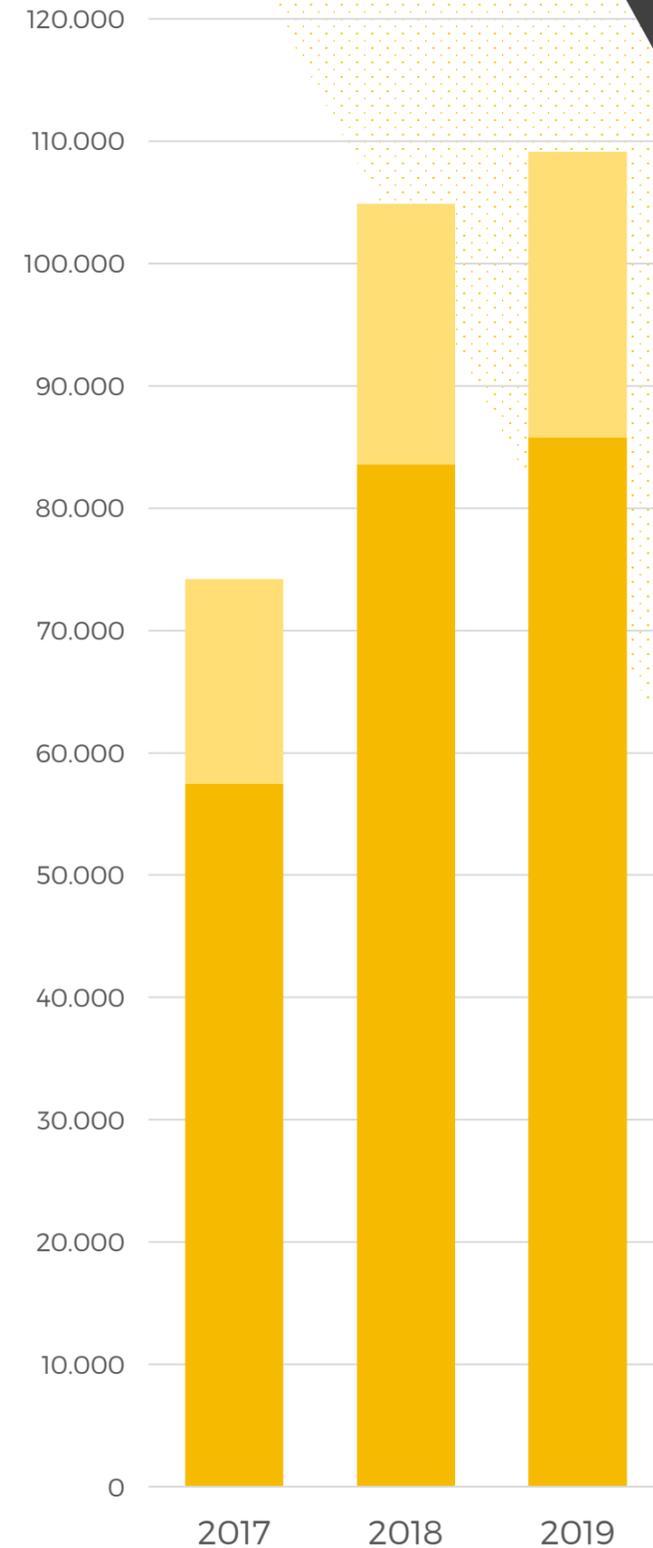
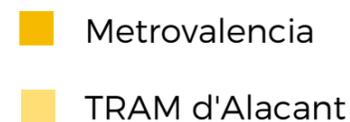
REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES

AFRONTANDO EL CAMBIO CLIMÁTICO

Dado que utilizamos energía eléctrica procedente de fuentes renovables sin emisión asociada de dióxido de carbono, nuestras emisiones de CO₂ proceden fundamentalmente del **consumo de combustibles fósiles**, aunque éstas se compensan de forma indirecta por las emisiones de CO₂ equivalente evitadas por el uso del transporte público en detrimento del privado.

Por ello, nuestra misión es **fomentar el uso del transporte público ferroviario** en todas sus vertientes y modalidades, apostando por un **modelo de movilidad más eficiente y respetuoso**, y reduciendo así el impacto ambiental derivado de nuestros servicios.

Durante los últimos años hemos conseguido que las emisiones derivadas del uso de combustibles fósiles experimenten un progresivo descenso, aunque éste fue más acusado durante 2018, con una reducción del 1613%, hemos mantenido la tendencia decreciente en 2019 con un 3,7%.



67.944.776 desplazamientos en vehículos privados evitados que suponen un ahorro de:

109.099 toneladas de CO₂ equivalente

44.297.418 litros de combustible

56.264.331 euros

Datos estimados por el uso del transporte público ferroviario ofertado por Metrovalencia y TRAM d'Alacant, considerando un precio medio de combustible de 1,246 €/l

	2017	2018	2019
Metrovalencia	22.699	675	601
TRAM d'Alacant	5.235	955	969
Total FGV	27.934	1.630	1.569

t CO₂ e emitidas
- 3,7%





MOVILIDAD SOSTENIBLE

INTERMODALIDAD DE TRANSPORTE Y REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

Desde FGV creemos que nuestra estrategia ambiental no se vincula estrictamente al ámbito ferroviario, sino que queremos **aportar soluciones** a los usuarios desde el momento en el que piensan en usar nuestros servicios e instalaciones.

Según establece nuestra **Declaración de Sostenibilidad**:

“ FGV potenciará la intermodalidad en el transporte facilitando la utilización de sus servicios a los clientes procedentes tanto de modos no contaminantes: a pie o en bicicleta, como de otros modos de transporte públicos o privados. Para ello potenciará la presencia de aparcamientos para bicicletas, mejoras en los accesos de peatones, intercambiadores con el transporte público y aparcamientos disuasorios para vehículos privados en las proximidades de sus estaciones. ”

Siguiendo esta línea de actuación apostamos por un sistema de **movilidad sostenible** donde tengan cabida diversos medios de transporte, que favorezcan, no solamente la eficacia del servicio, sino también y no menos importante, la interacción positiva y ambientalmente respetuosa entre ellos.

Dentro de estas actuaciones englobamos la ampliación del número de **aparcamientos disuasorios**, la programación de servicios para **eventos** de carácter deportivo, social y ambiental o la celebración de diferentes campañas de **concienciación** sobre el uso del transporte público.



APARCAMIENTOS DISUASORIOS

En Metrovalencia contamos con **1.181 plazas** de aparcamientos disuasorios gratuitos, que se ven ampliadas durante semanas de gran afluencia de público como son las Fallas u otros eventos.

A éstas hay que añadirle **1.113 plazas adicionales** en 6 estacionamientos municipales, también sin coste para el usuario, cercanos a la red de metro en distintas poblaciones.

De esta manera, los clientes de Metrovalencia pueden acudir a los aparcamientos, que permanecen abiertos de manera ininterrumpida, para estacionar su vehículo y acceder al metro o tranvía.

Por otro lado, desde TRAM d'Alacant ofrecemos a los usuarios de la red de metro y tranvía, **381 plazas** en los 3 estacionamientos municipales cercanos a la red que están distribuidos en 10 paradas y apeaderos en superficie de las líneas 1, 2, 3, 4 y 9, y que, además, son totalmente accesibles y gratuitos.

Todo ello supone un sumatorio de **2.675 plazas**.

1.613 t CO₂, 814.900 € y 1,1 millones de desplazamientos privados ahorrados

Durante las Fallas de 2019

Datos estimados respecto a las 9 jornadas principales de Fallas, los fines de semana previos, y del 15 al 19 de marzo.

SENSIBILIZACIÓN Y FOMENTO DEL TRANSPORTE URBANO

Durante 2019 hemos impulsado diferentes campañas para crear conciencia ambiental sobre el uso del transporte urbano. Todas ellas en el marco de la celebración de la **Semana de la Movilidad Europea**, que tuvo lugar entre el 16 y el 22 de septiembre.

Las jornadas de puertas abiertas en las redes de Metrovalencia y TRAM d'Alacant, celebrada el 22 de septiembre con motivo del **Día Europeo sin Coche**, permitió que se desplazaran ese día de manera gratuita aproximadamente un 15% más de viajeros sobre días equivalentes del mismo mes, lo que supone un incremento considerable respecto a los datos registrados para ese mismo evento en el año anterior.

Esta medida, impulsada por la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, tiene como objetivo concienciar a la sociedad para que haga uso del transporte público en sus desplazamientos diarios y mejorar así la calidad de vida de las ciudades y sus habitantes. Hay que tener en cuenta que el servicio de transporte efectuado a través de Metrovalencia y TRAM d'Alacant **evitan anualmente más de 67 millones de desplazamientos** en vehículo privado.

Junto con esta iniciativa, se organizaron diferentes actos, así como jornadas para tratar y difundir diferentes aspectos relacionados con la **movilidad sostenible** como, por ejemplo: "Hui descansa el cotxe", "Fira de la Mobilitat Sostenible" y "Ciclovía".

SERVICIOS ESPECIALES PARA EVENTOS

A lo largo de 2019 hemos puesto todos los recursos a nuestro alcance para reforzar el servicio durante la celebración de todos los **eventos culturales y deportivos** que tuvieron lugar en ese año, como la 29ª Maratón de València.

Hemos obtenido un gran respaldo por parte de los viajeros, que han utilizado masivamente nuestro servicio para desplazarse, denotando la **utilidad** de este tipo de iniciativas y **mitigando emisiones** derivadas del transporte privado.



USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

OPTIMIZACIÓN DEL CONSUMO

Fomentamos el uso responsable de los recursos naturales, aplicando medidas de **optimización** entre nuestros trabajadores y usuarios, campañas de **concienciación** y fomento de un comportamiento lo más sostenible posible.

Reutilización del 60% del agua utilizada En nuestros lavaderos de tranvías

Tanto en València como en Alicante.

A lo largo de 2019 hemos reducido el agua que consumimos, principalmente en la limpieza de estaciones, oficinas y trenes, gracias al **incremento de controles de fugas** a través de la sectorización y a la **instalación de contadores** en determinados puntos de la red interna de agua potable.

Además, desde hace ya una década, empleamos un sistema de **reutilización del agua en los talleres** de Naranjos (València) y El Campello (Alicante).

Otras de las medidas que llevamos a cabo para minimizar nuestro consumo de agua son la instalación de **dispositivos ahorradores** en grifos de lavabos y la instalación de **duchas temporizadas** en los vestuarios, lo que nos permite ahorrar hasta el 50% en el agua sanitaria utilizada.

Respecto al consumo de papel, aunque se ha registrado un aumento este último año, hemos establecido un **protocolo interno de uso eficiente del papel** y estamos fomentando la **sustitución de comunicaciones e impresiones en papel por comunicaciones digitales** y documentos electrónicos.

	2017	2018	2019	
Gasóleo (l)	654.385	550.377	563.484	+ 2,4%
Gasolina (l)	947	754	1.260	+ 67,1%
Propano (l)	15.793	22.670	22.009	- 2,9%
Gas natural (kWh)	213.655	303.740	200.726	- 33,9%
Agua (l)	49.700	57.727	50.210	- 14,9%
Papel (l)	8.720	7.163	8.250	+ 15,2%

Por otro lado, **respecto al consumo de combustibles fósiles durante 2019**, la serie temporal arroja datos muy similares a los de años anteriores, denotando un equilibrio en la mayoría de los casos.

El consumo de fluidos refrigerantes de los equipos de refrigeración y climatización, tanto de los trenes como en nuestras instalaciones, ha disminuido ligeramente. Esto se debe a que progresivamente **estamos sustituyendo aquellos que resultan potencialmente más contaminadores** por otros más eficientes y respetuosos con el medio ambiente.

Otras actuaciones relativas al uso responsable de los recursos que llevamos a cabo en FGV son, por ejemplo, la utilización de pinturas con base de agua en lugar de pinturas con base de disolvente en el pintado de trenes y tranvías, el uso de grasas biodegradables en las actividades de mantenimiento, o el uso de disolventes de alta biodegradabilidad en nuestros talleres y lavaderos.

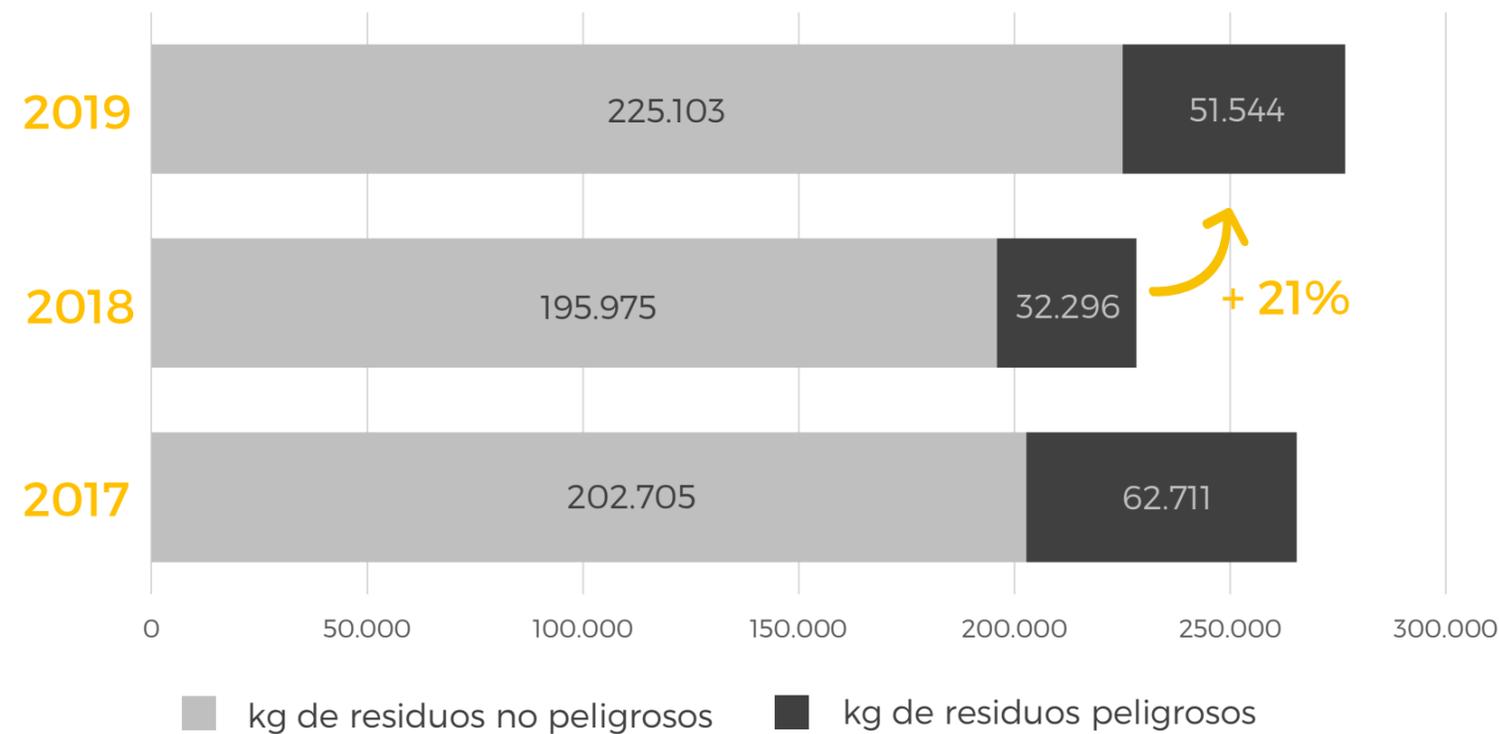


MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS

GENERACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La cantidad total de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, ha experimentado un incremento respecto a los datos registrados en 2018, si bien es cierto que **este aumento de la generación está asociado a la mejora y renovación de las infraestructuras y al mantenimiento periódico de las mismas**, ejemplo de ello son las diversas obras realizadas de mantenimiento y puesta en marcha de la Líneas 5 y 9 de TRAM d'Alacant, así como del inicio de los trabajos de la Línea 10 de Metrovalencia.

A pesar de ello, otros residuos han visto mermada su generación respecto a años anteriores, especialmente aquellos residuos no peligrosos de origen domiciliario.



Residuos Peligrosos



Filtros de aceite, baterías, tubos fluorescentes, lodos de pintura y barniz, grasas, envases contaminados, solución acuosa de limpieza, disolventes, lodos y tierras contaminadas, productos contaminados y RAEE

Aceite usado, pilas, envases de aerosoles, hidrocarburos, tóneres.

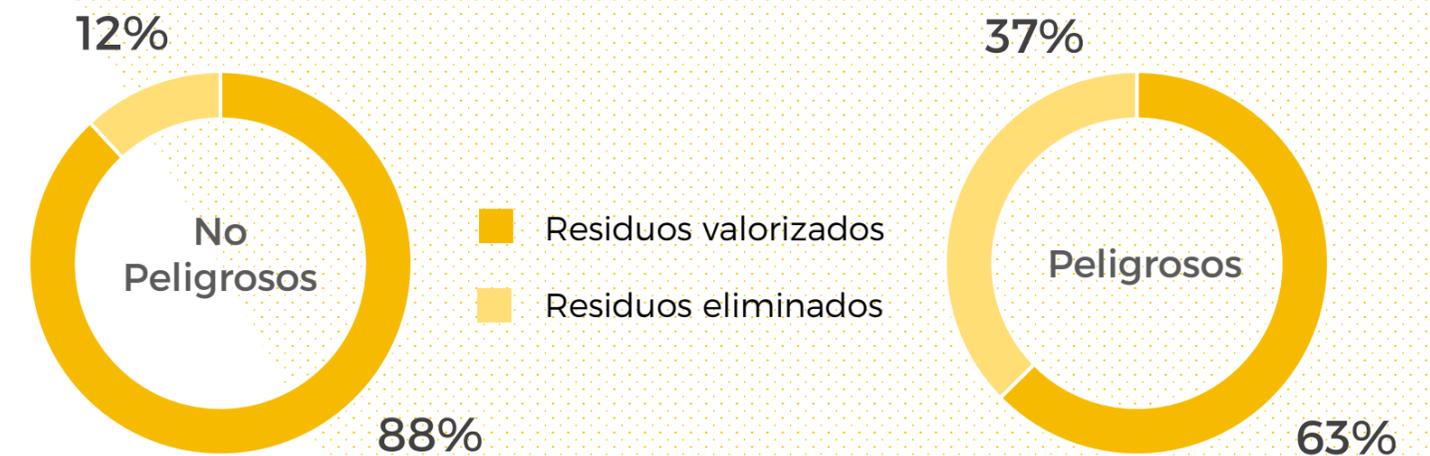
Residuos No Peligrosos



Chatarra, voluminosos, RAEE, inertes, vidrio procedente de lunas de trenes, tierras y escombros.

Papel/cartón, madera, restos orgánicos y de poda.

Al aumentar la producción anual de residuos, y dado que no todos ellos son susceptibles de ser valorizados, la tasa de valorización y eliminación final se ha visto afectada respecto al año anterior, aun así, **hemos conseguido valorizar la mayor parte de los residuos generados.**





GARANTÍA AMBIENTAL

QUEJAS, RECLAMACIONES Y COSTES ASOCIADOS A LA GESTIÓN AMBIENTAL

La cuantía que destinamos a gastos ambientales en 2019 **supera en más del 9% a la registrada en 2018**. La evolución positiva de este indicador a lo largo de los últimos 3 años denota nuestro **compromiso** respecto al medio ambiente.

	2017	2018	2019	
Gestión de residuos	35.310	56.280	53.129	
Analíticas de vertido	3.818	1.809	2.040	
Consultoría ambiental	17.711	57.460	45.970	
Mantenimiento placas FV	48.014	0	26.429	
Gasto total (€)	104.853	115.549	127.568	+ 10,4%

A lo largo de 2019 se han recibido un total de 5 reclamaciones, todas ellas relacionadas con la **emisión de ruidos**, así como 5 sugerencias relativas al **aire acondicionado** y a la **gestión de los residuos**.

	2017	2018	2019	
Reclamaciones	23	6	2	
Sugerencias	0	5	3	
Total	23	11	5	- 55%



	2017	2018	2019	
Reclamaciones	0	0	3	
Sugerencias	0	2	2	
Total	0	2	5	+ 150%





ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

GARANTIA DE LA PLENA INCLUSIÓN SOCIAL DE TODOS LOS COLECTIVOS

En FGV estamos muy involucrados en ofrecer un servicio de transporte adaptado a todas las personas por igual. Nuestra prioridad es facilitar la accesibilidad al transporte y a todos nuestros servicios, promover la integración de personas con movilidad reducida y discapacidad física y sensorial y contribuir a la creación de un entorno adaptado e inclusivo.

Nuestro **Plan de Accesibilidad Universal** para el periodo 2017-2023 tiene como objetivo que el transporte público sea accesible para todos, desde el momento en que el usuario tiene pensamiento de viajar hasta que se abandona la estación. Con este plan fijamos la hoja de ruta para garantizar un transporte público basado en criterios de **igualdad, dignidad, autonomía, comodidad y seguridad**.

Ejemplo de ello es que la mayor parte de nuestras estaciones disponen ya de accesos mecanizados, escaleras mecánicas, máquinas de autoventa, ascensores, interfonos accesibles, teleindicadores, megafonía, y muebles de puertas de accesos amplios para el tránsito de personas en silla de ruedas. A pesar de ello, somos conscientes del largo camino que aún nos queda por recorrer para la plena implementación de nuestras **políticas de accesibilidad**.

Durante 2019 hemos ultimado la construcción de las primeras unidades del tren dual de la Línea 9 del TRAM d'Alacant, que cuentan con numerosas **medidas de accesibilidad**, tanto en el acceso a los vehículos, como en las puertas accesibles, en espacios reservados, y en sistemas de información al viajero.

Otro hito alcanzado, gracias al trabajo de nuestro **Comité de Accesibilidad** y a la colaboración del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) así como de otras entidades como COCEMFE, ONCE, Plena Inclusión, Aspas y ASOCIDE, es el desarrollo de un prototipo de **máquina de venta automática de títulos, acorde a la normativa vigente en cuanto a requisitos de accesibilidad**. Éstas incluyen, entre otras funciones y adaptaciones, la navegación por voz. Es nuestra intención instalar estas máquinas de forma progresiva en todas las estaciones de Metrovalencia.





En esa misma línea de acción, hemos incorporado en nuestra web oficial (www.fgv.es) versiones en valenciano, castellano e inglés, que cumplen con los **requisitos de accesibilidad y uso universal**. Este nuevo servicio está dirigido a personas con diferentes grados de discapacidad: falta de visión, escasa movilidad en brazos y manos o discapacidad cognitiva, personas con dificultades para la lectura o escaso conocimiento digital.

Otras iniciativas que hemos llevado a cabo durante 2019 son:

La instalación de **20 nuevos asientos y 20 apoyos isquiáticos** en las estaciones de Àngel Guimerà y Plaça d'España. Dando un paso más en el desarrollo de nuestro Plan de Accesibilidad Universal.

El **rediseño de nuestros paneles informativos** en estaciones según criterios de accesibilidad gracias a las aportaciones de entidades como Plena Inclusión y la ONCE.

La **formación**, en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) de la Comunitat Valenciana, de casi 300 de nuestros trabajadores para mejorar la atención a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

La **participación en la Comisión de Accesibilidad Universal de ATUC** (Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos) en Barcelona para compartir nuestras experiencias en áreas de rescate accesible a personas con movilidad reducida en condiciones de seguridad ante situaciones de emergencia, campo en el que somos pioneros. Actualmente, estamos instalando este tipo de áreas en todas las instalaciones nuevas y se instalarán en aquellas remodelaciones donde la infraestructura lo permita.



LÍNEA 0

AVANZANDO JUNTOS MEDIANTE LA ACCIÓN SOCIAL Y SOLIDARIA

En 2005 pusimos en marcha la “Línea 0”. Se trata de una iniciativa que, como si el trayecto de una línea de metro o tranvía se tratara, **parte de la responsabilidad de la empresa con la sociedad**, y se dirige al conjunto de los ciudadanos, con el objetivo de propiciar un **foro social solidario** para recoger iniciativas sociales y facilitar su puesta en marcha.

Han colaborado voluntariamente en la realización de las campañas enmarcadas dentro de esta Línea 0 un total de **2.471 personas** de 54 ONGs, Fundaciones y Asociaciones, entre ellas 405 empleados de FGV.

Nuestra contribución se materializa mediante la participación en **84 acciones de carácter social y solidario**.



INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Hemos colocado **2.470 carteles** informativos o de sensibilización para 18 entidades en nuestros trenes y tranvías, colaborando de manera solidaria con campañas a favor de la protección del medio ambiente, de prevención del SIDA, contra la lepra, contra adicciones como el alcoholismo, la ludopatía, y la drogadicción, de ayuda y sensibilización por la soledad de los mayores, el autismo, Asperger, cardiopatías, enfermedades raras, a favor del comercio justo y de los derechos de la mujer y del colectivo LGTBI, entre otras.

CAMPAÑAS DE CAPTACIÓN DE SOCIOS Y VOLUNTARIOS

Durante este año hemos realizado **27 campañas** de captación de socios y voluntarios para **más de 20 entidades sociales**, a través de stands, exposiciones fotográficas, mercadillos solidarios y otras iniciativas entre las que podemos destacar las más relevantes:

Celebramos el **Día del Orgullo** en València, colaborando con el Colectivo Lambda (Colectivo de lesbianas, gays, trans y bisexuales) bajo el lema “Orgull, Férem historia, farem futur; pels drets LGTB+” acogiendo mensajes reivindicativos en contra de cualquier tipo de discriminación o agresión en nuestros trenes y tranvías.

Colaboramos con la Asociación Latiendo Juntos en el **Día Mundial de las Cardiopatías Congénitas**, mediante la instalación de una mesa informativa y un mercadillo solidario en el vestíbulo de la estación de Facultats, con el objetivo de concienciar y dar respuesta a las necesidades psicosociales de personas con cardiopatías congénitas, sus familias, y su personal sanitario.

Apoyamos a Manos Unidas en la campaña “**La mujer del siglo XXI. Ni independiente, ni segura, ni con voz**” a través de una exposición en la estación de Mislata, retratando la situación de millones de mujeres en la actualidad, transmitiendo la necesidad de alcanzar la igualdad real y de disponer de los medios necesarios para que todas las personas puedan vivir con dignidad.

Organizamos la campaña “**No tenemos otro mundo al que nos podamos mudar**” en el **Día Mundial sobre el Autismo**, para dar visibilidad a este trastorno. Instalamos más de 80 vinilos en los tranvías del TRAM d'Alacant y ofrecimos apoyo a la Asociación de Padres de Personas con Autismo de la Comunidad Valenciana (APACV).

VOLUNTARIADO DE NUESTROS TRABAJADORES

A lo largo de 2019 **más de 400 de nuestros trabajadores han colaborado voluntariamente**, realizando **1.080 horas de trabajo social**; de las que 108 han correspondido a 15 visitas para la integración laboral y contra el absentismo escolar de jóvenes en riesgo de exclusión, del Centre Educació Laboral Automoció, y cursillos de prácticas en nuestros talleres de alumnos de Formación Profesional y de estudiantes ferroviarios en Erasmus. Hemos impartido un total de **985 horas de formación** a estos colectivos en nuestros Centros de Atención al Cliente, Talleres y Puesto de Mando.

Los trabajadores y viajeros de FGV han aportado en 5 años 6,1 millones de tapones de plástico para **financiar proyectos solidarios** a través de la iniciativa de la Fundación SEUR “Tapones para una nueva vida” que proporciona tratamiento médico no reglado a niños sin recursos. La cantidad económica que suponen las 12 toneladas de tapones recogidos desde 2014 asciende ya hasta los 2.364€.

OTRAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER SOCIAL

Además de colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro y asociaciones que defienden los derechos de diversos colectivos, hemos promocionado otro tipo de actividades de carácter lúdico y deportivo, algunas de ellas son la campaña de **recogida anual de juguetes**, la organización de **carreras solidarias** o la promoción del transporte público.

En definitiva, es un gran **esfuerzo de responsabilidad** con la sociedad, que nos hace crecer como personas y que mejora la sensibilidad, el colaboracionismo y el respeto por los grupos más necesitados de nuestro entorno.



ACTIVIDADES ESCOLARES

COLABORANDO CON EL FUTURO

En FGV somos conscientes de la responsabilidad que tenemos de transmitir a nuestros jóvenes valores como el **respeto**, la **igualdad** y el **civismo**. Por ello, siguiendo la estela de años anteriores, hemos realizado las siguientes **campañas de concienciación**, tanto en colegios y centros educativos como en nuestras propias instalaciones.

Este **compromiso** también se ha hecho extensivo a aquellos alumnos con necesidades especiales que, de la misma manera y en igualdad de condiciones, han sido partícipes de nuestras actividades, formando parte activa en todas ellas.

METROESCOLA

A través de este programa, hemos organizado **24 visitas guiadas** a nuestras instalaciones para **782 escolares** de hasta 12 años pertenecientes a 16 colegios del ciclo de primaria y educación especial.

Por una parte, pretendemos mostrar a los más jóvenes el funcionamiento de la red de metro y tranvía, el valor de nuestro trabajo y la función de nuestros empleados. Por otra, cumplimos una **función educativa**, incentivando valores como el civismo, el respeto hacia el resto de viajeros, el aprecio del transporte público y su contribución al desarrollo sostenible de la ciudad.

Los centros educativos que así lo solicitan, pueden conocer de primera mano nuestras instalaciones, a la vez que reciben consejos útiles para viajar con nosotros.

¡TODOS AL TRAM!

A través de TRAM d'Alacant, y en colaboración con la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Alicante, hemos ofrecido a diferentes colegios un **viaje gratuito en tranvía**, ida y vuelta, permitiendo una parada optativa, con el fin de que niñas y niños puedan realizar una visita de interés cultural.



CONOCE EL TRAM

A través de TRAM d'Alacant, hemos impartido este año diferentes **charlas educativas**, denominadas, "Conoce el TRAM" a cerca de **500 alumnos** en los propios centros escolares para aumentar la buena convivencia con este medio de transporte, al considerar la **Seguridad Vial** como un factor clave en los centros escolares.





GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

NOS TOMAMOS MUY EN SERIO TU OPINIÓN

Anualmente consultamos y estudiamos la opinión de todos nuestros usuarios a través de las Redes Sociales, los Comités de Participación de Clientes, y los diferentes grupos de trabajo en los que participan entidades y viajeros habituales.

Todas las opiniones son analizadas y se debaten internamente para encontrar puntos de mejora en la prestación de nuestro servicio.

De este modo, sabemos que nuestros usuarios han valorado que los aspectos más destacados son la seguridad en el trayecto, la señalización y accesibilidad de las estaciones, así como la rapidez de los trenes. En Metrovalencia sitúan la L5 como la mejor valorada, mientras que en TRAM, la línea mejor valorada es la L4.



*Valoración para 2019 sobre 10 puntos

El ISC de **Metrovalencia** en 2019 se mantiene estable con respecto al año anterior, donde el 88,5% de los viajeros se muestra satisfecho, el 8,7% regular y el 2,8% muestra rechazo.

Aunque la valoración global del servicio sigue manteniéndose en valores bastante positivos, cabe destacar que el porcentaje de usuarios que valora nuestros servicios con la máxima puntuación es significativamente inferior este año.

Por otro lado, el ISC de **TRAM d'Alacant** en 2019 ha aumentado de manera significativa respecto a 2018, alcanzando el máximo valor de las mediciones realizadas hasta la fecha. En el estudio realizado, se identificó que el 95,1% de los viajeros se muestran satisfechos, 3,9% regular y el 1,0% muestra rechazo.

La valoración global del servicio prestado en Alicante se mantiene en valores muy satisfactorios y, además, la tasa de usuarios que valora con la máxima puntuación ha aumentado este 2019 de manera significativa.



Si quieres leer en detalle los estudios de satisfacción del cliente que realizamos en Metrovalencia y TRAM d'Alacant puedes acceder a nuestro portal de transparencia FGV abierta <https://www.fgv.es/transparencia/>



PROMOCIÓN DEL OCIO Y LA CULTURA

CREANDO VALOR AÑADIDO PARA LA SOCIEDAD

A lo largo de 2019 hemos sido **promotores de numerosas actividades de ocio y la cultura**, desde exposiciones hasta actuaciones musicales, concursos de dibujo, y otras tantas actividades, todas gratuitas y sin coste para los usuarios.

El evento cultural más relevante de 2019 ha sido la celebración del **XXV aniversario del funcionamiento del Tranvía de València**, motivo por el cual llevamos a cabo diferentes iniciativas entre las que destacan:

La exposición **Espais d'Història**, en la que mostramos la historia del tranvía, con la reproducción de proyectos originales, fotografías históricas y textos explicativos conservados en nuestros archivos.

La emisión de un **título conmemorativo** con la imagen del XXV aniversario del Tranvía de València para más de medio millón de soportes que se distribuyeron en estaciones y máquinas de autoventa de la red de Metrovalencia.

La exposición **Memoria de un tranvía 1994-2019**, con la que damos a conocer el desarrollo del sistema de transporte que recuperó la Generalitat a finales de siglo, convirtiendo a València en la primera ciudad española en implantar una red tranviaria moderna.

La instalación de los **diseños originales que Paco Bascuñán** realizó en 1994, cuando se puso en marcha el primer tramo de la red tranviaria de Metrovalencia en las 21 paradas entre Doctor Lluch y Empalme.

Otros eventos culturales que hemos celebrado

Exposición fotográfica colectiva "TransX" de Andrés Pólgar, premiada en el Budapest Photo Festival de Hungría, y "Exiliadas" de Eden Berna, premiada en el Festival Internacional de Fotografía NL-Foto de Monterrey de México, dentro del marco de programación oficial del Festival Photon WorldWide2019.

Exposición "Politropia", que reúne una selección de obras de artistas colombianos residentes en la Comunidad Valenciana, como Bibiana Vélez, Alfonso Reyes, Carmenza Delgado, Alberto González y Willie Hostos, en colaboración con el Consulado de Colombia.

Exposición de maquetas de trenes a escala compuesta por 30 módulos que representan diferentes tramos ferroviarios, con más de 100 metros lineales de vía, en colaboración con la Asociación Valenciana de Amigos del Ferrocarril (AVAF).

Mural dedicado a la escritora Jacinta Gil Roncalés (1917-2014), vecina de este barrio de València, en colaboración con la Acaldía de Benimàmet-Beniferri y el colectivo Acció Jove, integrado en la Asociación de Vecinas y Vecinos de Benimàmet.

Exposición de una colección de ilustraciones del estudio Juárez-Casanova bajo el título de "Personas en espacios accesibles", que recrean, mediante situaciones cotidianas para los viajeros, un entorno accesible para todas las personas, en colaboración con ilustradores pertenecientes a l'Associació de Professionals de la Il·lustració Valenciana.

Concierto para trenes de metro y banda del compositor valenciano Juan Luis Ferrer-Molina. Sin interrumpir la normal circulación de los trenes se lleva a cabo la interpretación de una pieza musical site specific en la estación de Alameda, en colaboración con Troppemedia.

Actividades gratuitas y talleres didácticos dentro de la campaña de Navidad "Puja't al tren de Nadal" como concursos de dibujo infantil o la vinilación navideña de tranvías.





CENTRADOS EN LAS PERSONAS

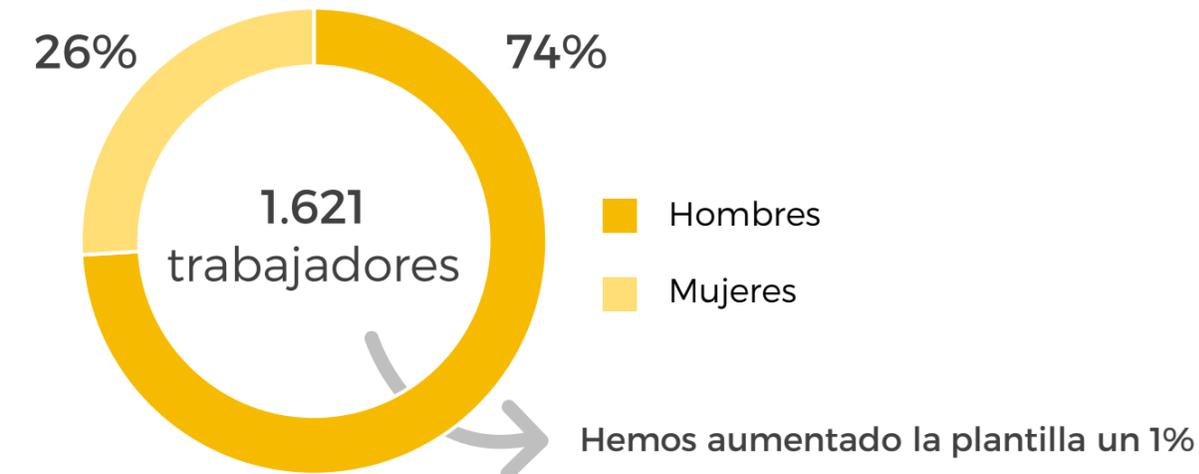
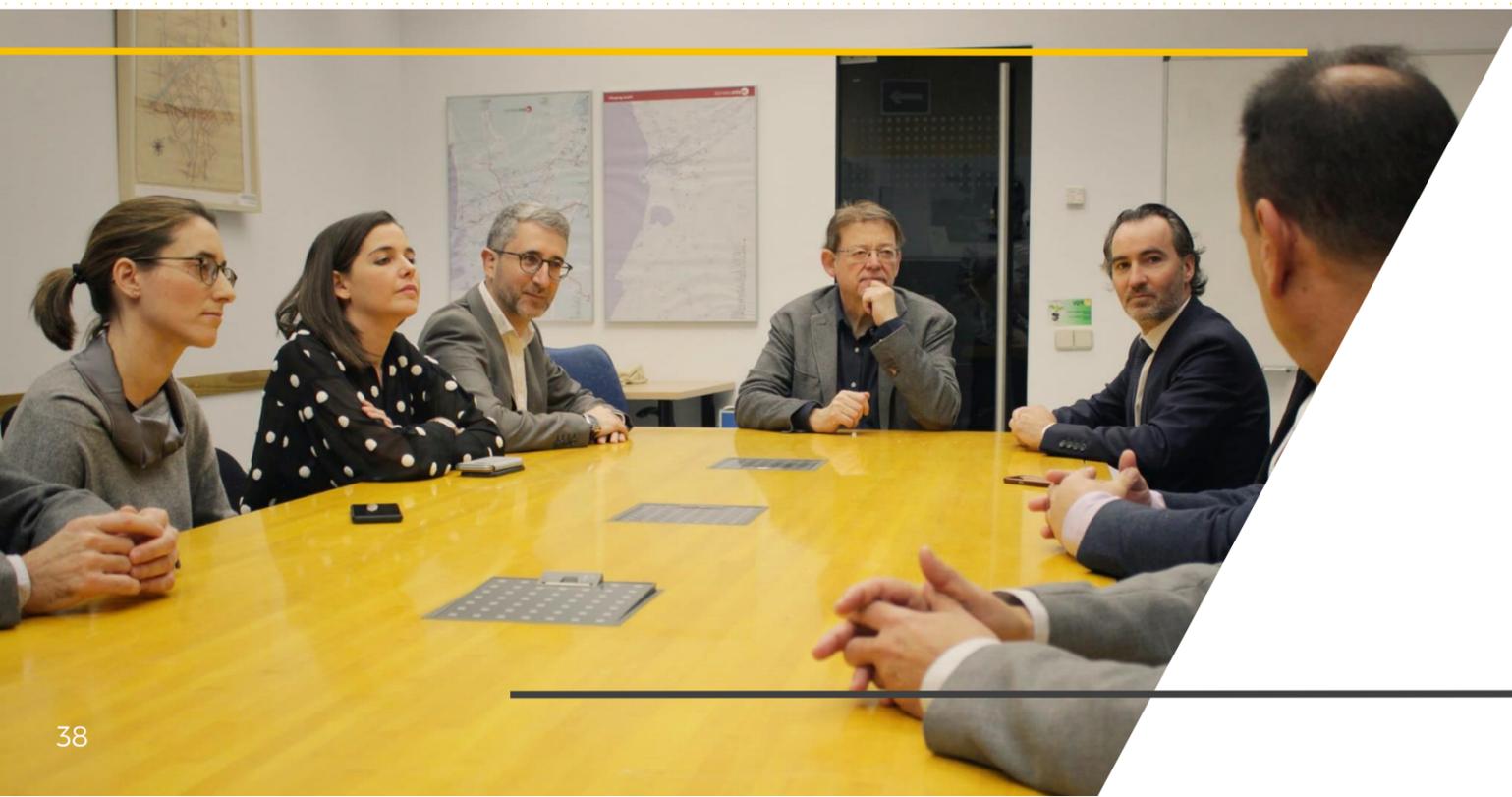
CUIDAMOS NUESTROS RECURSOS HUMANOS

La principal actuación que hemos realizado en materia de recursos humanos a lo largo de 2019 ha sido **impulsar la negociación colectiva y el diálogo social**, al amparo de la normativa laboral vigente, para los más de 1.600 trabajadores y trabajadoras que formamos FGV.

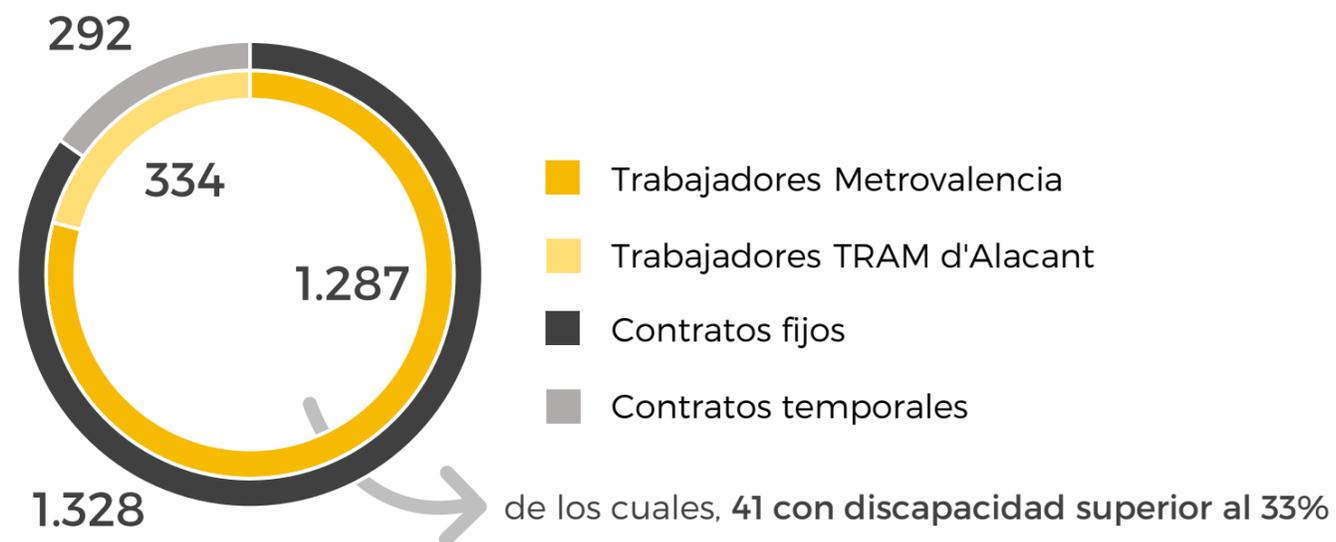
Este año hemos lanzado una oferta de empleo público para **17 nuevos de puestos de trabajo**, que se cubrirán en igualdad de condiciones entre hombre y mujeres, y con un alto porcentaje de contratación de personas con minusvalía.

Las **retribuciones y ventajas** de nuestros trabajadores se ajustan a nuestro Convenio Colectivo vigente, sin existir diferenciación de ningún tipo por pertenecer a uno u otro colectivo.

A continuación, se muestran las cifras de personal, agrupadas por sexo, empresa y tipo de contrato indicando, además, el porcentaje de los mismos que poseen una discapacidad superior al 33%.



En 2019 hemos convocado
Un total de 17 plazas de trabajo nuevas
 con una reserva del 7% para personas con diversidad funcional





CONVENIO COLECTIVO

TRABAJANDO JUNTOS

En marzo de 2019, la Dirección de FGV y los representantes de los sindicatos alcanzaron un preacuerdo previo a la firma del XIII Convenio Colectivo de la empresa pública. Dicho preacuerdo contó con el respaldo de la mayoría necesaria de la **Comisión Negociadora**, tanto por parte de la dirección de la empresa, como de los sindicatos.

El contenido de nuestro nuevo convenio, con vigencia hasta **31 de diciembre de 2023**, tiene como objetivo principal la **mejora de las condiciones de trabajo** y la eficiencia de la empresa mediante la aplicación de un plan específico que conlleva un **incremento salarial del 2% anual**, vinculado al incremento de viajeros y del tiempo de trabajo productivo.

Este nuevo marco laboral desarrolla avances relacionados con aspectos especiales y de **conciliación de la vida familiar y laboral**, ampliando las posibilidades de atención de hijos y cónyuges con diversidad funcional, física, psíquica o sensorial, igual o superior al 65%, o de familias monoparentales.

El acuerdo establece también la convocatoria de diferentes **Mesas técnicas de negociación** para que los representantes sindicales con presencia en los comités de empresa y la Dirección analicen las circunstancias de todos los colectivos y determinen así la plantilla óptima.

Para culminar este proceso, en noviembre de 2019 entró en vigor nuestro **XIII Convenio Colectivo**, ratificado por la Conselleria de Trabajo y publicado por el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana.

	2017	2018	2019	
Afiliados en Valencia	1.041	988	987	
Afiliados en Alicante	240	217	210	
Total Afiliados en FGV	1.281	1.205	1.197	- 0,66%



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

PLANIFICANDO EL FUTURO IGUALITARIO DE LA EMPRESA

En FGV promovimos **políticas de conciliación** entre nuestros empleados, porque entendemos que ese es el camino hacia **equiparación laboral y social**.

En la actualidad, estamos negociando el **nuevo Plan de Igualdad de Oportunidades**, a partir de las directrices emanadas del Real Decreto Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para la garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

El futuro plan contemplará ambiciosas medidas en las áreas de **acceso a empleo**, selección y contratación de personal, ejercicio corresponsable de los **derechos** de la vida personal, familiar y laboral, **promoción profesional**, retribuciones, prevención del **acoso sexual** y por razón de sexo, de **comunicación** e imagen corporativa, **formación** en igualdad y **violencia de género**.

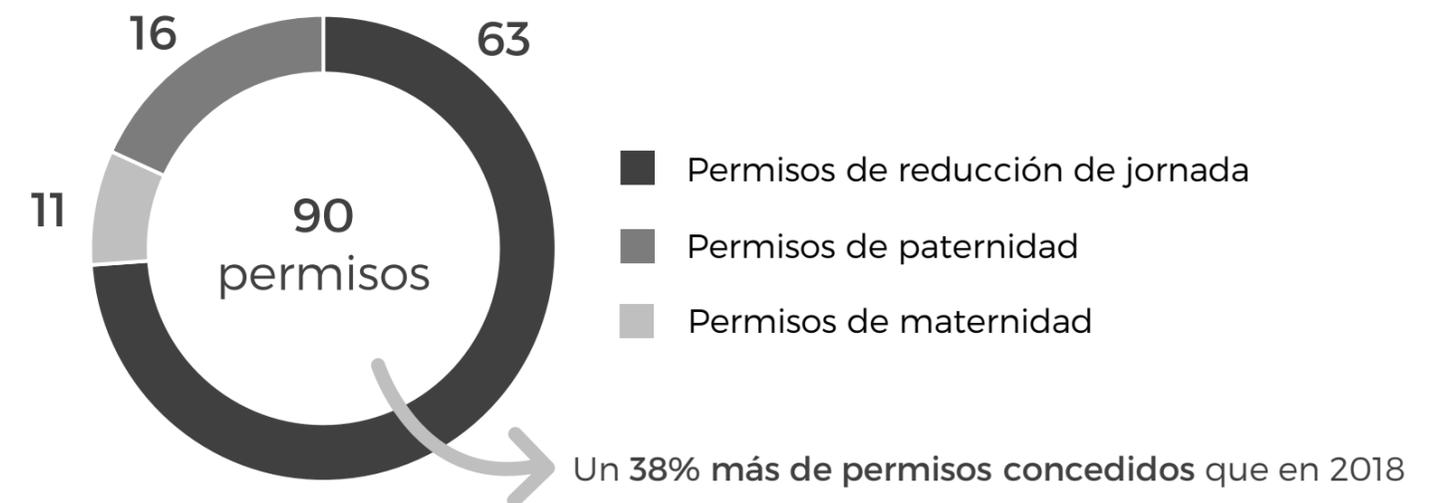
Cabe destacar que pretendemos implantar de forma progresiva **acciones de formación** en materia de igualdad a todo el personal de la plantilla y mecanismos de ayuda a trabajadoras que sean víctimas de violencia de género.

Por último, estamos ultimando la negociación de un nuevo **protocolo para casos de acoso sexual o por razón de sexo**, en el cual se incluirá también, un **protocolo contra el acoso a personas LGTBI**.

Con motivo de la celebración del **Día internacional por la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres**, nos sumamos a diferentes iniciativas promovidas para erradicar la violencia de género y difundimos en nuestras estaciones mensajes reivindicativos sobre esta cuestión.

Es necesario destacar que desde 2018, somos una de las entidades que apoyan el proyecto **TinnGo (2018-2020): Transport Innovation Gender Observatory**, a través de la hubs ITENE, proyecto que fue presentado a la convocatoria europea MG-4-3-2018 Demographic change and participation of women in transport. Este proyecto está financiado por el programa europeo Horizonte 2020.

El objetivo principal de este proyecto es crear un marco general con mecanismos específicos para **generar cambios en el sector del transporte** en Europa a través de una estrategia de **movilidad inteligente** que sea sensible a las diferencias de género. Para lograr esto, el proyecto establece un **Observatorio de Género de Innovación en el Transporte**.





FORMACIÓN CONTINUA

CRECIMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL DE NUESTROS EMPLEADOS

En FGV consideramos la formación como un **elemento fundamental** para el crecimiento de nuestra organización.

Tanto la **promoción del talento** como la **transmisión de conocimientos y experiencias** adquiridas hace que nuestros empleados se desarrollen laboral y personalmente dentro de nuestra organización, **aportando cada vez más valor a su trabajo** y, por tanto, a todos nuestros Grupos de Interés.

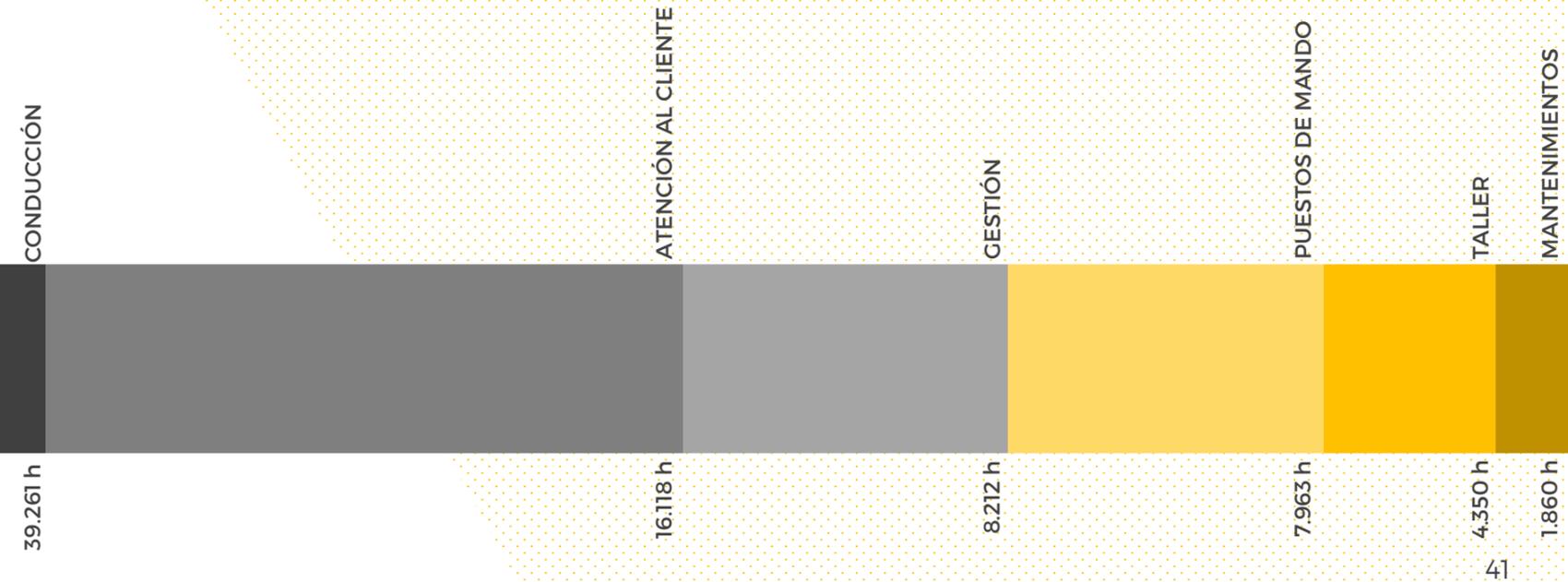


Hemos formado a 1.605 trabajadores

Lo que significa que un **99%** de nuestros trabajadores han recibido formación en 2019

Durante 2019, realizamos un total de **6.010 cursos de formación** en diferentes aspectos, con lo que hemos logrado alcanzar una tasa de **casi 48 horas de formación por persona**.

En 2019 nuestros empleados han realizado **77.764 horas de formación** un 40% más que en 2018





VIGILANCIA Y SEGURIDAD

PROTEGIENDO LO MÁS IMPORTANTE

Con el objeto de garantizar la máxima seguridad de nuestros usuarios, durante 2019 **hemos aumentado significativamente los controles de seguridad** en nuestras estaciones e instalaciones.

Por este motivo, hemos contratado a un **mayor número de guardas de seguridad** con las que llevar a cabo las tareas de vigilancia y control, **fortalecer la confianza y la protección de nuestros viajeros** y evitar posibles situaciones relacionadas con los robos, agresiones o entrada a los trenes sin el preceptivo billete, todo ello soportado por un **sistema de videovigilancia** a través de empresas especializadas.

	2017	2018	2019	
Incidencias detectadas por el servicio de vigilancia	7.388	6.766	7.935	+ 17,3%
Horas dedicadas por el servicio de vigilancia	224.579	227.863	302.036	+ 32,5%
Patrullas preventivas desplegadas por la policía	1.750	1.625	2.127	+ 30,9%
Controles a viajeros realizados por la policía	295	253	356	+ 40,7%
Detenciones realizadas en nuestras estaciones	61	48	55	+ 14,6%

Por otro lado, en diciembre llevamos a cabo un **simulacro** de incendio en el interior del túnel de Serra Grossa a causa de una explosión de un tren-TRAM de la L1 (Luceros-Benidorm) con 30 pasajeros a bordo.

Este ejercicio, organizado por nuestro departamento de Seguridad, nos permite **conocer la capacidad de respuesta interna y externa en caso de emergencia**, comprobar los procedimientos del Plan de Autoprotección, la coordinación entre los diferentes departamentos intervinientes de FGV y la correcta coordinación entre las diversas ayudas externas para, finalmente, **detectar puntos débiles que reforzar** y oportunidades de mejora.

El personal ajeno a nuestra empresa que ha participado ha sido de "112 Comunidad Valenciana", el Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPEIS) del Ayuntamiento de Alicante, las Policía Nacional, Autonómica y Local, el Servicio de Emergencias Sanitario de la Comunidad Valenciana, operarios de distintas empresas de mantenimiento, vigilantes de seguridad y figurantes del Instituto de Educación Secundaria Leonardo Da Vinci.





PREVENCIÓN DE RIESGOS

COLABORANDO CON EL FUTURO

En FGV perseguimos como objetivos en materia de seguridad y salud laboral, **la reducción del número de bajas** por accidente de trabajo y enfermedad, así como **la disminución tasa de absentismo**, y para ello, entre otras medidas de supervisión y adecuación de los puestos de trabajo, nos centramos en reforzar la formación en prevención de riesgos laborales, y las campañas de sensibilización a nuestros empleados.



477

Bajas por enfermedad



79

Bajas por accidente



0

Enfermedades profesionales



12

Campañas de prevención de enfermedades



9,97%

Tasa de absentismo

	Ene	Feb	Mar	Abr	Mav	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Vacunación antigripal	Active									Active		Active
Campaña Pr. Solares - R. Insectos				Active								
Terapia antitabaco	Active		Active	Active	Active	Active						
Campaña Día Mundial de la Hipertensión					Active							
Campaña de prevención del Cáncer de Próstata						Active						
Campaña Día Mundial del Glaucoma			Active									
Campaña Día Mundial del Corazón									Active			
Campaña obesidad "Quítate un peso de encima"				Active								
Campaña Día Mundial contra el Ictus										Active		
Campaña de prevención del Cáncer de Mama										Active		
Campaña obesidad "Peso y alimentación saludable"											Active	
Promoción individual de la Salud	Active		Active	Active	Active	Active						

06

COMPROMISOS Y OBJETIVOS



CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ACTUANDO LOCALMENTE CONTRIBUIMOS GLOBALMENTE

Impulsados por el propósito de mejorar la calidad de vida y contribuir a un futuro mejor, incorporamos en nuestra actividad los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por las Naciones Unidas como parte fundamental de la Agenda 2030.



27

SOBRE ESTE INFORME



ENFOQUE Y ALCANCE

PORQUÉ Y PARA QUÉ HACEMOS ESTA MEMORIA

Un año más, en FGV queremos manifestar nuestro **compromiso por la transparencia y la responsabilidad** para con nuestros Grupos de Interés mediante la elaboración del esta Memoria de Sostenibilidad 2019.

Con ella pretendemos **recoger de forma clara y concisa** los avances que, entre todos, hemos conseguido a lo largo del año como fruto de una firme apuesta por la sostenibilidad y el transporte público de calidad.

También es el objetivo de esta Memoria **agradeceros vuestra confianza**, daros a conocer de manera atractiva los datos, indicadores, objetivos, logros y casos de éxito más destacados para las diferentes líneas de actuación de nuestro Plan Estratégico y desde las tres perspectivas de la Sostenibilidad: Económica, Ambiental y Social.

Es importante señalar que el **alcance temporal** que hemos considerado para la elaboración de este informe abarca desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de diciembre del 2019. Limitándonos, además, a datos referentes a la actividad de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana y sus empresas públicas de transporte: Metrovalencia y TRAM d'Alacant.



ESTÁNDARES INTERNACIONALES



Esta Memoria de Sostenibilidad la hemos confeccionado conforme a los criterios, contenidos y directrices establecidas por **Global Reporting Initiative (GRI)**, para la elaboración de memorias de sostenibilidad, en su opción Esencial.



Además, acorde a las tendencias actuales respecto de este diálogo y a la inclusión de la sostenibilidad como un pilar de la estrategia corporativa, hemos llevado a cabo los primeros pasos hacia el modelo de **Informe Integrado <IR>**, comunicando el valor generado a partir de los recursos utilizados.

METODOLOGÍA

Para la elaboración de esta memoria hemos seguido un **planificado proceso de recogida de información**, utilizando para ello diferentes herramientas diseñadas específicamente para tal propósito, lo que nos ha permitido incluir nuevos **indicadores** cuantificables, evaluar sus **tendencias** y tratar los datos de la forma más precisa posible.

Por otro lado, hemos elaborado unas fichas para la recogida de **información cualitativa**, que nos han facilitado la comprensión del desempeño de cada una de las áreas y su enfoque de gestión.

La **definición del contenido** de esta memoria parte de los asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica de mayor relevancia para la organización y sus Grupos de Interés. La identificación de estos asuntos se ha llevado a cabo a través de un análisis Delphi adaptado, que ha contado con la colaboración de diferentes especialistas en sostenibilidad.

08

INFORME DE GESTIÓN Y
CUENTAS ANUALES



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

CONTACTO

 961 924 000

 info@fgv.es

 fgv.es