



MÈMORIA DE SOSTENIBILITAT

2019





ÍNDEX

01

Qui som

Cartes del director i del president. Descripció de l'empresa i dels òrgans d'adm. Els nostres grups d'interés.

02

Cap a on anem

Missió i valors corporatius. El nostre pla estratègic.

03

Què fem

Descripció, abast i principals xifres de l'activitat.

04

Principals fites

Resum de les principals fites aconseguides durant 2019.

05

La nostra xarxa de valor

Acompliment econòmic, ambiental i social en els aspectes materials que componen la nostra xarxa de valor.

06

Compromisos i objectius

La nostra contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible.

07

Sobre aquest informe

Enfocament i abast. Estàndards internacionals de referència. Metodologia utilitzada.

08

Informe de gestió i comptes anuals

Informe de gestió i comptes de la companyia.

QUI SOM

01



L'equip de persones que ens hem incorporat a la Conselleria no podem sinó concretar l'impuls del Govern del Botànic cap als nous patrons de mobilitat sostenible, així com el compromís del president Ximo Puig en el sentit que FGV continue sent, més encara, l'empresa que lidere aquesta transformació en el nostre àmbit geogràfic i dins de les nostres competències, mostrant el seu afany a afavorir tant el transvasament del vehicle privat al transport públic col·lectiu com la sostenibilitat social i econòmica de la xarxa d'FGV.

Les xifres de 2019 acrediten l'encert del camí obert en la legislatura anterior. FGV creix un 4,10 % respecte de 2018 i arriba als 81,5 milions de passatgers.



Arcadi España García
PRESIDENT DEL CONSELL
D'ADMINISTRACIÓ D'FGV

En el TRAM d'Alacant, l'increment ha sigut d'un 9,38 %, amb 12 milions, i en Metrovalencia d'un 3,23 %, amb 69,4 milions de viatgers.

La confluència d'accions i iniciatives per a millorar el servei ferroviari i tramviari, a més de les obres en curs i en perspectiva, contribueixen sens dubte a afermar la tendència dels últims anys. En aquest sentit, vull destacar que durant 2019 s'han mantingut les tarifes dels títols de viatge sense cap increment. La celebració del Dia Europeu sense Cotxe va permetre arribar a la xifra de 140.000 viatges gratis en Metrovalencia i TRAM d'Alacant.

L'aposta de la Generalitat Valenciana pel transport públic està acreditada per realitats com la línia 10, que unirà el centre urbà de València amb Natzaret a través de Russafa i la Ciutat de les Arts i les Ciències. En aquest exercici s'han iniciat les obres del tram Amado Granell - Germans Maristes, però el Consell també ha aprovat l'adjudicació de la superestructura de via, arquitectura i equipament del tram subterrani i també l'autorització per a electrificar la línia.

També a Alacant s'ha impulsat el pla de modernització de la línia 9 entre Benidorm i Dénia. És a saber, amb la licitació i adjudicació de rebaixament d'andanes, l'adjudicació de la dotació per a carrils i travesses, l'adjudicació del projecte del tram Gata de Gorgos - Dénia, la licitació del tram Teulada-Gata i l'anunci del nou pont per a passar el viaducte de Quisi a Benissa.

Cal destacar també la inauguració de la línia 5 del TRAM d'Alacant, que presta servei entre Porta de la Mar i Plaça La Coruña, i, a banda, el transport de viatgers en aquest itinerari ha suposat una notable millora de freqüències en la resta de la xarxa metropolitana.

Pel que fa a Metrovalencia, també hem celebrat l'èxit del primer aniversari del servei nocturn els divendres, dissabtes i vespres de festius, amb un saldo de 565.064 viatgers, també fruit de la millora de freqüències en aquesta innovadora prestació.

Hi ha altres motius de congratulació. La història d'FGV ens ha permés celebrar el 25 aniversari de la posada en marxa del tramvia a València. La recuperació d'aquest transport, adaptat a les necessitats i la planificació de les ciutats modernes, va permetre sanejar i revalorar àmplies zones de la perifèria de València, i també posar el valor en un servei especialment freqüentat per estudiants, ja que connecta els dos campus universitaris de la ciutat.

El compromís d'FGV també té un reflex en l'impacte del nostre transport públic en el medi ambient. El 2019 l'ús de metro i tramvia ha evitat l'emissió a l'atmosfera de 106.163 tones de CO2 i 64 milions de desplaçaments de vehicles privats.

Són dades que animen a continuar treballant i a afermar el compromís de la Generalitat Valenciana amb uns nous patrons de mobilitat sostenible al servei de la ciutadania.



La meua incorporació a aquesta responsabilitat directiva a la fi de 2019 m'ha permés ser partícip d'un exercici replet d'assoliments en FGV, a banda de constatar l'enorme potencial de desenvolupament de la primera empresa pública de transport de viatgers de la Comunitat Valenciana.

Pel que fa a les grans xifres, les inversions van arribar als 39 milions d'euros i els ingressos operatius d'FGV han augmentat en aquest exercici un 7,78 % respecte de 2018. Una altra fita especialment rellevant és l'anunci i la posterior licitació de redacció del projecte que unirà les estacions de Luceros (TRAM d'Alacant) i Adif, amb una perspectiva de crear un gran espai d'intermodalitat necessari en el nucli urbà d'Alacant.

En la demarcació alacantina cal destacar també la inauguració de la segona via del túnel de Serra Grossa, obra que ha contribuït a una notable millora de freqüències en el TRAM. Durant 2019 també s'ha complert el primer aniversari de l'estació Benidorm Intermodal. En Metrovalencia, també ha sigut l'aniversari de la posada en marxa de València la Vella (línia 9) i del tancament de l'estació de Paiporta, l'accés de la qual ja requereix validació del títol per part dels viatgers. Aquesta actuació ha comportat un augment en el passatge de l'11,99 % respecte de la situació prèvia amb les instal·lacions obertes.

Altres actuacions focalitzades en la millora del servei a les persones que recorren a les nostres unitats en els desplaçaments que fan han sigut la

posada en marxa del multicanal per a atendre els usuaris de Metrovalencia, així com els nous panells informatius en estacions i parades de la xarxa en la demarcació valenciana.

2019 també ha sigut l'any del XIII Conveni col·lectiu –després d'una dilatada i intensa negociació– i d'eleccions sindicals, així com del llançament d'una oferta d'ocupació pública per part d'FGV. En el capítol de responsabilitat social corporativa, FGV va impulsar 84 accions solidàries que van beneficiar 50 associacions sense ànim de lucre i en les quals es van involucrar 405 treballadors de l'empresa.

No vull acabar aquest breu resum sense destacar la valoració que acrediten les persones que utilitzen el nostre transport públic, tant en trens com en tramvies. Els índexs de satisfacció del client tenen una qualificació de notable. En el TRAM d'Alacant, l'ISC ha sigut un 8,52 i en Metrovalencia, un 7,82.

En conjunt, es tracta d'un balanç que permet albirar una perspectiva estimulante per a renovar, per part de tots, un compromís per la sostenibilitat que garantisca la viabilitat i competitivitat del servei públic que presta Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana a la nostra societat.



Emilio Bayarri Roca
DIRECTOR GERENT D'FGV

Si voleu saber més detalls sobre l'empresa, podeu consultar la nostra web, www.fgv.es



Des de **Metrovalencia** donem cobertura a la ciutat de València i a altres 36 municipis més de l'àrea metropolitana i zones d'influència mitjançant la nostra xarxa de metro i tramvia.

Disposem de 6 línies de metro i 3 de tramvia en servei, 156 quilòmetres de xarxa que abasten 138 estacions, baixadors i parades, de les quals 35 són subterrànies, on circula un parc mòbil de 62 metes i 44 tramvies.

D'altra banda, gestionem i operem **TRAM d'Alacant** la xarxa del qual dona servei a la ciutat d'Alacant, l'àrea metropolitana i l'eix de la Costa Blanca fins a la localitat de Dénia; arriba a connectar 13 municipis.

En aquest cas, disposem de 6 línies en servei i 111 quilòmetres de xarxa que arriben a 71 estacions, baixadors i parades (2 més que el 2018), 3 de les quals són subterrànies. El parc mòbil de TRAM d'Alacant es compon de 25 tramvies, 9 trens tram i 6 trens dièsel.

LES NOSTRES SEUS

metrovalencia

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

☎ 961 924 000



Avda. de la Vila Joiosa, 2
03016 Alacant
Antiga estació de La Marina

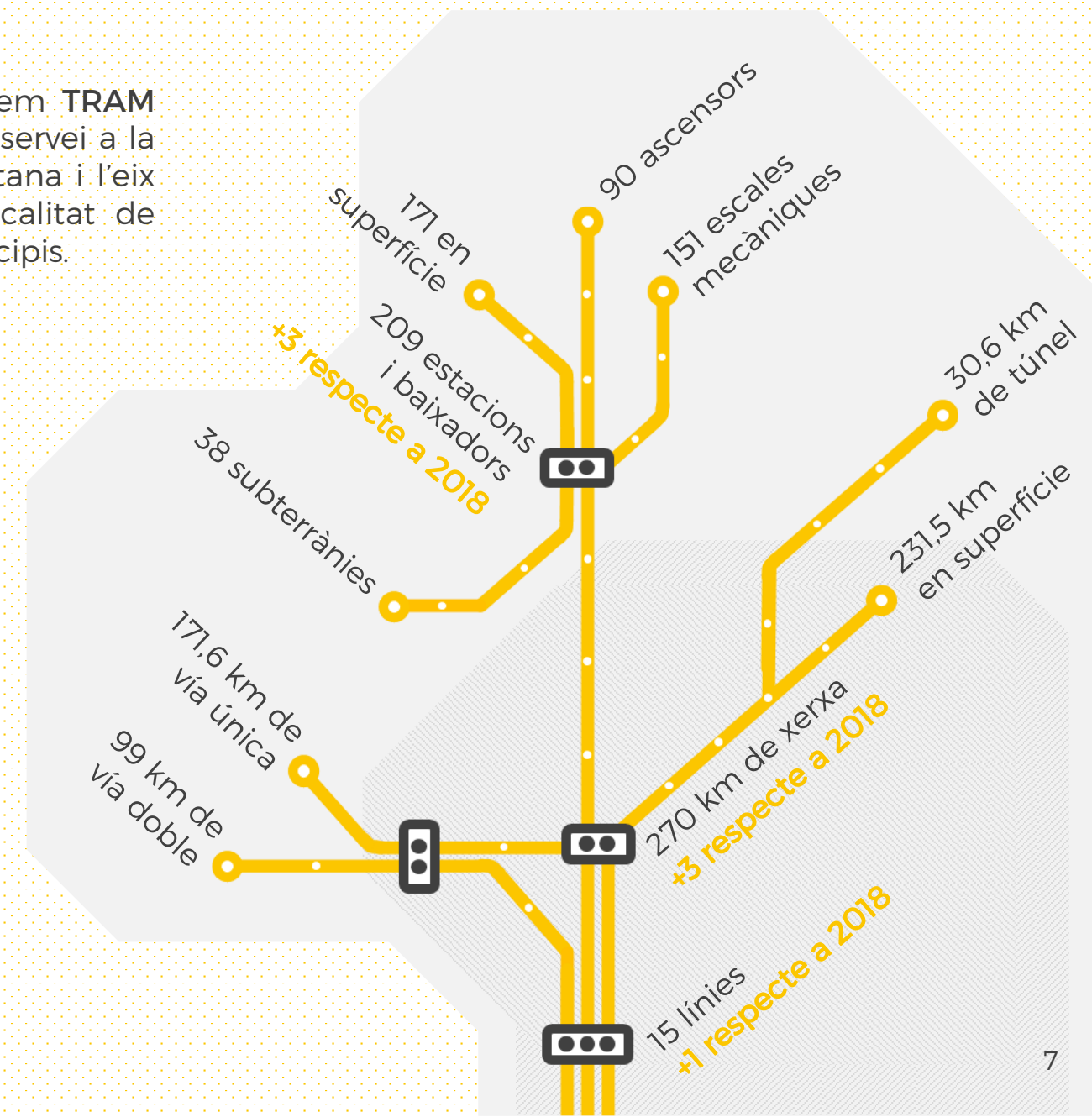
☎ 965 919 800

SOM

LA TEUA EMPRESA DE TRANSPORT

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) es va constituir fa 33 anys, després de la culminació del procés de transferències a la Comunitat Valenciana dels serveis de transport que explotava en el territori l'empresa Ferrocarriles Españoles de Vía Estrecha (FEVE), dependent de l'Administració central de l'Estat.

D'aquesta manera, FGV comencem a prestar servei a principis de 1987, tant a València com a Alacant, gestionant el transport de Metrovalencia i TRAM.



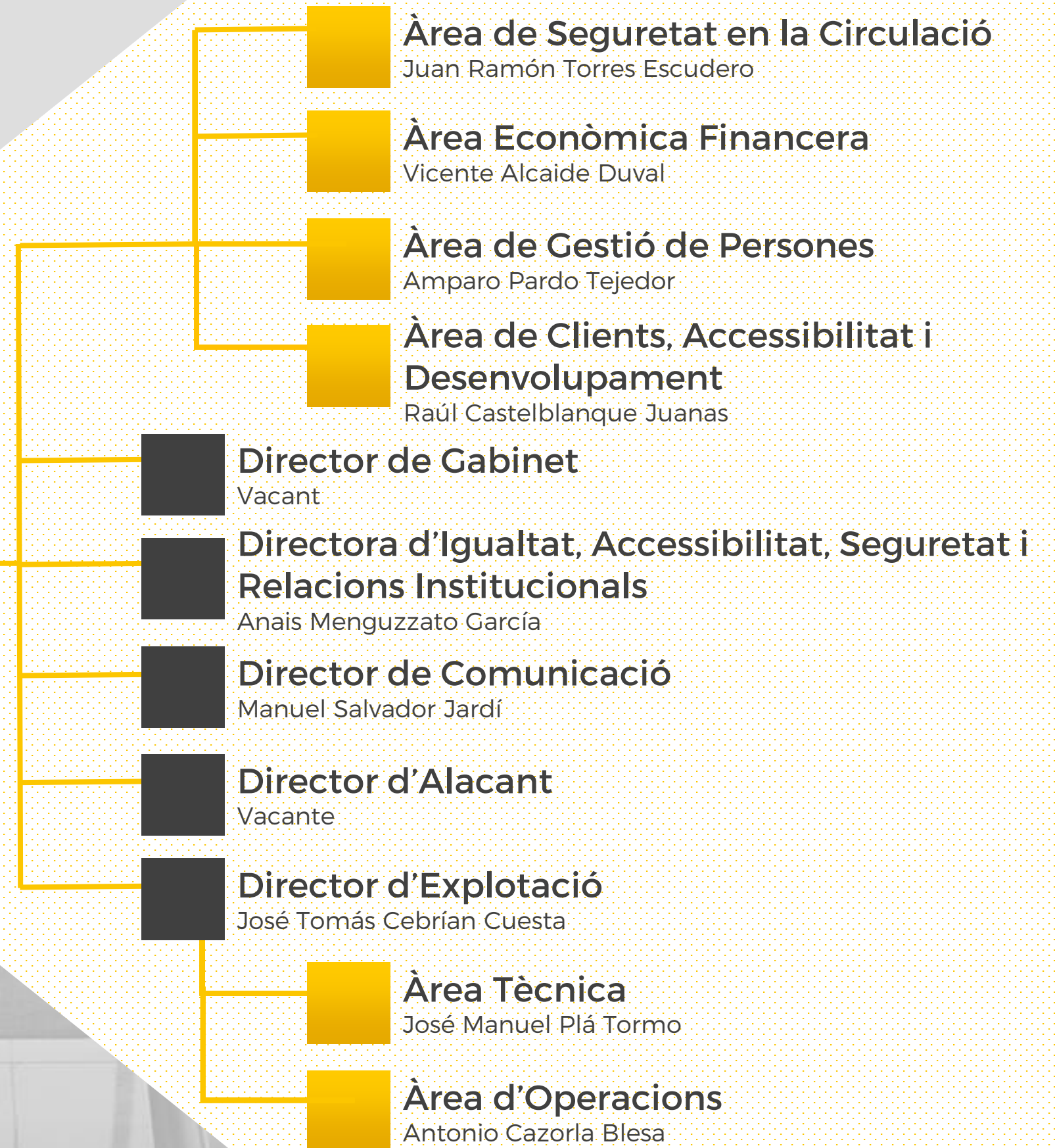


CONSELL D'ADMINISTRACIÓ I ESTRUCTURA ORGÀNICA

El 2019, el nostre consell d'administració ha aprovat una modificació del primer nivell de l'estructura organitzativa i ha eliminat la Direcció de Clients i Accessibilitat per la d'Igualtat, Accessibilitat i Relacions Institucionals. Amb això busquem ser més versàtils i adaptables, i adaptar-nos a les nostres necessitats com a organització.

- President**
Arcadi España García
- Vicepresident**
María Pérez Herrero
- Consellers**
Francesc Gamero Lluna
Rafael Francisco Briet Seguí
Roser Obrer Marco
Isabel Castelló García
Pedro Luis Sánchez Novella
- Secretari no conseller**
Raúl Castelblanque Juanas

 **Director Gerent**
Emilio Bayarri Roca





ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÉS

Els grups d'interés són totes aquelles persones i entitats que es veuen afectades directament o indirectament per la nostra activitat i, per tant, també tenen la capacitat d'afectar-hi. És per això que en FGV hem identificat els següents grups, la qual cosa ens permet centrar les nostres accions i estratègies a donar resposta a les seues necessitats i expectatives, integrant les seues aportacions i fomentant que tots formen una part activa de la nostra xarxa de valor.

A més, amb l'objectiu d'enfortir les relacions que mantenim amb ells, tenim a la seua disposició diferents mitjans de participació i comunicació permanentment actius.



PROVEÏDORS

Triem els nostres proveïdors mitjançant un sistema de valoració referent a uns certs aspectes de qualitat, relació amb el medi ambient i pràctiques responsables.



ADMINISTRACIONS I ENTITATS REGULADORES

Aquest grup el formen les administracions i entitats que regulen i controlen la nostra activitat, així com la conselleria competent en matèria de transports i l'Autoritat del Transport Metropolità de València.



COMUNITAT LOCAL

Considerem en aquest grup col·lectius relacionats amb l'Administració pública, les associacions de veïns, la societat civil i la comunitat acadèmica i científica en general.



MITJANS DE COMUNICACIÓ

Part indispensable de prestar un servei públic i transparent implica mantindre una estreta relació de comunicació amb els mitjans de comunicació: premsa, ràdio, xarxes socials, etc.



ENTITATS FINANCERES

Aquelles entitats que donen suport financer a la nostra activitat i fan possible, entre altres coses, el manteniment i desenvolupament de noves infraestructures com, per exemple, els bancs.



ONG I GRUPS DE PRESSIÓ

Un dels nostres senyals d'identitat és la tasca social que duem a terme i per a això és fonamental la relació amb les diverses ONG i associacions, a les quals oferim tots els recursos al nostre abast perquè puguen promocionar-se.



USUARIS

Són els nostres viatgers, per a qui treballem cada dia i oferim el nostre millor servei. La comunicació amb ells és contínua, a través dels nostres informes de satisfacció de clients coneixem les seues expectatives i valoracions.



COMPETIDORS

Hi ha altres organitzacions en aquest sector que presten serveis similars als nostres. Volem continuar sent competitiu i per això ens esforcem a analitzar les bones pràctiques dels altres, per a arribar els primers.



SERVEIS D'EMERGÈNCIA

Mantenim una estreta relació de coordinació i cooperació amb els serveis d'emergència locals i nacionals com la policia, el cos de bombers o els serveis d'atenció sanitària.



TREBALLADORS

Són part essencial de la nostra activitat i la implicació amb ells és contínua. Alguns dels elements d'integració en condicions d'equitat d'homes, dones, persones amb discapacitat i col·lectiu LGTBI són el XIII Conveni col·lectiu o el Pla d'igualtat d'oportunitats d'FGV.

2022

CAP A ON ANEM



MISSIÓ

Prestar als ciutadans de la Comunitat Valenciana un servei públic de transport per ferrocarril sostenible, mitjançant una gestió eficient i amb la màxima qualitat, seguretat, transparència i rendibilitat social.



VALORS





EL NOSTRE PLA ESTRATÈGIC

EL FULL DE RUTA 2016-2020

El Pla estratègic d'FGV 2016-2020 naix amb l'objectiu d'aconseguir **l'adaptació i millora** contínua de l'empresa aprofitant les oportunitats que tenim com a gestors del transport urbà i interurbà de viatgers per ferrocarril i prestar així un servei cada dia més sostenible.

Per a la determinació, l'actualització i el desenvolupament de la nostra estratègia, hem considerat la transparència i la participació com a factors crítics d'èxit.

La **nova missió** de l'empresa, guiada per aquest pla estratègic, que pretén donar resposta a les necessitats i expectatives presents i futures dels nostres grups d'interés, estableix una sèrie de prioritats que es concreten en **sis línies d'actuació**: eficiència, comunicació, clients, persones, rendibilitat social i seguretat.

Cadascuna d'aquestes línies estratègiques es desenvolupa, al seu torn, en diferents **objectius**. Per a facilitar-ne el compliment, cada objectiu conté iniciatives concretes entre les quals destaquen:

- La millora en la sistematització, documentació i gestió dels processos de la companyia a través dels nostres **sistemes de gestió**.
- El **Pla Comunica**, que promou la participació interna i externa.
- La iniciativa "**Connecta Client**", amb la qual s'ha aconseguit augmentar el nombre d'usuaris i millorar l'atenció que se'ls presta.
- El **Pla Avança**, per a l'acumulació de coneixement dins de l'empresa.

MÉS QUE UNA EMPRESA DE TRANSPORT



EFICIÈNCIA



COMUNICACIÓ



SEGURETAT



CLIENTS



PERSONES



RENDIBILITAT SOCIAL





03

QUÈ FEM



AIXÒ ÉS EL QUE FEM

Cadascuna de les actuacions que duem a terme com a organització dedicada al transport ferroviari és reflex del nostre compromís amb la sostenibilitat i se'n poden observar els resultats en almenys un dels tres vessants que la conformen: econòmica, social i ambiental.

Des de la perspectiva econòmica, la nostra major contribució a la ciutadania és la promoció de la mobilitat urbana, la qual cosa possibilita la reducció de l'ús de vehicle privat i, per tant, costos econòmics derivats més baixos.

En l'àmbit social, apostem fortament per l'accessibilitat al transport de les persones amb mobilitat reduïda i discapacitat física o sensorial. Al llarg dels últims anys, hem dut a terme projectes de millora d'instal·lacions encaminades a l'accessibilitat i integració d'aquest col·lectiu.

La nostra taxa d'accidentalitat laboral continua disminuint, gràcies a l'avanç en les condicions de treball de totes aquelles persones que treballen en FGV. Aquestes condicions laborables també afavoreixen la igualtat per a homes, dones i col·lectius vulnerables, així com per a persones amb diferents graus de discapacitat.

Respecte a les entitats socials i ONG, continua sent rellevant el nombre de col·laboracions que s'hi fa, la qual cosa ens permet, a més, la promoció d'activitats culturals i de sensibilització amb diferents causes socials.

D'altra banda, des d'FGV perseguim la reducció del nostre impacte ambiental i per a això prioritzem l'ús d'energia elèctrica als nostres trens i tramvies, la qual cosa redueix significativament les emissions i l'ús de combustibles fòssils i fa que el transport ferroviari siga més eficient que el que es fa per carretera, cosa a què també contribueixen les nostres inversions en energies renovables i la major durabilitat dels materials de les nostres infraestructures i vehicles.

Aquesta eficiència es manifesta de manera anàloga en la reducció de la congestió i del trànsit que aconseguim amb els nostres serveis, ja que desplaçem nombrosos usuaris per cada trajecte, i en la intermodalitat que afavorim amb la ubicació d'aparcaments dissuasius als voltants de les principals estacions.

A més, millorem contínuament l'acompliment ambiental de la nostra activitat gràcies al sistema de gestió ambiental d'acord amb la norma internacional UNE-EN ISO 14001 implantat des de l'any 2010 tant en Metrovalencia com en el TRAM d'Alacant.

Som servei públic

Invertim en millores

Mitiguem riscos

Generem possibilitats de transport

Augmentem la confiança



Si voleu saber més sobre el compromís d'FGV amb la prestació d'un servei centrat en la sostenibilitat, podeu accedir al següent enllaç, en el qual trobareu més detalls: <https://www.fgv.es/responsabilitat-social-corporativa/sostenibilitat/declaracion-de-sostenibilidad/?lang=ca>



Si voleu consultar els plans actualitzats, podeu fer-ho a través de la nostra web: www.fgv.es.





Servei 365 dies a l'any

dels quals 199 han sigut de serveis ordinaris, 102 de serveis intermedis i 64 de servei en dies festius.



| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|----------|
| Viatgers | 62.631.756 | 63.843.231 | 67.269.102 | 69.442.539 | + 3,23% |
| Km recorreguts | 7.769.831 | 7.602.226 | 7.635.643 | 7.830.140 | + 2,55% |
| Places per km (milers) | 4.393.792 | 4.330.030 | 4.359.262 | 4.440.855 | + 1,87% |
| Trajectes especials | 4.077 | 5.020 | 6.028 | 6.931 | + 14,98% |



| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|----------|
| Viatgers | 10.432.487 | 10.505.637 | 11.054.418 | 12.091.192 | + 9,38% |
| Km recorreguts | 3.014.786 | 2.658.357 | 3.049.227 | 2.746.416 | - 12,27% |
| Places per km (milers) | 620.210 | 525.131 | 649.907 | 548.100 | - 15,66% |
| Trajectes especials | - | - | 2.399 | 2.576 | + 7,38% |

Per quart any consecutiu ha augmentat el nombre de viatgers que utilitzen els nostres serveis.

Aquestes xifres reflecteixen l'augment de confiança dels nostres usuaris a conseqüència de la prestació d'un servei públic de qualitat.

Total de viatgers
81.533.731

Kilòmetres recorreguts totals
10.576.556

Places totals per km (milers)
4.988.955

Xifres totals



2016

2017

2018

2019

04+

PRINCIPALS FITES



Batem el nostre rècord històric amb **81 milions de viatgers** en 2019, la qual cosa suposa un **augment de 3 milions d'usuaris** més respecte a l'any anterior.

El **tramvia de València compleix 25 anys** des que es va posar en servei el 21 de maig de 1994. Durant aquests anys ha desplaçat **més de 155 milions de viatgers**. La xarxa ha passat de fer 9,8 km i contindre 21 parades el 1994 a recórrer 20 km i disposar de 43 parades en l'actualitat.

2019 ha sigut el primer any de funcionament del **servei nocturn de Metrovalencia**, que va començar el 14 de desembre de 2018. Des de llavors ha afavorit la mobilitat de 565.000 usuaris.

Direcció i sindicats signen el **XIII Conveni col·lectiu d'FGV**, després de ratificar-lo l'Assemblea General de Treballadors i la Conselleria de Treball; va entrar en vigor el novembre i recull **millores salarials, socials i d'eficiència** en la gestió de l'organització.

Posada en marxa del **Centre Multicanal d'Atenció al Client**, per a donar resposta immediata als nostres clients a través de telèfons gratuïts, xats en l'aplicació i xarxes socials, cosa que millora així la qualitat del servei prestat i redueix els temps de resposta.

El 10 de juny de 2019, inaugurem la **nova L5 del TRAM d'Alacant** que ha millorat la mobilitat de 375.000 viatgers, els quals li atorguen una alta valoració de 8,83 punts sobre 10.

Certificació del Sistema de Gestió Integrat per les normes ISO 9001 i UNE-EN 13816, de qualitat; ISO 14001, de gestió ambiental, i OHSAS 18001, de seguretat i salut en el treball, cosa que consolida l'enfocament de gestió i millora contínua.

PRINCIPALS FITES ASSOLIDES EL 2019



05

LA NOSTRA
XARXA DE VALOR



FINANÇERAMENT RESPONSABLES

DADES ECONÒMIQUES I DE COMPRA PÚBLICA RESPONSABLE

A continuació, es mostra un resum de les **principals dades econòmiques** que reflecteixen l'evolució que hem experimentat cap a una empresa financerament sostenible.

L'increment de viatgers experimentat el 2019 ha suposat un creixement significatiu dels ingressos totals; a més, **hem aconseguit reduir les nostres despeses operatives** mitjançant l'optimització de processos i l'augment de l'eficiència en la prestació de serveis.

Totes aquestes xifres es detallen i desenvolupen en *l'informe de gestió i en els comptes anuals* inclosos en el capítol 08 d'aquesta memòria.



| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | |
|--------------------------------|-------------|------------|------------|-------------|----------|
| Vendes | 5.664.621 | 60.816.972 | 65.648.213 | 71.061.831 | + 8,25% |
| Altres ingressos | 5.451.080 | 5.238.095 | 5.218.311 | 5.367.989 | + 2,87% |
| Despeses operatives | 2.799.380 | 2.621.226 | 3.855.180 | 2.892.534 | - 24,97% |
| Despeses en personal | 69.221.245 | 71.350.150 | 72.136.493 | 80.126.846 | + 11,08% |
| Serveis, tributs i provisions | 36.397.352 | 36.793.219 | 39.957.744 | 43.608.577 | + 9,14% |
| Amortització de l'immobilitzat | 100.105.770 | 46.389.664 | 46.347.658 | 47.564.155 | + 2,62% |
| Resultat financer | 11.120.157 | 7.828.917 | 6.993.991 | 5.962.290 | - 14,75% |
| Resultat de l'exercici | 155.964.029 | 98.357.106 | 96.550.572 | 103.172.127 | + 6,86% |

*Totes les xifres estan expressades en Euro (€).



IMPACTE ECONÒMIC INDIRECTE

Duent a terme la nostra activitat influïm positivament tant en el teixit econòmic, mitjançant la subcontractació de proveïdors locals, com en la comunitat local, amb la millora dels serveis prestats i les infraestructures que en suporten l'activitat.

Aquesta relació de la nostra activitat amb proveïdors i ciutadans produeix un evident impacte econòmic indirecte que considerem essencial per a la sostenibilitat de la nostra empresa.



Si voleu saber més sobre els recursos econòmics o personals d'FGV, podeu accedir al nostre portal de transparència d'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.

INVERSIONS SOSTENIBLES

INVERSIÓ EN INFRAESTRUCTURES FERROVIÀRIES

El correcte estat de les infraestructures és clau en qualsevol companyia ferroviària, perquè és la base per a la prestació d'un servei fiable i de qualitat.

Per aquest motiu, en FGV destinem constantment esforços i recursos per a la **conservació, renovació i millora** d'aquest, sense que això repercutisca en la butxaca de l'usuari o dificulte la sostenibilitat financera de l'empresa a mitjà o llarg termini.

Des de **Metrovalencia** i durant 2019, hem executat les **obres de la línia 10** en el tram entre Amado Granell i la parada Germans Maristes, amb un pressupost inicial de 3.664.420,87 €, cofinançat per la UE a través del programa del Fons Europeu de Desenvolupament Regional FEDER de la Comunitat Valenciana per a 2014-2020.

Hem ampliat els **treballs de manteniment de la línia aèria** de Metrovalencia amb un pressupost de 3.588.255 €, per dur a terme en 3 anys, que inclouen treballs de manteniment preventiu i correctiu, així com **accions de millora** per a la conservació d'aquests elements fonamentals de la infraestructura.

Hem licitat les obres de construcció de la **superestructura de via, l'arquitectura i l'equipament del tram subterrani de la línia 10** de Metrovalencia, que inclou el condicionament de les tres estacions subterrànies del tram: Alacant, Russafa i Amado Granell.

A més, a final d'any, el Consell ens va autoritzar a licitar els **treballs d'electrificació** d'aquesta mateixa línia amb un pressupost de 7,8 milions d'euros i un termini màxim d'execució de 16 mesos.



Des de **TRAM d'Alacant**, la major part de les inversions que hem efectuat en infraestructures durant 2019 s'han centrat en la completa **renovació de la línia 9**.

Amb un pressupost de 3.087.357 €, vam **adquirir de travesses i carrils** per a la renovació de 17 quilòmetres de via d'aquesta línia entre Teulada - Gata de Gorgos i Gata de Gorgos - Dénia. Aquesta **renovació de la infraestructura** ferroviària ens ha permés millorar les condicions de seguretat, el confort de l'usuari i la durabilitat de la via.

També es van adjudicar i iniciar els treballs de **topografia i auscultació geomètrica de via**. Aquest projecte, dotat amb un pressupost inicial de 781.467 €, tindrà un termini d'execució de 4 anys.

D'altra banda, hem començat els treballs de construcció del **nou enclavament de l'Alfàs del Pi**, amb un pressupost d'1.456.600 €, que es posarà en servei a principis de 2020.

A final d'any vam iniciar les obres per valor d'11.224.400 € per a la **remodelació d'andanes** necessàries per a la incorporació dels nous trens de propulsió dual (dièsel i elèctrica).

Al tancament de 2019, hem licitat la redacció dels projectes per a la **millora del traçat entre la Vila Joiosa i Altea**, que afecten també l'L1 i se sumen així a les que ja estem duent a terme per a millorar les condicions de la xarxa a Alacant.

34 projectes actius durant 2019
**de conservació i millora
d'infraestructures ferroviàries**

tant a València com a Alacant..





EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

OPTIMITZANT EL CONSUM I LA GENERACIÓ D'ENERGIA

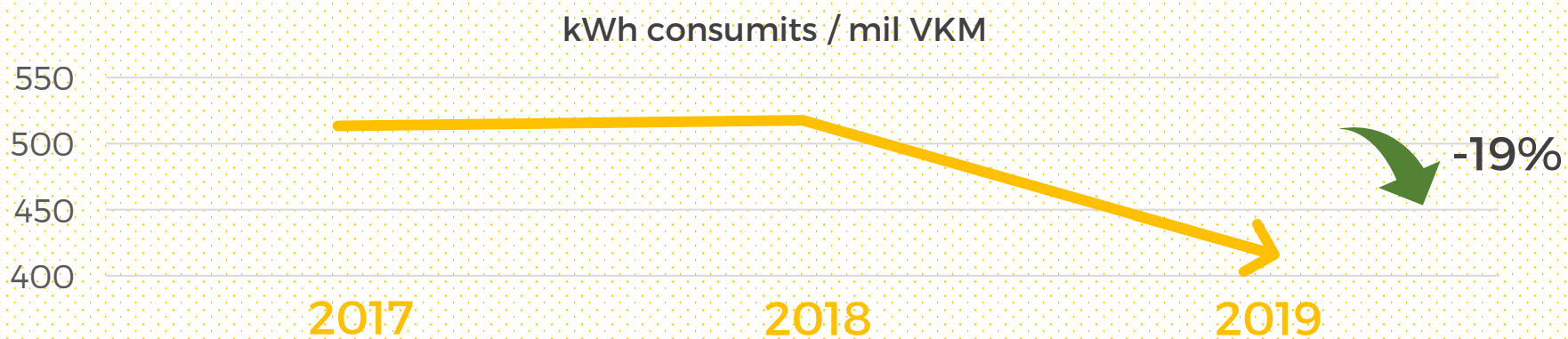
Amb el propòsit de ser més respectuosos amb el medi ambient, des de 2018, utilitzem **energies procedents de fonts renovables** a través de la comercialitzadora Naturgy en compliment del que s'estableix en el **Pla d'estalvi i eficiència energètica de la Generalitat Valenciana en l'horitzó temporal 2016-2025** per a les empreses del sector públic.

La garantia de l'**origen 100 % renovable** de l'energia elèctrica està regulada per la transposició a la legislació espanyola de la Directiva 2009/28/CE, i té com a objectiu assegurar als consumidors finals d'electricitat que una quantitat equivalent al total del seu consum elèctric s'ha obtingut a partir de fonts de renovables.

Hem incrementat el consum d'energia elèctrica en totes les instal·lacions, tant en Metrovalencia com en TRAM d'Alacant. Malgrat això, hem sigut un **24 % més eficients** en l'ús d'aquesta.

La unitat bàsica de mesura del transport de viatgers en trens és l'índex VKM (viatgers per quilòmetre), que es refereix al nombre total de quilòmetres recorreguts per tots els viatgers, per a això cal tindre en compte el nombre total de viatgers i el recorregut mitjà que fan.

En aquest sentit, des de 2017, el **consum energètic per viatger i quilòmetre (VKM)** ha tingut un **descens progressiu**, més acusat aquest últim any.





D'acord amb la nostra **Declaració de Sostenibilitat** i com a conseqüència la nostra ferma aposta per la inclusió de les energies renovables en les nostres instal·lacions, en FGV des de 2008 disposem de **la major instal·lació de plaques fotovoltaïques situades en cobertes industrials de la Comunitat Valenciana** i una de les majors d'Espanya dins del sector públic.

Aquesta instal·lació ocupa una superfície de 18.000 m², la qual cosa reflecteix el nostre compromís per dur a terme actuacions encaminades cap a un **canvi de model energètic més respectuós amb el medi ambient**.

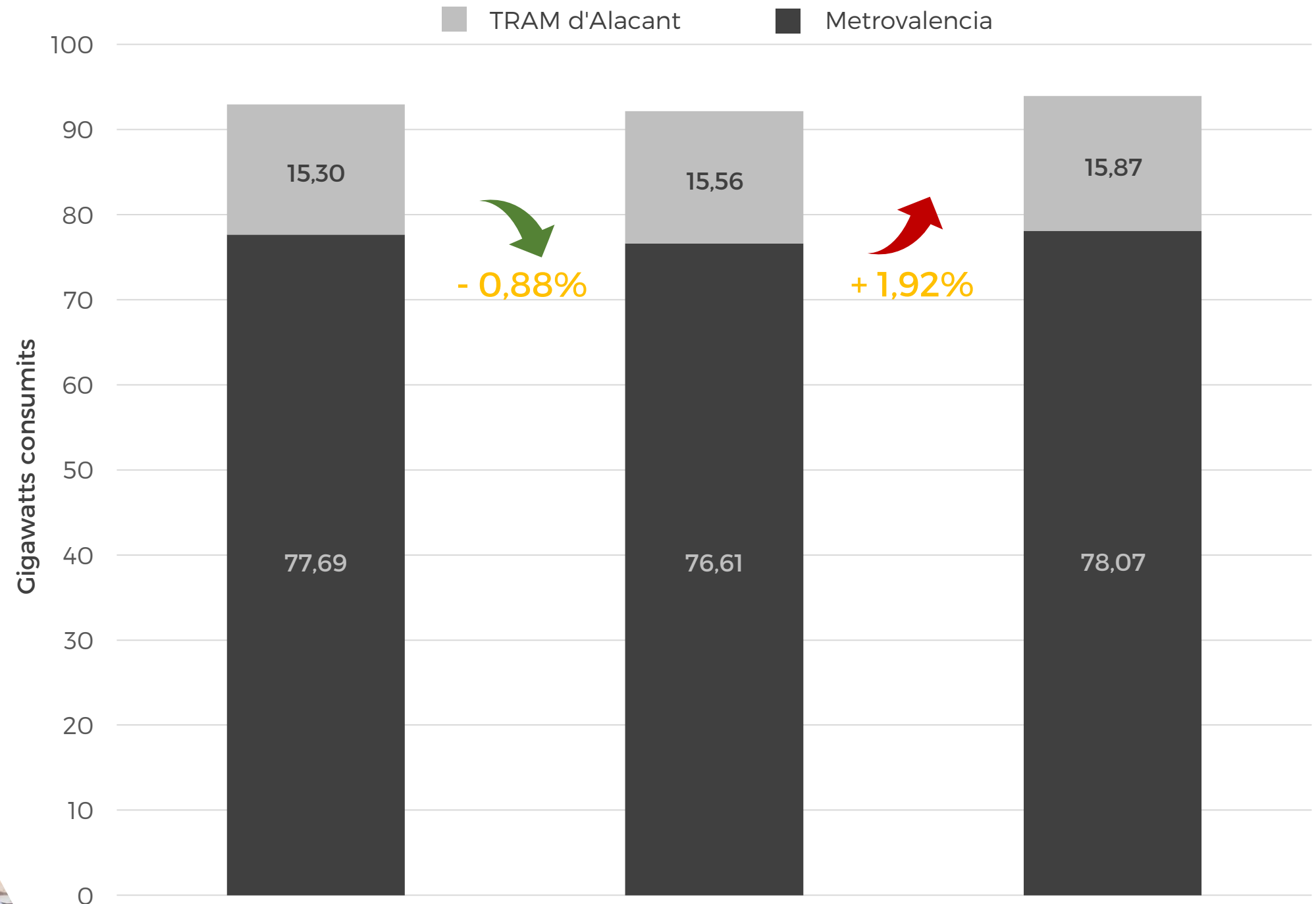
Durant els primers 10 anys de funcionament hem aconseguit un **estalvi de 14.851.521 €**, gràcies a la venda de l'energia produïda en aquest període, que ha arribat a la xifra de **31.149.709 kWh**.

Això suposa, a més, haver evitat l'emissió a l'atmosfera de més de 7.000 tones de CO₂, la qual cosa equival al consum elèctric de més de 8.000 llars en aquest temps.

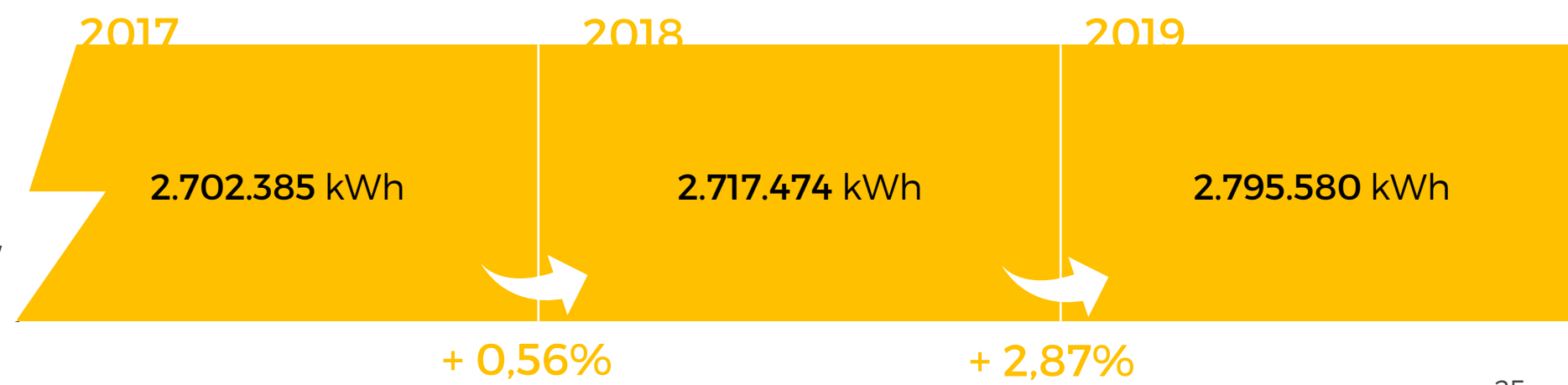


Durant 2019 hem produït un **2,9% més d'energia fotovoltaica**

respecte de l'any anterior



* 1 GWh equival a 1.000.000 de kWh





REDUCCIÓ DE LES EMISSIONS

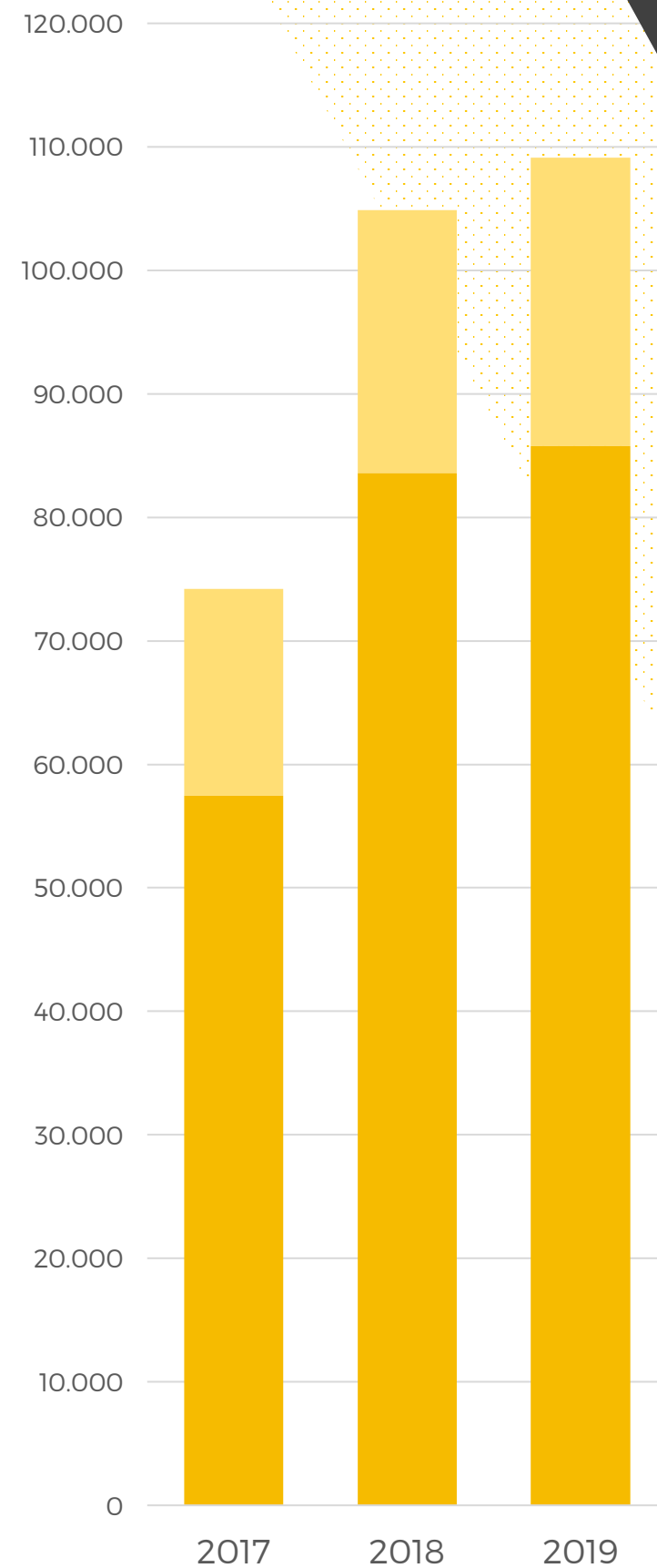
AFRONTAR EL CANVI CLIMÀTIC

Atés que utilitzem energia elèctrica procedent de fonts renovables sense emissió associada de diòxid de carboni, les nostres emissions de CO₂ procedeixen fonamentalment del **consum de combustibles fòssils**, encara que aquestes es compensen de manera indirecta per les emissions d'equivalent de CO₂ evitades per l'ús del transport públic en detriment del privat.

Per això, la nostra missió és **fomentar l'ús del transport públic ferroviari** en tots els vessants i les modalitats apostant per un **model de mobilitat més eficient i respectuós** i reduir així l'impacte ambiental derivat dels nostres serveis.

Durant els últims anys hem aconseguit que les emissions derivades de l'ús de combustibles fòssils experimenten un descens progressiu, encara que aquest va ser més acusat durant 2018, amb una reducció del 1613 %, hem mantingut la tendència decreixent el 2019 amb un 3,7 %.

■ Metrovalencia
 ■ TRAM d'Alacant



67.944.776 desplaçaments en vehicles privats evitats, que suposen un estalvi de:

109.099 tones d'equivalent de CO₂

44.297.418 litres de combustible

56.264.331 euros

Dades estimades per l'ús del transport públic ferroviari ofert per Metrovalencia i TRAM d'Alacant, considerant un preu mitjà de combustible d'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 emeses
- 3,7%





MOBILITAT SOSTENIBLE

INTERMODALITAT DE TRANSPORT I REDUCCIÓ DE LA CONTAMINACIÓ

Des d'FGV creiem que la nostra estratègia ambiental no es vincula estrictament a l'àmbit ferroviari, sinó que volem **aportar solucions** als usuaris des del moment en què pensen d'usar els nostres serveis i instal·lacions.

Segons estableix la nostra **Declaració de Sostenibilitat**:

“ FGV potenciarà la intermodalitat en el transport facilitant l'ús dels seus serveis als clients procedents tant de maneres no contaminants (a peu o amb bicicleta) com d'altres forma de transport públiques o privades. Per a això potenciarà la presència d'aparcaments per a bicicletes, millores en els accessos de vianants, bescanviadors amb el transport públic i aparcaments dissuasius per a vehicles privats en les proximitats de les estacions. ”

Seguint aquesta línia d'actuació apostem per un sistema de **mobilitat sostenible** en què puga haver-hi diversos mitjans de transport que afavorisquen no només l'eficàcia del servei, sinó també, i no menys important, la interacció positiva i ambientalment respectuosa entre si.

Dins d'aquestes actuacions englobem l'ampliació del nombre d'**aparcaments dissuasius**, la programació de serveis per a **esdeveniments** de caràcter esportiu, social i ambiental o la celebració de diferents campanyes de conscienciació sobre l'ús del transport públic.



APARCAMENTS DISSUASIUS

En Metrovalencia disposem de **1.181 places** d'aparcaments dissuasius gratuïts, que s'amplien durant setmanes de gran afluència de públic com ara la de les Falles o altres esdeveniments.

A aquestes cal afegir **1.113 places** addicionals en 6 estacionaments municipals, també sense cost per a l'usuari, prop de la xarxa de metro en diferents poblacions.

D'aquesta manera, els clients de Metrovalencia poden acudir als aparcaments, que romanen oberts de manera ininterrompuda, per a estacionar el vehicle i accedir al metro o tramvia.

D'altra banda, des de TRAM d'Alacant oferim als usuaris de la xarxa de metro i tramvia **381 places** en els 3 estacionaments municipals pròxims a la xarxa, que estan distribuïts en 10 parades i baixadors en superfície de les línies 1, 2, 3, 4 i 9, i que, a més, són totalment accessibles i gratuïts.

Tot això suposa un total de **2.675 places**.

1.613 t CO₂, 814.900 € y 1,1 milions de desplaçaments privats estalviats
durant les Falles de 2019

Dades estimades respecte a les 9 jornades principals de les Falles, els caps de setmana previs i del 15 al 19 de març.

SENSIBILITZACIÓ I FOMENT DEL TRANSPORT URBÀ

Durant 2019 hem impulsat diferents campanyes per a crear consciència ambiental sobre l'ús del transport urbà. Totes en el marc de la celebració de la **Setmana de la Mobilitat Europea**, que va tindre lloc entre el 16 i el 22 de setembre.

Les jornades de portes obertes en les xarxes de Metrovalencia i TRAM d'Alacant, celebrades el 22 de setembre amb motiu del **Dia Europeu sense Cotxe**, van permetre que aquell dia es desplaçaren de manera gratuïta aproximadament un 15 % més de viatgers sobre dies equivalents del mateix mes, la qual cosa suposa un increment considerable respecte a les dades registrades per al mateix esdeveniment l'any anterior.

Aquesta mesura, impulsada per la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat, té com a objectiu conscienciar a la societat perquè faça ús del transport públic en els desplaçaments diaris i millorar així la qualitat de vida de les ciutats i els habitants. Cal tindre en compte que el servei de transport efectuat a través de Metrovalencia i TRAM d'Alacant **eviten anualment més de 67 milions de desplaçaments** en vehicle privat.

Juntament amb aquesta iniciativa, es van organitzar diferents actes, així com jornades per a tractar i difondre diferents aspectes relacionats amb la **mobilitat sostenible**, per exemple: "Hui descansa el cotxe", la Fira de la Mobilitat Sostenible i Ciclovía.

SERVEIS ESPECIALS PER A ESDEVENIMENTS

Al llarg de 2019 hem posat tots els recursos al nostre abast per a reforçar el servei durant la celebració de tots els **esdeveniments culturals i esportius** que van tindre lloc aquell any, com la 29a Marató de València.

Hem obtingut un gran suport per part dels viatgers, que han utilitzat massivament el nostre servei per a desplaçar-se, cosa que denota la **utilitat** d'aquesta mena d'iniciatives i **mitiga emissions** derivades del transport privat.



ÚS RESPONSABLE DELS RECURSOS

OPTIMITZACIÓ DEL CONSUM

Fomentem l'ús responsable dels recursos naturals aplicant mesures d'optimització entre els nostres treballadors i usuaris, campanyes de **conscienciació** i foment d'un comportament el més sostenible possible.

Reutilització del 60% de l'aigua utilitzada en els rentadors de trens i tramvies

tant a València com a Alacant.

Al llarg de 2019 hem reduït l'aigua que consumim, principalment en la neteja d'estacions, oficines i trens, gràcies a l'**increment de controls de fugues** a través de la sectorització i a la **instal·lació de comptadors** en determinats punts de la xarxa interna d'aigua potable.

A més, des de fa ja una dècada, emprem un sistema de **reutilització de l'aigua en els tallers** de Tarongers (València) i el Campello (Alacant).

Altres mesures que duem a terme per a minimitzar el nostre consum d'aigua són la instal·lació de **dispositius estalviadors** en aixetes de lavabos i la instal·lació de **duixes temporitzades** en els vestuaris, la qual cosa ens permet estalviar fins al 50 % en l'aigua sanitària utilitzada.

Respecte al consum de paper, encara que se n'ha registrat un augment aquest últim any, hem establert un **protocol intern d'ús eficient del paper** i estem fomentant la **substitució de comunicacions i impressions en paper per comunicacions digitals** i documents electrònics.

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

D'altra banda, **respecte al consum de combustibles fòssils durant 2019**, la sèrie temporal proporciona dades molt similars a les d'anys anteriors i denota un equilibri en la majoria dels casos.

El consum de fluids refrigerants dels equips de refrigeració i climatització, tant dels trens com en les nostres instal·lacions, ha disminuït lleugerament. Això és perquè progressivament **estem substituint els que resulten potencialment més contaminadors** per altres de més eficients i respectuosos amb el medi ambient.

Altres actuacions relatives a l'ús responsable dels recursos que duem a terme en FGV són, per exemple, l'ús de pintures amb base d'aigua en lloc de pintures amb base de dissolvent en la pintura de trens i tramvies, l'ús de greixos biodegradables en les activitats de manteniment o l'ús de dissolvents d'alta biodegradabilitat en els nostres tallers i safarejos.

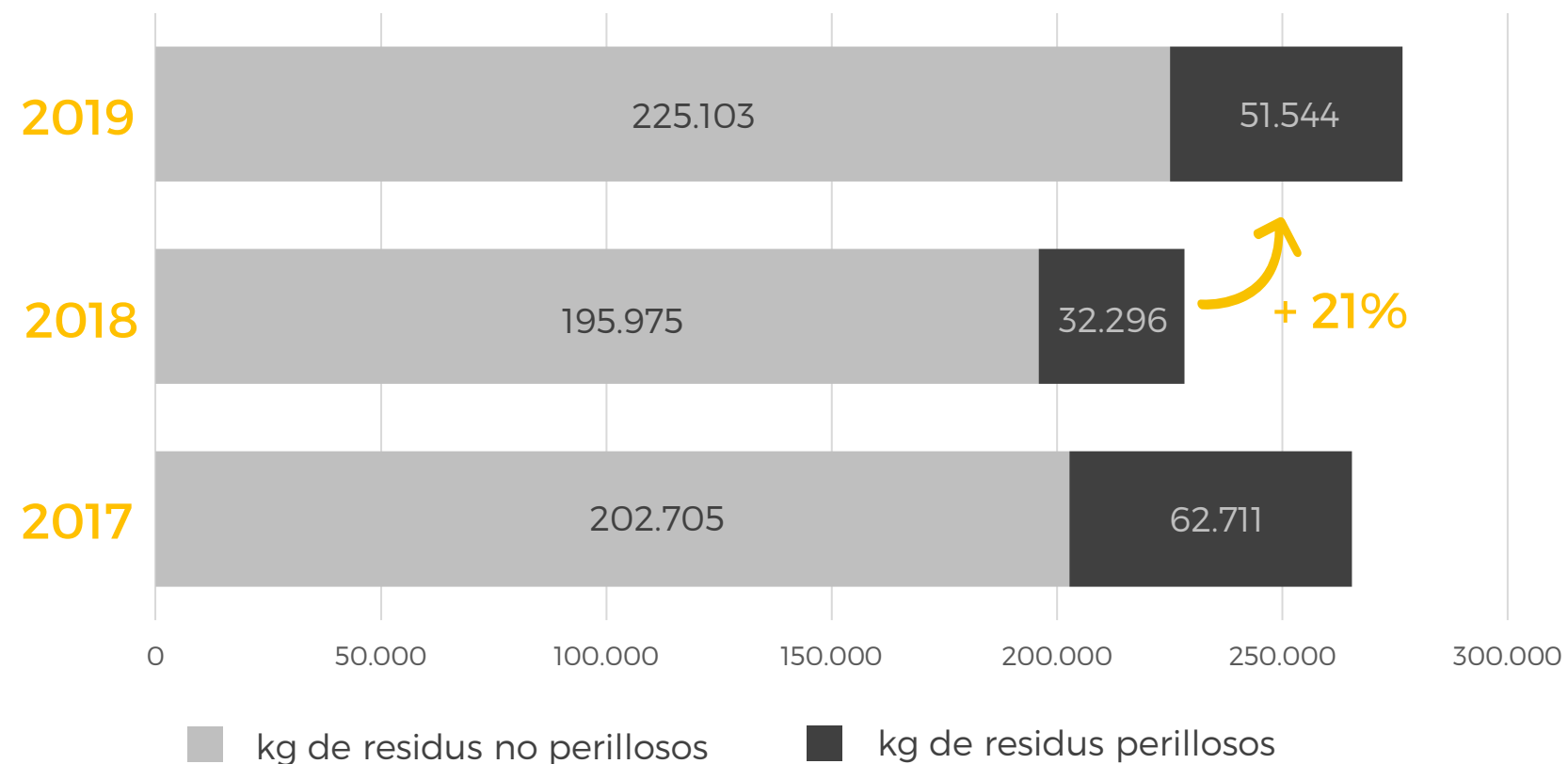


MINIMITZACIÓ DE RESIDUS

GENERACIÓ I GESTIÓ DE RESIDUS

La quantitat total de residus, tant perillosos com no perillosos, ha experimentat un increment respecte a les dades registrades el 2018, si bé és cert que **aquest augment de la generació està associat a la millora i renovació de les infraestructures i al manteniment periòdic**. Un exemple d'això són les diverses obres de manteniment i posada en marxa fetes en les línies 5 i 9 de TRAM d'Alacant, així com l'inici dels treballs de la línia 10 de Metrovalencia.

Malgrat això, altres residus s'han generat en menor mesura respecte a anys anteriors, especialment els residus no perillosos d'origen domiciliari.



Residus Perillosos

Filtres d'oli, bateries, tubs fluorescents, llots de pintura i vernís, greixos, envasos contaminats, solució aquosa de neteja, dissolvents, llots i terres contaminades, productes contaminats i RAEE.

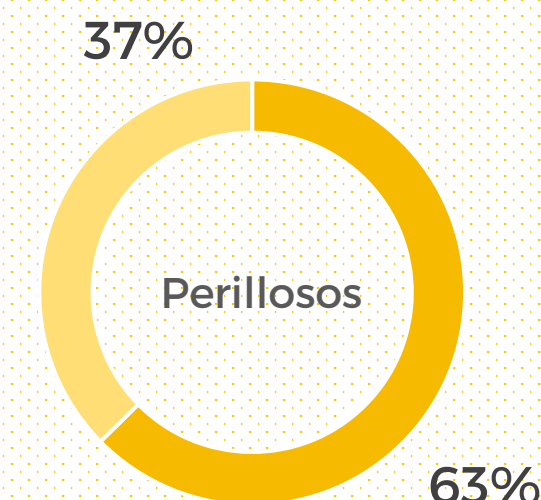
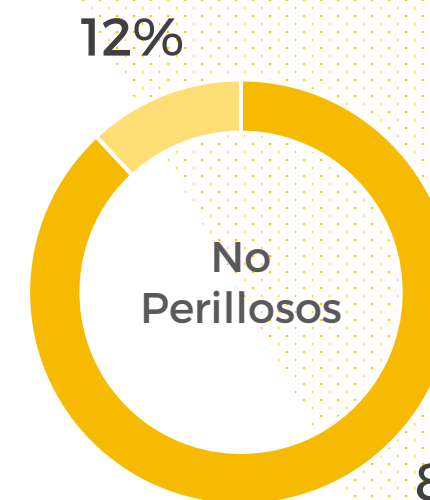
Oli usat, piles, envasos d'aerosols, hidrocarburs, tòners.

Residus No Perillosos

Ferralla, voluminosos, RAEE, inerts, vidre procedent de llunes de trens, terres i enderrocs.

Paper/cartó, fusta, restes orgàniques i de poda.

En augmentar la producció anual de residus i atés que no tots són susceptibles de ser valoritzats, la taxa de valorització i eliminació final s'ha vist afectada respecte a l'any anterior; així i tot, **hem aconseguit valoritzar la major part dels residus generats**.





GARANTÍA AMBIENTAL

QUEIXES, RECLAMACIONS I COSTOS ASSOCIATS A LA GESTIÓ AMBIENTAL

La quantia que destinem a despeses ambientals en 2019 **supera en més del 9 % la registrada en 2018**. L'evolució positiva d'aquest indicador al llarg dels últims 3 anys denota el nostre **compromís** respecte al medi ambient.

| | 2017 | 2018 | 2019 | |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Gestió de residus | 35.310 | 56.280 | 53.129 | |
| Analítiques d'abocament | 3.818 | 1.809 | 2.040 | |
| Consultoria ambiental | 17.711 | 57.460 | 45.970 | |
| Manteniment de plaques FV | 48.014 | 0 | 26.429 | |
| Despesa total (€) | 104.853 | 115.549 | 127.568 | + 10,4% |



Al llarg de 2019 s'han rebut un total de 5 reclamacions, totes relacionades amb l'emissió de sorolls, així com 5 suggeriments relatius a l'aire condicionat i a la gestió dels residus.

| | 2017 | 2018 | 2019 | |
|--------------|-----------|-----------|----------|--------------|
| Reclamacions | 23 | 6 | 2 | |
| Suggeriments | 0 | 5 | 3 | |
| Total | 23 | 11 | 5 | - 55% |

| | 2017 | 2018 | 2019 | |
|--------------|----------|----------|----------|---------------|
| Reclamacions | 0 | 0 | 3 | |
| Suggeriments | 0 | 2 | 2 | |
| Total | 0 | 2 | 5 | + 150% |





ACCESSIBILITAT UNIVERSAL

GARANTIA DE LA PLENA INCLUSIÓ SOCIAL DE TOTS ELS COL·LECTIUS

En FGV estem molt involucrats a oferir un servei de transport adaptat a totes les persones de la mateixa manera. La nostra prioritat és facilitar l'accessibilitat al transport i a tots els nostres serveis, promoure la integració de persones amb mobilitat reduïda i discapacitat física i sensorial i contribuir a la creació d'un entorn adaptat i inclusiu.

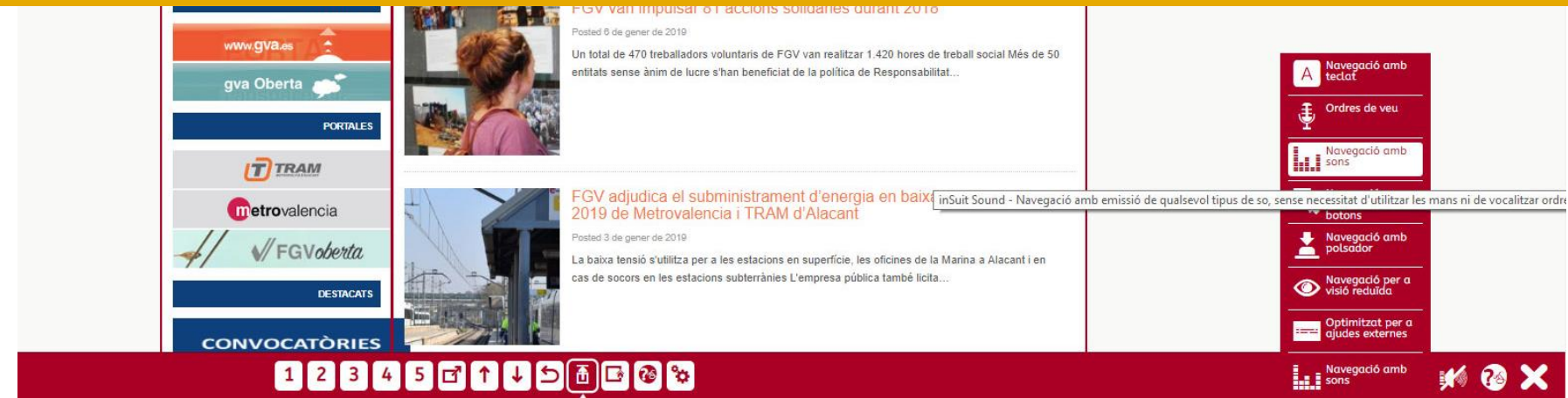
El **Pla d'accessibilitat universal** per al període 2017-2023 té com a objectiu que el transport públic siga accessible per a tots, des del moment en què l'usuari té el pensament de viatjar fins que s'abandona l'estació. Amb aquest pla fixem el full de ruta per a garantir un transport públic basat en criteris **d'igualtat, dignitat, autonomia, comoditat i seguretat**.

Exemple d'això és que la major part de les nostres estacions disposen ja d'accessos mecanitzats, escales mecàniques, màquines d'autovenda, ascensors, interfons accessibles, teleindicadors, megafonia i mobles de portes d'accessos amplis per al trànsit de persones en cadira de rodes. Malgrat això, som conscients del llarg camí que encara ens queda per recórrer per a la plena implementació de les nostres **polítiques d'accessibilitat**.

Durant 2019 hem ultimada la construcció de les primeres unitats del tren dual de la línia 9 del TRAM d'Alacant, que disposen de nombroses **mesures d'accessibilitat**, en l'accés tant als vehicles com a les portes accessibles, en espais reservats i en sistemes d'informació al viatger.

Una altra fita assolida, gràcies al treball del nostre **comité d'accessibilitat** i a la col·laboració del Comitè Espanyol de Representants de Persones amb Discapacitat (CERMI), així com d'altres entitats com COCEMFE, ONCE, Plena Inclusión, ASPAS i ASOCIDE, és el desenvolupament d'un prototip de **màquina de venda automàtica de títols, d'acord amb la normativa vigent quant a requisits d'accessibilitat**. Aquestes inclouen, entre altres funcions i adaptacions, la navegació per veu. Tenim la intenció d'instal·lar aquestes màquines de manera progressiva en totes les estacions de Metrovalencia.





En aquesta mateixa línia d'acció, hem incorporat en la nostra web oficial (www.fgv.es) versions en valencià, castellà i anglés que compleixen els **requisits d'accessibilitat i ús universal**. Aquest nou servei està dirigit a persones amb diferents graus de discapacitat: falta de visió, escassa mobilitat en braços i mans o discapacitat cognitiva o persones amb dificultats per a la lectura o escàs coneixement digital.

Altres iniciatives que hem dut a terme durant 2019 són:

La instal·lació de **20 nous seients i 20 suports isquiàtics** a les estacions d'Àngel Guimerà i Plaça d'Espanya. Fer un pas més en el desenvolupament del nostre pla d'accessibilitat universal.

El **redisseny dels nostres panells informatius** en estacions segons criteris d'accessibilitat gràcies a les aportacions d'entitats com Plena Inclusión i l'ONCE.

La **formació**, en col·laboració amb el Comitè Espanyol de Representants de Persones amb Discapacitat (CERMI) de la Comunitat Valenciana, de quasi 300 dels nostres treballadors per a millorar l'atenció a persones amb discapacitat intel·lectual o del desenvolupament.

La **participació en la Comissió d'Accessibilitat Universal d'ATUC** (Associació d'Empreses Gestores dels Transports Urbans Col·lectius) a Barcelona per a compartir les nostres experiències en àrees de rescat accessible a persones amb mobilitat reduïda en condicions de seguretat davant de situacions d'emergència, camp en què som pioners. Actualment, estem instal·lant aquest tipus d'àrees en totes les instal·lacions noves i s'instal·laran en les remodelacions en què la infraestructura ho permeta.



LÍNIA 0

AVANÇANT JUNTS MITJANÇANT L'ACCIÓ SOCIAL I SOLIDÀRIA

El 2005 vam posar en marxa la "línia 0". Es tracta d'una iniciativa que, com si fora el trajecte d'una línia de metro o tramvia, **parteix de la responsabilitat de l'empresa amb la societat** i es dirigeix al conjunt dels ciutadans, amb l'objectiu de propiciar un **fòrum social solidari** per a recollir iniciatives socials i facilitar-ne la posada en marxa.

Han col·laborat voluntàriament en l'elaboració de les campanyes emmarcades dins d'aquesta línia 0 un total de **2.471 persones** de 54 ONG, fundacions i associacions, entre les quals hi ha 405 empleats d'FGV.

La nostra contribució es materialitza mitjançant la participació en **84 accions de caràcter social i solidari**.



INFORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

Hem col·locat **2.470 cartells** informatius o de sensibilització per a 18 entitats als nostres trens i tramvies i hem col·laborat de manera solidària amb campanyes a favor de la protecció del medi ambient, de prevenció de la SIDA, contra la lepra, contra addiccions com l'alcoholisme, la ludopatia, i la drogoaddicció, d'ajuda i sensibilització per la soledat dels majors, l'autisme, la síndrome d'Asperger, les cardiopaties, les malalties rares, a favor del comerç just i dels drets de la dona i del col·lectiu LGTBI, entre altres.

CAMPANYES DE CAPTACIÓ DE SOCIS I VOLUNTARIS

Durant aquest any hem fet **27 campanyes** de captació de socis i voluntaris per a **més de 20 entitats socials**, a través d'estands, exposicions fotogràfiques, mercats ambulants solidaris i altres iniciatives entre les quals en podem destacar les més rellevants:

Celebrem el **Dia de l'Orgull** a València, col·laborant amb el col·lectiu Lambda (Col·lectiu de Lesbianes, Gais, Trans i Bisexuals) sota el lema "Orgull, férem història, farem futur; pels drets LGTB+" acollint missatges reivindicatius en contra de qualsevol mena de discriminació o agressió als nostres trens i tramvies.

Col·laborem amb l'associació Latiendo Juntos en el **Dia Mundial de les Cardiopaties Congènites**, mitjançant la instal·lació d'una taula informativa i un mercat ambulant solidari en el vestíbul de l'estació de Facultats, amb l'objectiu de conscienciar i donar resposta a les necessitats psicosocials de persones amb cardiopaties congènites, les seues famílies i el seu personal sanitari.

Vam donar suport a Mans Unides en la campanya "**La dona del segle XXI. Ni independent, ni segura, ni amb veu**" a través d'una exposició en l'estació de Mislata que retratava la situació de milions de dones en l'actualitat i transmetia la necessitat d'assolir la igualtat real i de disposar dels mitjans necessaris perquè totes les persones puguen viure amb dignitat.

Vam organitzar la campanya "No tenim un altre món a què ens puguem mudar" en el **Dia Mundial sobre l'Autisme**, per a donar visibilitat a aquest trastorn. Vam instal·lar més de 80 vinils en els tramvies del TRAM d'Alacant i vam oferir suport a l'Associació de Pares de Persones amb Autisme de la Comunitat Valenciana (APACV).

VOLUNTARIAT DELS NOSTRES TREBALLADORS

Al llarg de 2019, **més de 400 dels nostres treballadors han col·laborat voluntàriament fent 1.080 hores de treball social**, de les quals 108 han correspost a 15 visites per a la integració laboral i contra l'absentisme escolar de joves en risc d'exclusió del Centre d'Educació Laboral en Automoció, i cursets de pràctiques en els nostres tallers d'alumnes de Formació Professional i d'estudiants ferroviaris en Erasmus. Hem impartit un total de 985 hores de formació a aquests col·lectius en els nostres centres d'atenció al client, tallers i lloc de comandament.

Els treballadors i viatgers d'FGV han aportat en 5 anys 6,1 milions de taps de plàstic per a **finançar projectes solidaris** a través de la iniciativa de la Fundació SEUR "Taps per a una nova vida", que proporciona tractament mèdic no reglat a xiquets sense recursos. La quantitat econòmica que suposen les 12 tones de taps recollits des de 2014 arriba ja als 2.364 €.

ALTRES ACTIVITATS DE CARÀCTER SOCIAL

A més de col·laboracions amb entitats sense ànim de lucre i associacions que defensen els drets de diversos col·lectius, hem promocionat una altra classe d'activitats de caràcter lúdic i esportiu; algunes són la campanya de **recollida anual de joguets**, l'organització de **carreres solidàries** o la promoció del transport públic.

En definitiva, és un gran **esforç de responsabilitat** amb la societat, que ens fa créixer com a persones i que millora la sensibilitat, el col·laboracionisme i el respecte pels grups més necessitats del nostre entorn.



ACTIVITATS ESCOLARS

COL·LABORANT AMB EL FUTUR

En FGV som conscients de la responsabilitat que tenim de transmetre als nostres joves valors com el **respecte**, la **igualtat** i el **civisme**. Per això, seguint el deixant d'anys anteriors, hem dut a terme les següents **campanyes de conscienciació**, tant en escoles i centres educatius com en les nostres instal·lacions.

Aquest compromís també s'ha fet extensiu a aquells alumnes amb necessitats especials que, de la mateixa manera i en igualtat de condicions, han sigut participants de les nostres activitats i n'han format part activa.

METROESCOLA

A través d'aquest programa, hem organitzat **24 visites guiades** a les nostres instal·lacions per a **782 escolars** de fins a 12 anys pertanyents a 16 escoles del cicle de Primària i Educació Especial.

D'una banda, pretenem mostrar als més joves el funcionament de la xarxa de metro i tramvia, el valor del nostre treball i la funció dels nostres empleats. D'una altra, complim una **funció educativa** i incentivem valors com el civisme, el respecte cap a la resta de viatgers, l'estima del transport públic i la contribució que fan al desenvolupament sostenible de la ciutat.

Els centres educatius que ho sol·liciten poden conèixer de primera mà les nostres instal·lacions, alhora que reben consells útils per a viatjar amb nosaltres.

¡TOTS AL TRAM!

A través de TRAM d'Alacant i en col·laboració amb la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament d'Alacant, hem oferit a diferents escoles un **viatge gratuït amb tramvia**, anada i tornada, amb una parada optativa, amb la finalitat que xiquetes i xiquets puguen fer una visita d'interés cultural.



CONEIX EL TRAM

A través de TRAM d'Alacant, hem impartit diferents **xarrades educatives**, denominades "Coneix el TRAM", a prop de **500 alumnes** en els centres escolars mateixos per a augmentar la bona convivència amb aquest mitjà de transport considerant la **seguretat viària** un factor clau en els centres escolars.





GARANTIA DE SATISFACCIÓ

ENS PRENEM MOLT SERIOSAMENT LA TEUA OPINIÓ

Anualment consultem i estudiem l'opinió de tots els nostres usuaris a través de les xarxes socials, els comitès de participació de clients i els diferents grups de treball en què participen entitats i viatgers habituals.

Totes les opinions s'analitzen i es debaten internament per a trobar punts de millora en la prestació del nostre servei.

D'aquesta manera, sabem que els nostres usuaris han valorat que els aspectes més destacats són la seguretat en el trajecte, la senyalització i l'accessibilitat de les estacions, així com la rapidesa dels trens. En Metrovalencia situen l'L5 com la millor valorada, mentre que en TRAM, la línia millor valorada és l'L4.



*Valoració per a 2019, sobre 10 punts

L'ISC de **Metrovalencia** el 2019 es manté estable respecte a l'any anterior, en què el 88,5 % dels viatgers es mostra satisfet, el 8,7 % ho considera regular i el 2,8 % mostra rebuig.

Encara que la valoració global del servei continua mantenint-se en valors bastant positius, cal destacar que el percentatge d'usuaris que valora els nostres serveis amb la màxima puntuació és significativament inferior enguany.

D'altra banda, l'ISC de **TRAM d'Alacant** el 2019 ha augmentat de manera significativa respecte a 2018 i ha arribat al màxim valor dels mesuraments fets fins hui. En l'estudi fet, es va identificar que el 95,1 % dels viatgers es mostren satisfets, el 3,9 % ho considera regular i l'1,0 % mostra rebuig.

La valoració global del servei prestat a Alacant es manté en valors molt satisfactoris i, a més, la taxa d'usuaris que el valora amb la màxima puntuació ha augmentat aquest 2019 de manera significativa.



Si voleu llegir detalladament els estudis de satisfacció del client que fem en Metrovalencia i TRAM d'Alacant, podeu accedir al nostre portal de transparència, FGV oberta: <https://www.fgv.es/transparencia>



PROMOCIÓ DE L'OCI I LA CULTURA

CREANT VALOR AFEGIT PER A LA SOCIETAT

Al llarg de 2019 hem sigut **promotors de nombroses activitats d'oci i la cultura**, des d'exposicions fins a actuacions musicals, concursos de dibuix i altres activitats, totes gratuïtes i sense cost per als usuaris.

L'esdeveniment cultural més rellevant de 2019 ha sigut la celebració del **XXV aniversari del funcionament del tramvia de València**, motiu pel qual hem dut a terme diferents iniciatives entre les quals destaquen:

L'exposició **Espais d'història**, en la qual vam mostrar la història del tramvia, amb la reproducció de projectes originals, fotografies històriques i textos explicatius conservats en els nostres arxius.

L'emissió d'un **títol commemoratiu** amb la imatge del XXV aniversari del tramvia de València per a més de mig milió de suports que es van distribuir en estacions i màquines d'autovenda de la xarxa de Metrovalencia.

L'exposició **Memòria d'un tramvia 1994-2019**, amb la qual fem conèixer el desenvolupament del sistema de transport que va recuperar la Generalitat a la fi de segle i va convertir València en la primera ciutat espanyola a implantar una xarxa tramviària moderna.

La instal·lació dels **dissenys originals que Paco Bascuñán** va fer el 1994, quan es va posar en marxa el primer tram de la xarxa tramviària de Metrovalencia en les 21 parades entre Doctor Lluch i Empalme.



Altres esdeveniments culturals que hem celebrat

Exposició fotogràfica col·lectiva "TransX" d'Andrés Pólgar, premiada al Budapest Photo Festival d'Hongria, i "Exiliades" d'Eden Berna, premiada en el Festival Internacional de Fotografia NL-Foto de Monterrey de Mèxic, dins del marc de programació oficial del festival Photon WorldWide2019.

Exposició "Politròpia", que reuneix una selecció d'obres d'artistes colombians residents a la Comunitat Valenciana, com Bibiana Vélez, Alfonso Reyes, Carmenza Delgado, Alberto González i Willie Hostos, en col·laboració amb el consolat de Colòmbia.

Exposició de maquetes de trens a escala composta per 30 mòduls que representen diferents trams ferroviaris, amb més de 100 metres lineals de via, en col·laboració amb l'Associació Valenciana d'Amics del Ferrocarril (AVAF).

Mural dedicat a l'escriptora Jacinta Gil Roncalés (1917-2014), veïna d'aquest barri de València, en col·laboració amb l'Alcaldia de Benimàmet-Beniferri i el col·lectiu Acció Jove, integrat en l'Associació de Veïnes i Veïns de Benimàmet.

Exposició d'una col·lecció d'il·lustracions de l'estudi Juárez-Casanova sota el títol de "Persones en espais accessibles", que recreen, mitjançant situacions quotidianes per als viatgers, un entorn accessible per a totes les persones, en col·laboració amb il·lustradors pertanyents a l'Associació de Professionals de la Il·lustració Valenciana.

Concert per a trens de metro i banda del compositor valencià Juan Luis Ferrer-Molina. Sense interrompre la normal circulació dels trens es du a terme la interpretació d'una peça musical a l'estació d'Alameda, en col·laboració amb Troppemedia.

Activitats gratuïtes i tallers didàctics dins de la campanya de Nadal "Puja al tren de Nadal" com concursos de dibuix infantil o la vinilació nadalenca de tramvies.



CENTRATS EN LES PERSONES

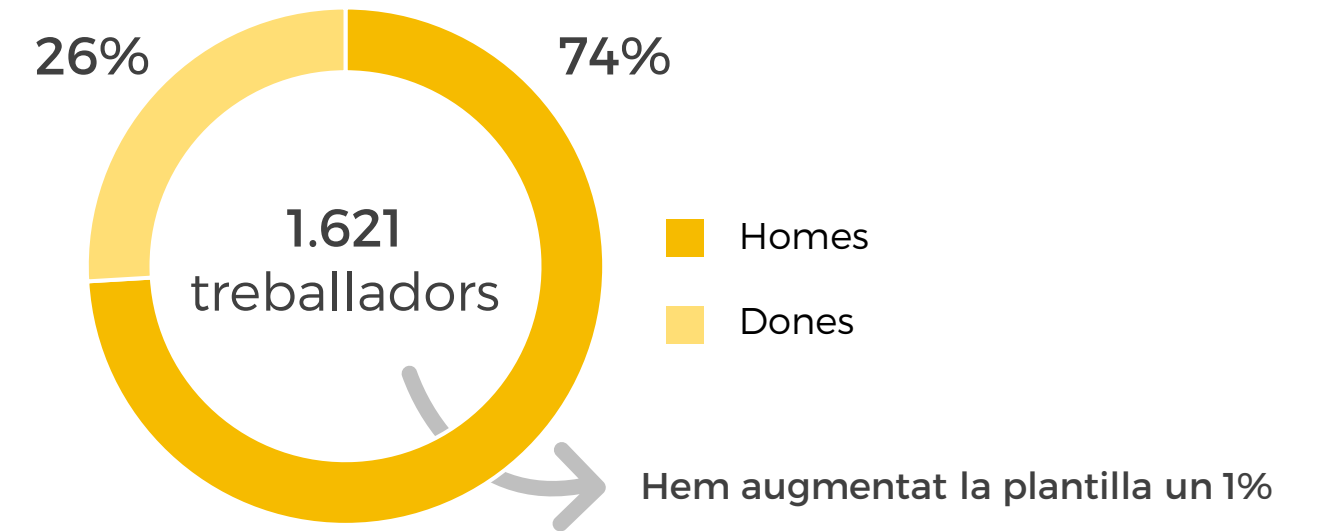
CUIDEM ELS NOSTRES RECURSOS HUMANS

La principal actuació que hem dut a terme en matèria de recursos humans al llarg de 2019 ha sigut **impulsar la negociació col·lectiva i el diàleg social**, a l'empara de la normativa laboral vigent, per als més de 1.600 treballadors i treballadores que formem FGV.

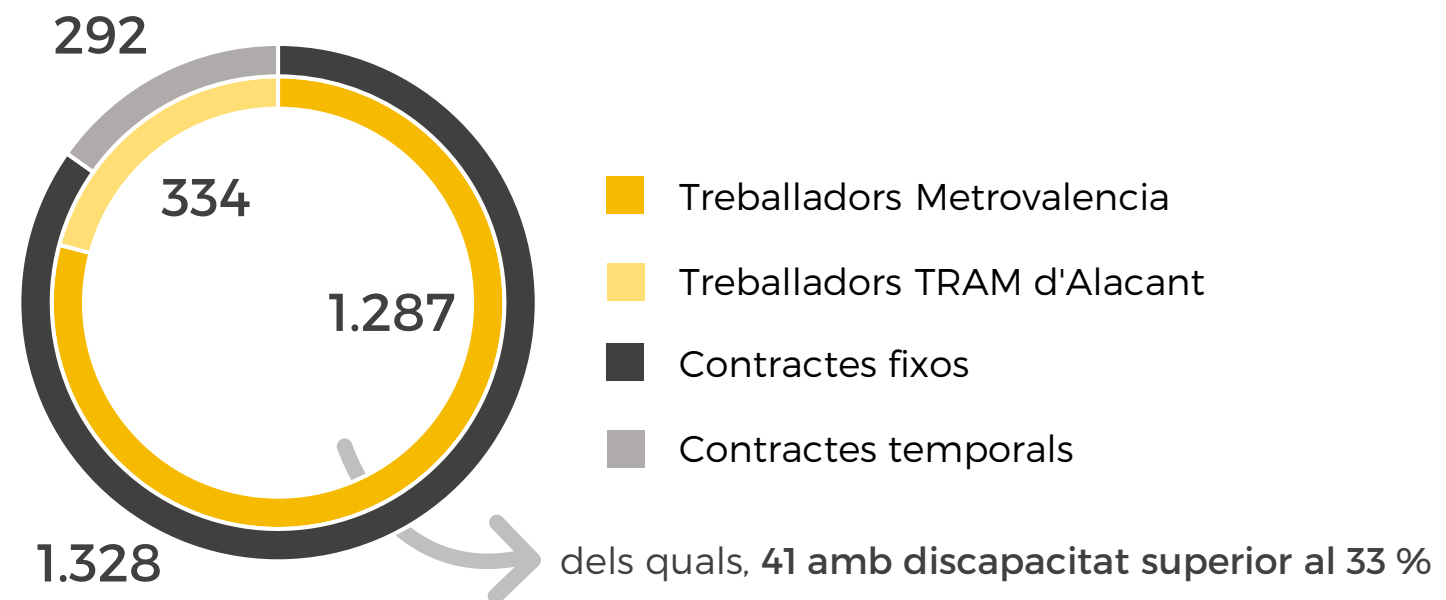
Enguany hem llançat una oferta d'ocupació pública per a **17 nous de llocs de treball**, que es cobriran en igualtat de condicions entre home i dones, i amb un alt percentatge de contractació de persones amb minusvalidesa.

Les **retribucions i avantatges** dels nostres treballadors s'ajusten al nostre conveni col·lectiu vigent, sense que hi haja diferenciació de cap mena per pertànyer a un col·lectiu o un altre.

A continuació, es mostren les xifres de personal, agrupades per sexe, empresa i tipus de contracte indicant-hi, a més, el percentatge que té una discapacitat superior al 33 %.



En 2019 hem convocat
Un total de 17 places de treball noves
 amb una reserva del 7 % per a persones amb diversitat funcional.





CONVENI COL·LECTIU

TREBALLANT JUNTS

El març de 2019, la direcció d'FGV i els representants dels sindicats van aconseguir un preacord previ a la signatura del XIII Conveni col·lectiu de l'empresa pública. Aquest preacord va tindre el suport de la majoria necessària de la **Comissió Negociadora**, tant per part de la direcció de l'empresa com dels sindicats.

El contingut del nostre nou conveni, amb vigència fins al 31 de desembre de 2023, té com a objectiu principal la **millora de les condicions de treball** i l'eficiència de l'empresa mitjançant l'aplicació d'un pla específic que comporta un increment salarial del 2 % anual, vinculat a l'increment de viatgers i del temps de treball productiu.

Aquest nou marc laboral desenvolupa avanços relacionats amb aspectes especials i de **conciliació de la vida familiar i laboral** i amplia les possibilitats d'atenció de fills i cònjuges amb diversitat funcional, física, psíquica o sensorial igual o superior al 65 %, o de famílies monoparentals.

L'acord estableix també la convocatòria de diferents **meses tècniques de negociació** perquè els representants sindicals amb presència en els comitès d'empresa i la direcció analitzen les circumstàncies de tots els col·lectius i determinen així la plantilla òptima.

Per a culminar aquest procés, el novembre de 2019 va entrar en vigor el **XIII Conveni col·lectiu**, ratificat per la Conselleria de Treball i publicat pel Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.

| | 2017 | 2018 | 2019 | |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Afiliats a València | 1.041 | 988 | 987 | |
| Afiliats a Alicante | 240 | 217 | 210 | |
| Total d'afiliats en FGV | 1.281 | 1.205 | 1.197 | - 0,66% |



IGUALTAT D'OPORTUNITATS

PLANIFICANT EL FUTUR IGUALITARI DE L'EMPRESA

En FGV promocionem **polítiques de conciliació** entre els nostres empleats, perquè entenem que aquest és el camí cap a l'equiparació laboral i social.

En l'actualitat, estem negociant el **nou Pla d'igualtat d'oportunitats**, a partir de les directrius emeses del Reial decret llei 6/2019, d'1 de març, de mesures urgents per a la garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'ocupació.

El futur pla preveurà ambicioses mesures en les àrees **d'accés a ocupació**, selecció i contractació de personal, d'exercici responsable dels **drets** de la vida personal, familiar i laboral, de **promoció professional**, de retribucions, de prevenció de l'assetjament sexual i per raó de sexe, de **comunicació** i imatge corporativa, de **formació** en igualtat i de **violència de gènere**.

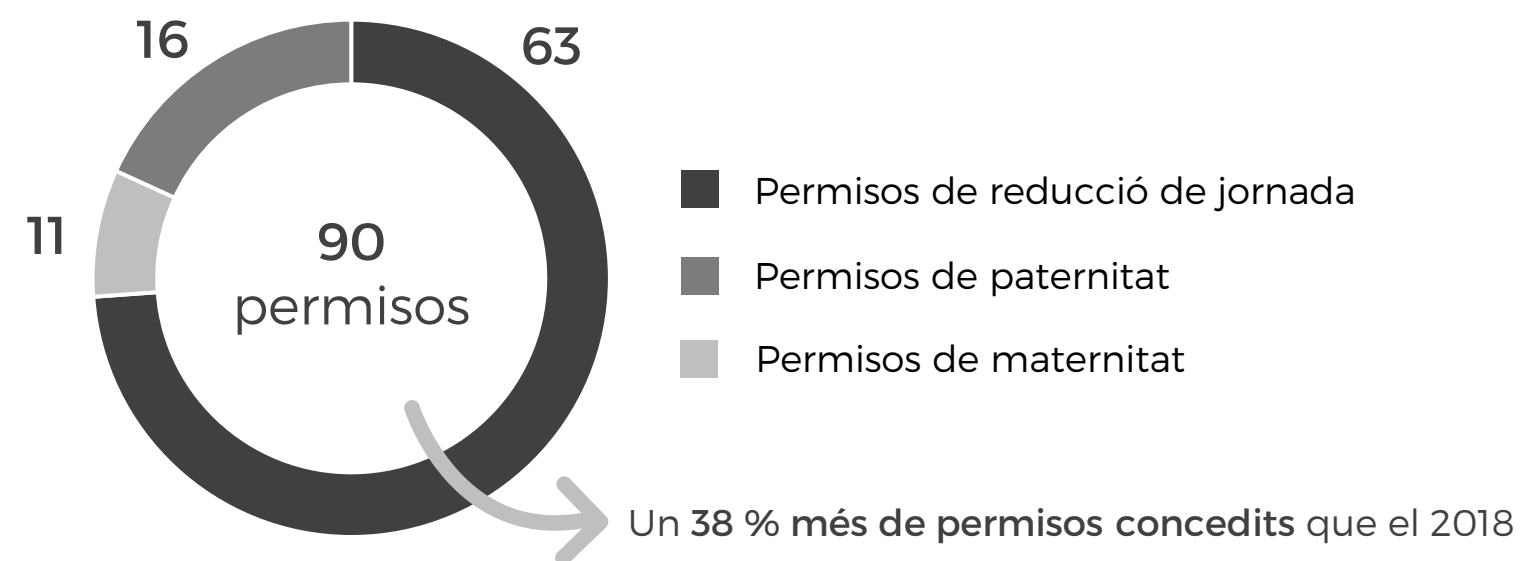
Cal destacar que pretenem implantar de manera progressiva **accions de formació** en matèria d'igualtat a tot el personal de la plantilla i mecanismes d'ajuda a treballadores que siguin víctimes de violència de gènere.

Finalment, estem ultimant la negociació d'un nou **protocol per a casos d'assetjament sexual o per raó de sexe**, en el qual s'inclourà també un **protocol contra l'assetjament a persones LGTBI**.

Amb motiu de la celebració del **Dia Internacional per l'Eliminació de la Violència contra les Dones**, ens sumem a diferents iniciatives promogudes per a erradicar la violència de gènere i difonem en les nostres estacions missatges reivindicatius sobre aquesta qüestió.

És necessari destacar que, des de 2018, som una de les entitats que donen suport al projecte **"TinnGo (2018-2020): Transport Innovation Gender Observatory"**, a través d'ITENE, projecte que es va presentar a la convocatòria europea "MG-4-3-2018 Demographic change and participation of women in transport". Aquest projecte és finançat pel programa europeu Horitzó 2020.

L'objectiu principal d'aquest projecte és crear un marc general amb mecanismes específics per a **generar canvis en el sector del transport** a Europa a través d'una estratègia de **mobilitat intel·ligent** que siga sensible a les diferències de gènere. Per a aconseguir-ho, el projecte estableix un **observatori de gènere d'innovació en el transport**.





FORMACIÓ CONTÍNUA

CREIXEMENT PERSONAL I PROFESSIONAL DELS NOSTRES EMPLEATS

En FGV considerem la formació com un **element fonamental** per al creixement de la nostra organització.

Tant la **promoció del talent** com la **transmissió de coneixements i experiències** adquirides fa que els nostres empleats es desenvolupen laboralment i personalment dins de la nostra organització, cosa que **aporta cada vegada més valor al seu treball** i, per tant, a tots els nostres grups d'interès.

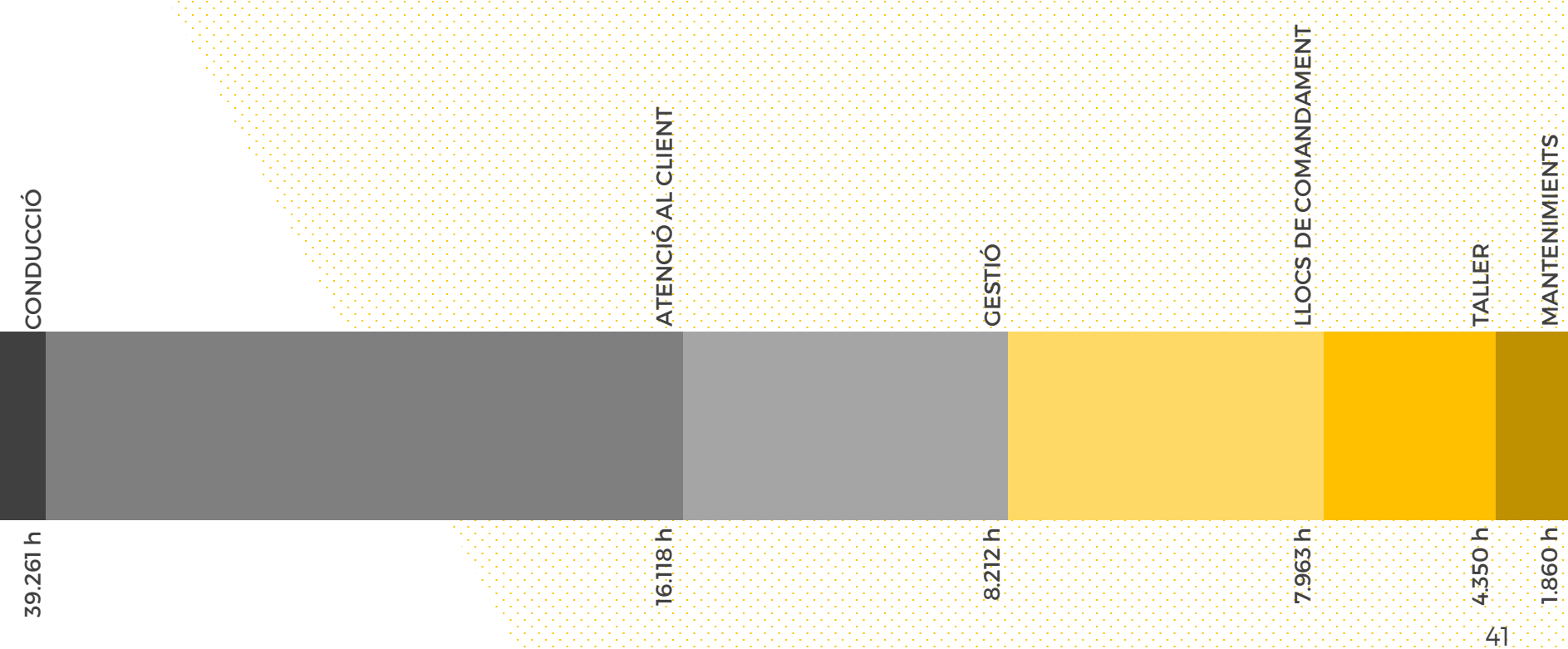


Hem format 1.605 treballadors

la qual cosa significa que un **99 % dels nostres treballadors han rebut formació el 2019**

Durant 2019, hem fet un total de **6.010 cursos de formació** en diferents aspectes i amb això hem aconseguit arribar a una taxa de **quasi 48 hores de formació per persona**.

El 2019 els nostres empleats han fet **77.764 hores de formació**, un 40% més que en 2018





VIGILÀNCIA I SEGURETAT

PROTEGINT EL MÉS IMPORTANT

A fi de garantir la màxima seguretat dels nostres usuaris, durant 2019 hem augmentat significativament els controls de seguretat a les nostres estacions i instal·lacions.

Per aquest motiu, hem contractat a un major nombre de guardes de seguretat amb qui dur a terme les tasques de vigilància i control, enfortir la confiança i la protecció dels nostres viatgers i evitar possibles situacions relacionades amb els robatoris, les agressions o l'entrada als trens sense el bitllet preceptiu, tot això suportat per un sistema de videovigilància a través d'empreses especialitzades.

| | 2017 | 2018 | 2019 | |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Incidències detectades pel servei de vigilància | 7.388 | 6.766 | 7.935 | + 17,3% |
| Hores dedicades pel servei de vigilància | 224.579 | 227.863 | 302.036 | + 32,5% |
| Patrulles preventives desplegades per la policia | 1.750 | 1.625 | 2.127 | + 30,9% |
| Controls a viatgers fets per la policia | 295 | 253 | 356 | + 40,7% |
| Detencions fetes a les nostres estacions | 61 | 48 | 55 | + 14,6% |

D'altra banda, al desembre vam dur a terme un simulacre d'incendi a l'interior del túnel de Serra Grossa a causa d'una explosió d'un tren de TRAM de l'L1 (Luceros-Benidorm) amb 30 passatgers a bord.

Aquest exercici, organitzat pel nostre departament de seguretat, ens permet conèixer la capacitat de resposta interna i externa en cas d'emergència, comprovar els procediments del Pla d'autoprotecció, la coordinació entre els diferents departaments intervinents d'FGV i la correcta coordinació entre les diverses ajudes externes per a, finalment, detectar punts febles que cal reforçar i oportunitats de millora.

El personal alié a la nostra empresa que ha participat ha sigut de "112 Comunitat Valenciana", el Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS) de l'Ajuntament d'Alacant, la Policia Nacional, l'Autonòmica i la Local, el Servei d'Emergències Sanitari de la Comunitat Valenciana, operaris de diferents empreses de manteniment, vigilants de seguretat i figurants de l'Institut d'Educació Secundària Leonardo da Vinci.





PREVENCIÓ DE RISCOS

COL·LABORANT AMB EL FUTUR

En FGV perseguim com a objectius, en matèria de seguretat i salut laboral, la **reducció del nombre de baixes** per accident de treball i malaltia, així com la **disminució de la taxa d'absentisme**, i, per a fer-ho, entre altres mesures de supervisió i adequació dels llocs de treball, ens centrem a reforçar la formació en prevenció de riscos laborals i les campanyes de sensibilització als nostres empleats.



477

baixes per malaltia



79

baixes per accident



0

malalties professionals



12

campanyes de prevenció de malalties



9,97%

de taxa d'absentisme



| | Gen | Feb | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dec |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Vacunació antigripal | ■ | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ |
| Campanya pr. solars - r. insectes | | | | ■ | | | | | | | | |
| Teràpia antitabac | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Campanya Dia Mundial de la Hipertensió | | | | | ■ | | | | | | | |
| Campanya de prevenció del càncer de pròstata | | | | | | ■ | | | | | | |
| Campanya Dia Mundial del Glaucoma | | | ■ | | | | | | | | | |
| Campanya Dia Mundial del Cor | | | | | | | | | ■ | | | |
| Campanya obesitat "Lleva't un pes de damunt" | | | | ■ | | | | | | | | |
| Campanya Dia Mundial contra l'ictus | | | | | | | | | | ■ | | |
| Campanya de prevenció del càncer de mama | | | | | | | | | | ■ | | |
| Campanya obesitat "Pes i alimentació saludable" | | | | | | | | | | | ■ | |
| Promoció individual de la salut | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ | ■ | ■ |

06

COMPROMISOS I
OBJECTIUS



CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

ACTUANT LOCALMENT HI CONTRIBUÏM GLOBALMENT

Impulsats pel propòsit de millorar la qualitat de vida i contribuir a un futur millor, incorporem en la nostra activitat els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), aprovats per les Nacions Unides com a part fonamental de l'Agenda 2030.



27

SOBRE AQUEST INFORME



ENFOCAMENT I ABAST

PER QUÈ I PER A QUÈ FEM AQUESTA MEMÒRIA

Un any més, en FGV volem manifestar el nostre **compromís per la transparència i la responsabilitat** cap als nostres grups d'interés mitjançant l'elaboració d'aquesta memòria de sostenibilitat 2019.

Amb aquesta memòria pretenem **recollir de manera clara i concisa** els avanços que, entre tots, hem aconseguit al llarg de l'any com a fruit d'una ferma aposta per la sostenibilitat i el transport públic de qualitat.

També és objectiu d'aquesta memòria **agrair la vostra confiança**, fer-vos conèixer de manera atractiva les dades, els indicadors, els objectius, els assoliments i els casos d'èxit més destacats per a les diferents línies d'actuació del nostre pla estratègic i des de les tres perspectives de la sostenibilitat: econòmica, ambiental i social.

És important assenyalar que l'**abast temporal** que hem considerat per a l'elaboració d'aquest informe abasta des de l'1 de gener de 2019 fins al 31 de desembre del 2019. I ens hem limitat, a més, a dades referents a l'activitat de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana i les seues empreses públiques de transport: Metrovalencia i TRAM d'Alacant.



ESTÀNDARDS INTERNACIONALS



Aquesta memòria de sostenibilitat l'hem confeccionada segon els criteris, els continguts i les directrius establits per **Global Reporting Initiative (GRI)** per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, en l'opció essencial.



A més, d'acord amb les tendències actuals respecte d'aquest diàleg i a la inclusió de la sostenibilitat com un pilar de l'estratègia corporativa, hem dut a terme els primers passos cap al model **d'informe integrat <IR>**, comunicant el valor generat a partir dels recursos utilitzats.

METODOLOGIA

Per a l'elaboració d'aquesta memòria hem seguit un procés **planificat de recollida d'informació**, i per a fer-ho hem emprat diferents eines dissenyades específicament per a aquest propòsit, la qual cosa ens ha permès incloure nous indicadors quantificables, avaluar-ne les tendències i tractar les dades de la manera més precisa possible.

D'altra banda, hem elaborat unes fitxes per a la recollida **d'informació qualitativa**, que ens han facilitat la comprensió de l'acompliment i l'enfocament de gestió de cadascuna de les àrees.

La **definició del contingut** d'aquesta memòria parteix dels assumptes de naturalesa social, ambiental i/o econòmica de major rellevància per a l'organització i els grups d'interés. La identificació d'aquests assumptes s'ha dut a terme a través d'una anàlisi Delphi adaptada, que ha disposat de la col·laboració de diferents especialistes en sostenibilitat.


08

INFORME DE GESTIÓ I
COMPTES ANUALS



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

CONTACTE

 961 924 000

 info@fgv.es

 fgv.es