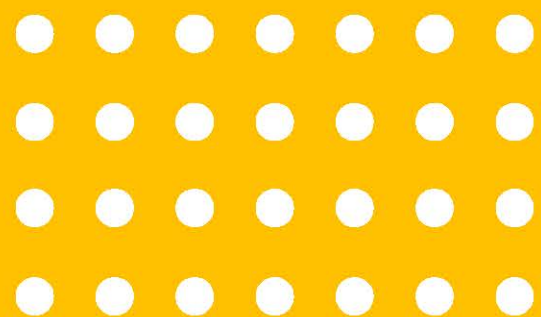


MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2020



ÍNDICE.

01

QUIÉNES SOMOS

Cartas de presentación. Descripción de la empresa, sus órganos de administración. y Grupos de Interés.

05

NUESTRA RED DE VALOR

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

02

HACIA DÓNDE VAMOS

Misión y valores corporativos. Nuestro Plan Estratégico.

06

COMPROMISOS Y OBJETIVOS

Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible durante el año.

03

QUÉ HACEMOS

Descripción, alcance y principales cifras de la actividad.

07

SOBRE ESTE INFORME

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

04

PRINCIPALES HITOS

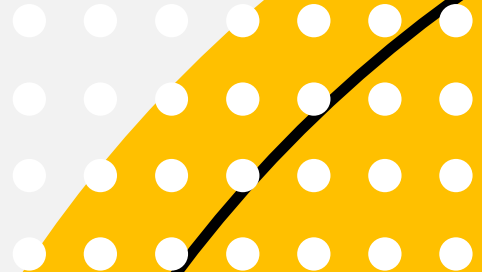
Resumen de los principales hitos alcanzados durante 2020.

08

INFORME DE GESTIÓN Y CUENTAS ANUALES

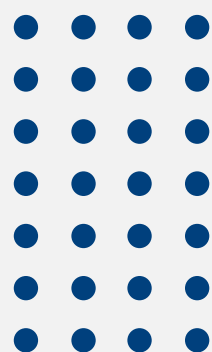
Informe de Gestión y Cuentas Anuales de la compañía.





CAPÍTULO UNO

QUIÉNES SOMOS.



La sociedad valenciana tiene el reto de avanzar hacia un nuevo concepto de movilidad. Las administraciones públicas tenemos la obligación de seguir potenciando el transporte público, haciéndolo más competitivo y mejorando el servicio, para convertirlo en una alternativa real al vehículo privado y reducir las emisiones. Solo así, mediante la descabornización, seremos capaces de hacer frente a la actual emergencia climática.

En 2020, debido a la crisis sanitaria de la COVID-19, este objetivo global ha tenido que sortear un obstáculo totalmente inesperado y de una magnitud incalculable, que ha golpeado con dureza, no solo al sector del transporte, sino al conjunto de la sociedad.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ha tenido que afrontar, como todas las explotaciones ferroviarias a nivel global, una importante pérdida de personas usuarias, a la vez que garantizaba un servicio esencial, incluso en los meses más complicados y duros de la pandemia, y se adaptaba a las nuevas necesidades originadas por el coronavirus.

En estos meses, la empresa pública ha sabido sobreponerse a esta situación implantando ágilmente medidas pioneras y reforzando sus inversiones para garantizar la seguridad y la confianza de todas las personas usuarias en el transporte público de la Generalitat Valenciana, mientras seguía prestando un servicio de calidad, pese a las difíciles circunstancias.

La Generalitat Valenciana ha hecho un gran esfuerzo inversor para hacer frente a la crisis sanitaria y garantizar un transporte seguro, adaptándonos siempre a las nuevas necesidades que requería la situación sanitaria. Por primera vez se han proporcionado datos de aforo a las personas usuarias en tiempo real, se ha reforzado la partida de limpieza, se han implantado nuevas rutinas para mejorar la desinfección y fuimos pioneros, por ejemplo, instalando dispensadores de gel hidroalcohólico en estaciones, metros y tranvías.

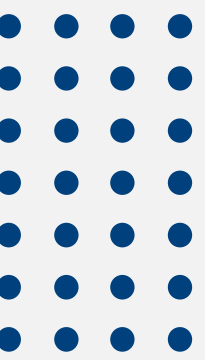
Además, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) ha realizado análisis periódicos en estaciones y material móvil para descartar la presencia del virus en las instalaciones y unidades, unos estudios que no ha realizado ningún otro operador de transporte público nacional y de los que se ha informado periódicamente, con total transparencia, para dar tranquilidad a las personas usuarias. Asimismo, se ha apostado por reforzar la comunicación con los viajeros y viajeras, contratando a 120 auxiliares COVID-19, cuya misión era informar desde las estaciones y los andenes de todas las medidas sanitarias vigentes.

En tiempos difíciles y de incertidumbre, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, gracias al esfuerzo y el compromiso de todos sus trabajadores y trabajadoras, ha conseguido hacer frente a una situación desconocida, que ha cambiado por completo los estándares de la movilidad que conocíamos hasta el momento. Y es así, con esfuerzo, compromiso y trabajo, como se conseguirá que Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana lidere el camino hacia la nueva movilidad.



Arcadi España García.

CONSELLER DE POLÍTICA TERRITORIAL, OBRAS PÚBLICAS Y
MOVILIDAD Y PRESIDENTE DEL CONSEJO ADMINISTRACIÓN DE
FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana está superando, gracias al esfuerzo conjunto de todos los trabajadores y trabajadoras, un año complejo y difícil, debido a la crisis sanitaria de la COVID-19. Pese a la pandemia, que ha tenido un impacto global nunca antes visto, hemos conseguido mantener el servicio día tras día, incluso en los meses más duros, con la finalidad de seguir transportando a todas las personas usuarias que nos necesitaban más que nunca.

Como ha ocurrido en todas las explotaciones ferroviarias a nivel europeo, el balance de viajeros y viajeras se ha visto repercutido de manera considerable por esta circunstancia, pero estamos viendo como, poco a poco, las personas viajeras vuelven al transporte público, a medida que avanza el proceso de vacunación y mejoran los datos epidemiológicos en la Comunitat Valenciana. Los 44 millones de desplazamientos obtenidos en 2020 suponen un 45,99% de personas usuarias menos que el año anterior. No obstante, la valoración del servicio otorgada por los y las clientas se ha mantenido en parámetros similares a la de ejercicios anteriores.

Desde principios de marzo, antes de que se declarase el estado de alarma, FGV comenzó a sobreponerse a la situación y a adoptar diferentes medidas de forma pionera para hacer frente a la emergencia sanitaria, garantizando la calidad del servicio y dando seguridad y confianza a nuestros viajeros y viajeras. Además, a lo largo de los siguientes meses se siguieron desarrollando cambios organizativos y técnicos que han permitido hacer frente a esta nueva realidad, de acuerdo con las directrices establecidas por las autoridades estatales y autonómicas.

Como respuesta a la COVID-19, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ha intensificado las labores de limpieza y desinfección del material móvil y sus instalaciones; ha establecido un nuevo sistema de control de aforo en las principales estaciones de Metrovalencia; ha incrementado el servicio de atención a las personas usuarias con la incorporación de los auxiliares COVID-19 en Metrovalencia y TRAM d'Alacant y ha realizado estudios periódicos, en colaboración con el CSIC, para analizar la presencia de trazas del SARS-CoV-2 en las instalaciones y trenes, que siempre han obtenido resultados negativos.

Gracias a la dedicación de todas las trabajadoras y trabajadores de FGV en València y Alicante, la empresa ha sido capaz de hacer frente a esta grave crisis, a pesar de las dificultades, adaptándonos y aprendiendo de lo ocurrido y respondiendo lo mejor posible, en la medida de nuestras posibilidades, para garantizar siempre el mejor servicio a las personas usuarias y al conjunto de la sociedad valenciana.

A pesar de la complejidad de la situación, FGV ha mantenido su capacidad de gestión y ha cumplido con el compromiso de lanzar una Oferta de Empleo Público con 136 nuevas plazas, correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019, con la finalidad de hacer frente a la falta de personal que arrastra la empresa, como consecuencia del Expediente de Regulación de Empleo (ERE) de 2013.

En el apartado de infraestructuras, se está avanzando para mejorar los actuales trazados y todas nuestras instalaciones y, a su vez, se está trabajando a buen ritmo en el proceso de ejecución de las obras de la futura Línea 10 (Alacant-Natzaret).

Todas las actuaciones previstas están ya ejecutándose y está previsto que la nueva línea se ponga en servicio en el primer semestre de 2022, aumentando de forma muy considerable la oferta de transporte público de la ciudad de València y vertebrando barrios y núcleos de atracción turística y administrativa muy importantes, como la Ciudad de las Artes y las Ciencias o la Ciudad de la Justicia.

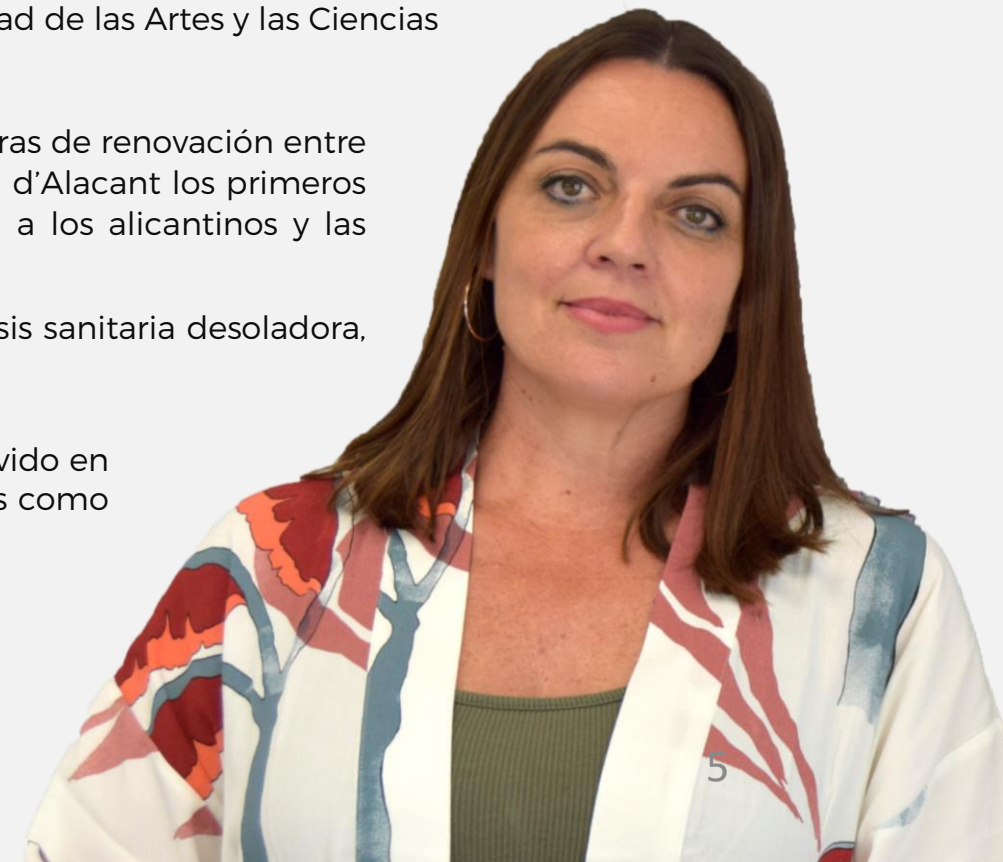
Asimismo, en Alicante se ha continuado avanzando con la ejecución de las obras de modernización de la Línea 9 (Benidorm-Dénia), con el inicio de las obras de renovación entre Teulada y Dénia, al tiempo que se puso en servicio el tramo Calp-Teulada. Además, en verano de 2020 comenzaron a prestar servicio en la red del TRAM d'Alacant los primeros trenes duales, que posteriormente se incorporarán a esta línea, para seguir mejorando el servicio que Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana presta a los alicantinos y las alicantinas.

En este año repleto de dificultades tenemos que sumar, por desgracia, el adiós a compañeros, amigos y familiares, unas pérdidas provocadas por una crisis sanitaria desoladora, que nos obligó por muchos meses a cambiar nuestra forma de vivir la vida.

En definitiva, el presente ejercicio nos ha obligado a replantearnos muchos de los aspectos relacionados con el servicio que prestamos, pero, a su vez, lo vivido en el año 2020 nos ha impulsado y nos ha reforzado para seguir trabajando con la mirada puesta en el futuro, para alcanzar aquellos objetivos que teníamos como empresa antes de la pandemia.

Anaïs Menguzzato.

DIRECTORA GERENTE DE FGV



SOMOS TU EMPRESA DE TRANSPORTE.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) se constituyó en 1986 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.

Así, en FGV iniciamos nuestra actividad a comienzos de 1987, explotando y gestionando las líneas de ferrocarril, metro y tranvía de Metrovalencia, en Valencia, y de TRAM, en Alicante.

En **Metrovalencia** prestamos servicio a la ciudad de València y a otros 36 municipios más del área metropolitana y sus zonas de influencia mediante nuestra red de metro y tranvía.



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

Mantenemos 6 líneas de metro y 3 de tranvía en servicio, con 156 kilómetros de red en los que se localizan hasta 138 estaciones, apeaderos y paradas, de las cuales 35 son subterráneas, y por donde circula un parque móvil de 62 metros y 44 tranvías.

Por otro lado, a través de **TRAM d'Alacant** damos 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 mediante su red.

En este caso, contamos con 6 líneas, 4 de tranvía, 1 de tren Tram y 1 de tren convencional en servicio que suman 111 kilómetros de red. El parque móvil de TRAM d'Acalant se compone de 25 tranvías, 9 trenes-tram, 6 trenes diésel y 6 unidades duales, con los que se atienden las 71 estaciones, apeaderos y paradas siendo 3 de las estaciones subterráneas.

SEDES.



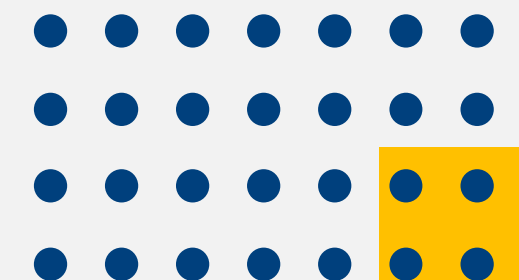
Partida de Xirivelleta, s/n
46014 València
Parada València Sud

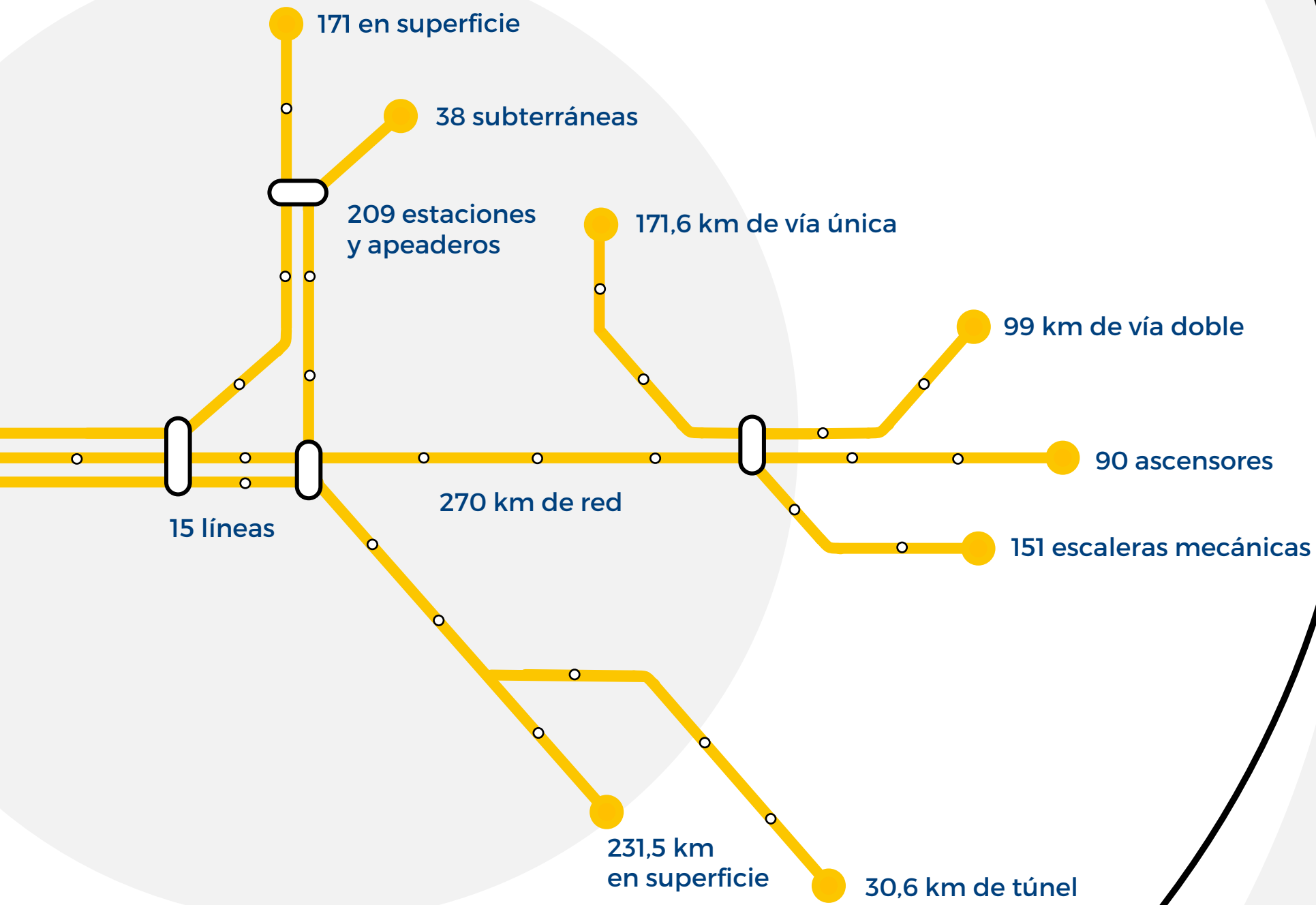
☎ 961 924 000



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

☎ 965 919 800





1.596

EMPLEADOS

Mantenemos el empleo a pesar de la notable reducción de viajeros.



152

UNIDADES DE TREN Y TRANVÍA

Aumentando en 6 nuestra flota respecto al año anterior.



44.034.106

€ DE INGRESOS TOTALES

Un 42% menos que el año anterior, por las restricciones de movilidad.



366

DIAS DE SERVICIO

Siendo 230 de servicio ordinario, 72 de intermedios y 64 de festivos.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y ESTRUCTURA ORGÁNICA.



Presidente.

- Arcadi España García

Vicepresidente.

- María Pérez Herrero

Consejeros.

- Francesc Camero Lluna
- Rafael Francisco Briet Seguí
- Roser Obrer Marco
- Isabel Castelló García
- Guillermo Grau Gutiérrez

Secretario no consejero.

- Raúl Castelblanque Juanas

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

Los Grupos de Interés son todas aquellas personas y entidades que tienen objetivos propios y se ven afectadas directa o indirectamente por nuestra actividad y que también tienen la capacidad de afectar a esta. Es por ello que en FGV hemos identificado los siguientes Grupos para impulsar nuestras acciones, actividades y estrategias hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas, de manera que todos ellos sean una parte dinámica de nuestra red de valor.

Para fortalecer nuestras relaciones con ellos, tenemos a su disposición diferentes medios de participación y comunicación permanentemente activos.



PROVEEDORES

Elegimos a nuestros proveedores mediante un sistema de homologación teniendo en cuenta aspectos de calidad, medio ambiente y prácticas responsables.



ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES REGULADORAS

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



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Para prestar un servicio público y transparente es esencial mantener una estrecha relación de comunicación: prensa, radio, redes sociales, etc.



ENTIDADES FINANCIERAS

Aquellas que proporcionan apoyo capitalista a nuestra actividad y hacen posible, entre otras cosas, el mantenimiento y desarrollo de nuevas infraestructuras como los aparcabici.



ONG Y GRUPOS DE PRESIÓN

Nos distinguimos por la labor social que llevamos a cabo, siendo indispensable la relación con las diversas ONG y Asociaciones. Ponemos a su disposición todos los recursos a nuestro alcance para ayudarles a seguir creciendo.



CLIENTES

Nuestros viajeros, para quienes trabajamos a diario y nos esforzamos por ofrecer nuestro mejor servicio. A través de nuestros Informes de Satisfacción de Clientes conocemos sus expectativas, necesidades y valoraciones.



COMPETIDORES

Hay otras entidades que pertenecen a nuestro mismo sector que prestan servicios semejantes a los nuestros. Nos seguiremos esforzando en ser competitivos.



COMUNIDAD LOCAL

Este grupo está formado por colectivos relacionados con Administración Pública, asociaciones de vecinos, sociedad civil y comunidad académica y científica.



SERVICIOS DE EMERGENCIA

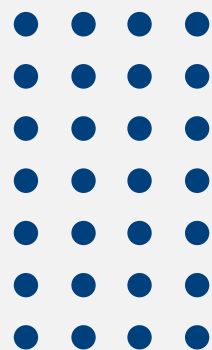
Mantenemos una estrecha relación de coordinación y cooperación con los servicios de emergencia locales, y nacionales como policía, bomberos y servicios de atención sanitaria, especialmente ante eventos importantes.



TRABAJADORES

Nuestros empleados y empleadas son el motor principal de nuestra actividad, teniendo una dinámica implicación con ellos y creando un entorno de igualdad en nuestra organización.

CAPÍTULO DOS
**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. .



EFICIENCIA

COMUNICACIÓN

TRANSPARENCIA

SEGURIDAD

RENTABILIDAD

COMPROMISO

CALIDAD

PARTICIPACIÓN

VALORES.

HOJA DE RUTA.

Este año, el **Plan Estratégico de FGV 2016-2020** se cierra habiendo cumplido con su objetivo: 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.

Plan que, tomando los principios de **transparencia** y **participación** como factores fundamentales, hemos actualizado y adaptado año a año para dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés, y que se ha desarrollado a través de **seis líneas de actuación**:

1. **Eficiencia** 2. **Comunicación** 3. **Clientes** 4. **Personas** 5. **Rentabilidad social** 6. **Seguridad**

Cada una de estas líneas estratégicas se desarrolla en diferentes **objetivos**, y estos a su vez en **iniciativas concretas**.

Todo ello, ha cobrado especial significado durante la **crisis sanitaria** vivida en 2020, donde hemos podido comprobar la eficacia de este plan, que nos ha permitido adaptarnos al contexto incierto y a las restricciones de movilidad, así como desarrollar e implantar estrictos protocolos de seguridad para garantizar la prestación de servicio sin poner en riesgo la salud de nuestros clientes y trabajadores y trabajadoras.



EFICIENCIA



COMUNICACIÓN



CLIENTES



PERSONAS



RENTABILIDAD

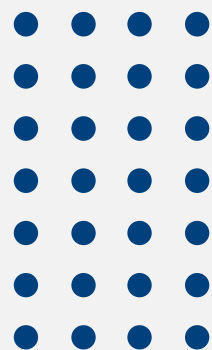


SEGURIDAD



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/>

CAPÍTULO TRES
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 un sistema de movilidad urbana accesible, segura y eficiente, que contribuye a la reducción de los costes económicos derivados del uso de vehículo privado a nuestros clientes y a la sociedad.

Trabajamos por la Accesibilidad Universal, de manera que nuestro servicio pueda ser utilizado por toda la ciudadanía en igualdad de condiciones. Para ello, tenemos la colaboración de las entidades representantes del sector de la discapacidad, para garantizar que nuestras acciones sean útiles, usables y eficientes.

También en este ámbito tenemos que señalar la importancia que le otorgamos a dotar nuestros servicios de la máxima seguridad posible, tanto para las viajeras y viajeros como para nuestros agentes. Reflejo de ello es que nuestra tasa de accidentabilidad laboral sigue disminuyendo, gracias a la mejora continua de las condiciones de trabajo en FGV. Condiciones que también favorecen la igualdad para hombres, mujeres, y colectivos vulnerables, así como personas con diferentes grados de discapacidad.

Asimismo, seguimos colaborando con diferentes entidades sociales y ONG con el objetivo de promocionar actividades culturales y sensibilizar a nuestros grupos de interés con diferentes causas sociales.

El transporte ferroviario es el más eficiente y respetuoso con el medio ambiente y contribuye de manera decisiva a la reducción de la congestión en nuestras ciudades, en FVG queremos ser consecuentes con el carácter sostenible del modo ferroviario y mantener el empeño de reducir nuestro impacto ambiental mediante el uso de energía eléctrica de generación por renovables y minimizando nuestro consumo de combustibles fósiles.

Asimismo, se manifiesta en el uso de materiales de mayor durabilidad en nuestras infraestructuras y vehículos y también en nuestras inversiones en la generación de energías renovables.

La certificación del sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma internacional UNE-EN ISO 14001 refrenda nuestra voluntad de mejora continua en el desempeño ambiental.



Somos servicio público

Invertimos en mejoras

Mitigamos riesgos

Generamos posibilidades de transporte

Aumentamos la confianza



UN AÑO DIFERENTE EN CIFRAS.



CAPÍTULO CUATRO
**PRINCIPALES
HITOS.**

PRINCIPALES HITOS.



COVID-19

Dedicamos 10 millones de euros para hacer frente a la crisis sanitaria para garantizar un servicio de transporte seguro en Metrovalencia y TRAM d'Alacant, adaptándonos a las sucesivas órdenes ministeriales de medidas higiénicas, reorganización del servicio, control de aforo, limpieza, etc.



L10 Metrovalencia

Finalizamos las obras en superficie entre Amado Granell y Hermanos Maristas.

Iniciamos el tramo subterráneo Alicante - Amado Granell y el tramo en superficie Rampa de Amado Granell - Barrio de Natzaret.

Anunciamos la conexión peatonal subterránea de la estación de Alacant (futura L10 de Metrovalencia) con la estación de Xàtiva.



SOSTENIBILIDAD

FGV evita la emisión a la atmósfera de 50.715 toneladas de CO₂ y 36,6 millones de desplazamientos de vehículos privados.

El día 22 de septiembre, en el "Día Europeo Sin Coche", se realizaron 169.000 viajes gratis.



VIAJEROS Y VIAJERAS

FGV disminuyó 45,99% la demanda, contando 44 millones de pasajeros y pasajeras, siendo para TRAM el descenso del 41,69%. y 7 millones de viajes y para Metrovalencia del 46,7% y 36,9 millones de viajes respectivamente.



L9 TRAM

Pusimos en servicio el tramo Calp-Teulada.

Construimos un nuevo depósito para material móvil en Benidorm.

Iniciamos las obras de rebaje de andenes, las de Teulada-Gata de Gorgos y las de Gata de Gorgos - Dénia.



RSC

FGV impulsó 35 acciones solidarias con beneficio para 28 asociaciones sin ánimo de lucro y en las que se involucraron 165 personas de la empresa.



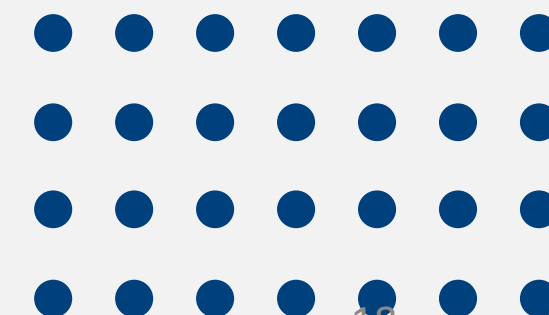
LABORAL

Lanzamos una Oferta de Empleo Público de 36 plazas.



ATENCIÓN AL CLIENTE

Se mantuvieron las mismas tarifas que el año anterior.



ADAPTACIÓN A LA CRISIS SANITARIA.



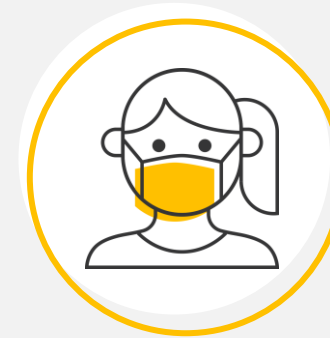
Refuerzo de la limpieza

Hemos reforzado nuestros protocolos de limpieza en instalaciones y material móvil. Asimismo, a partir de noviembre, comenzamos a aplicar un sistema de desinfección mediante nebulización con peróxido de hidrógeno en el interior de los trenes.



Reorganización del servicio

A lo largo del año hemos ido adaptando el servicio a las diferentes restricciones para poder garantizar la rotación de personal, la realización de trayectos sin aglomeraciones y reforzar los servicios habituales en líneas próximas a centros hospitalarios.



Distribución de EPI

Desde FGV y en colaboración con la Conselleria de Transporte hemos repartido más de 2.000 geles individuales, 19.000 guantes y 40.000 mascarillas de protección entre nuestros trabajadores.



Bonos gratuitos y descuentos

Entregamos 11.000 bonos a personal sanitario, farmacéutico y de atención social para viajar gratis con Metrovalencia y TRAM d'Alacant. Además, suscribimos 19 convenios con diferentes municipios para que jubilados y pensionistas viajen con descuentos tras el estado de alarma.



Vending de gel y mascarillas

Ofrecemos mascarillas y gel hidroalcohólico en las máquinas de vending de las principales estaciones de Metrovalencia y TRAM d'Alacant.



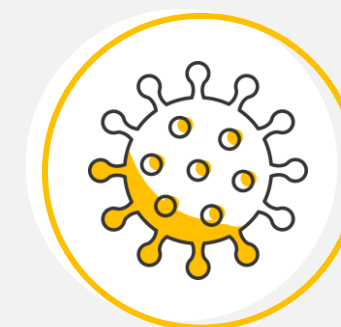
Reunión de expertos

Participamos en la reunión del Grupo de Expertos en Operaciones Ferroviarias sobre cómo actuar ante la incidencia de la crisis sanitaria.



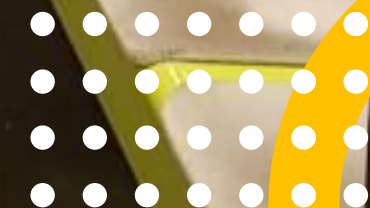
Incorporación de personal

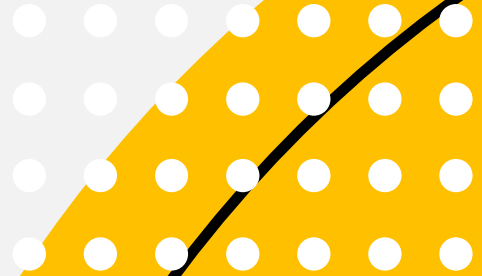
Incorporamos a 150 personas para realizar labores de información y control sobre el cumplimiento de las normas sanitarias y de prevención en vigor.



Muestreo de COVID

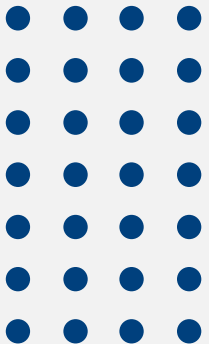
Realizamos un estudio para detectar la presencia de COVID en Metrovalencia y TRAM d'Alacant y ambos ofrecen resultados negativos.





CAPÍTULO CINCO

NUESTRA RED DE VALOR.



FINANCIERAMENTE RESPONSABLES.

Nuestros principales datos económicos reflejan con cierta claridad lo que este año tan atípico ha supuesto para la empresa. Año donde hemos experimentado una fuerte caída en el número de clientes a causa de las restricciones de movilidad que se ha traducido en la reducción de los ingresos anuales casi a la mitad.

A pesar de ello, se ha tenido que aumentar el gasto en algunos epígrafes (limpiezas extraordinarias, equipos de protección individual y material de desinfección, etc.) y se han mantenido el personal y los servicios para minimizar el daño económico y social indirecto.

	2017	2018	2019	2020	
Ventas	60.816.972	65.648.213	71.061.831	36.477.255	- 49 %
Otros ingresos	5.238.095	5.218.311	5.367.989	4.625.988	- 14 %
Gastos operativos	2.621.226	3.855.180	2.892.534	4.162.840	+44 %
Gastos de personal	71.350.150	72.136.493	80.126.846	81.886.202	+ 2 %
Servicios, tributos y provisiones	36.793.219	39.957.744	43.608.577	46.632.560	+ 7 %

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.

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

¿ IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO ?

A través de nuestra actividad influimos positivamente en el tejido económico, mediante la subcontratación de proveedores locales, y en el desarrollo de la comunidad local, con la mejora de los servicios e infraestructuras que soportan su actividad.

Esta estrecha relación con nuestros proveedores y la sociedad a la que servimos produce un claro impacto económico indirecto, algo que consideramos fundamental para la sostenibilidad de FGV.



INVERSIÓN SOSTENIBLE.

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

Es por ello que, a pesar de la crisis sanitaria actual, en FGV hemos continuado destinando recursos para la **conservación, renovación y mejora de nuestras infraestructuras**. Siempre garantizando que ello no repercuta en el bolsillo del cliente o dificulte la sostenibilidad financiera de la empresa a medio-largo plazo.

En **Metrovalencia** y durante 2020, hemos continuado la ejecución de las **obras de la Línea 10** en el tramo entre Amado Granell y la parada Hermanos Maristas. Éstas dieron comienzo en 2019 y supuso la inversión de casi 3,5 millones de euros a los que hemos de sumar los 8.929.542 € destinados durante este año.

Además, la Generalitat ha adjudicado la instalación de vía, arquitectura y equipamiento del tramo subterráneo de esta Línea con un presupuesto de 25 millones de euros, y ha licitado los trabajos de electrificación de toda la Línea con un presupuesto de 7,8 millones de euros. Este proyecto, cofinanciado por la Unión Europea, implica también la construcción de dos subestaciones de alta tensión en Amado Granell y Moreres.

Asimismo, hemos destinado 425.347 € para la renovación de los desvíos, pasos a nivel y otros elementos en los tramos de superficie de las líneas 1, 2 y 3.

Más de **27 millones de euros**
invertidos en infraestructuras

Durante 2020 para Metrovalencia y TRAM d'Alacant





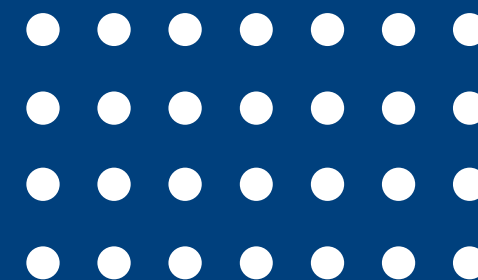
En 2020 publicamos nuestro Manual BIM

Building Information Modeling (BIM) es una metodología de trabajo que documenta el **ciclo de vida de la edificación e infraestructuras** que en FGV llevamos aplicando desde 2018 a todos nuestros proyectos.

Por otro lado, en **TRAM d'Alacant**, nos hemos centrado en la completa **renovación de la Línea 9**, a la que hemos destinado este año un total de 14.035.730 €.

También hemos destinado 3.354.332 € a finalizar la **adquisición de 6 vehículos de tracción dual S5000**. Ello nos ha permitido mejorar la cobertura de trayectos, las condiciones de seguridad, y el confort de los viajeros.

En esta misma línea sumamos 556.197 € a los 3,8 millones invertidos el año anterior para la **variante ferroviaria del tramo Finca Adoc, túnel Serra Grossa, Línea 1 de Alicante**.



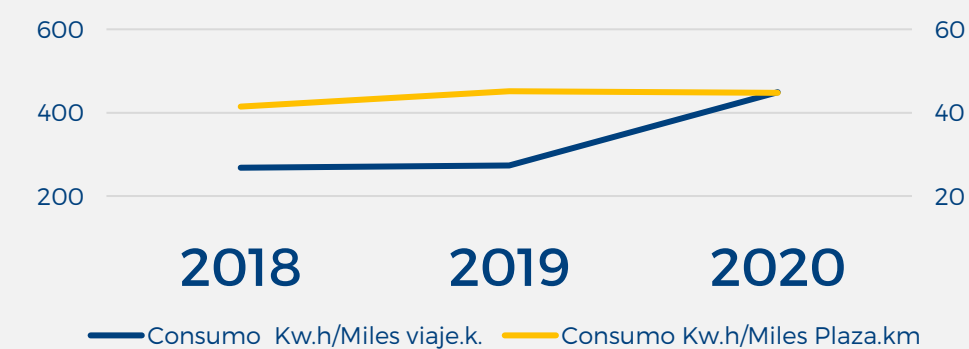
EFICIENCIA ENERGÉTICA.

FGV trata de ser altamente respetuosa con el medio ambiente, para lo cual contratamos la energía eléctrica que consumimos con garantía de origen renovable. En 2020 ha sido posible asegurar en torno a la mitad de la energía eléctrica consumida con garantía de origen.

2020 ha sido atípico por el descenso muy acusado en la demanda debido a la pandemia. La oferta de plazas, sin embargo no podía acompañarse a la demanda por lo que permaneció prácticamente invariante respecto a otros años.

Para poder comparar la eficiencia energética con otros años, se puede referenciar a la cantidad de oferta que se pone a disposición de los clientes, que se mediría en PlazasxKm, producto del número de plazas de los trenes ofertados por el número de kilómetros que recorren o referenciar al número de viajeros que utilizan esta oferta y que se mide en ViajerosxKm es decir el número de viajes por los kilómetros recorridos..

Por ello, la eficiencia energética respecto al número de plazas ofertadas mejoró un poco comparando con 2019. Sin embargo, respecto a Viajero.Km empeoró sustancialmente dado el descenso en el número de clientes.



Como consecuencia de nuestra apuesta por la inclusión de las energías renovables en nuestras instalaciones, desde 2008 disponemos de una de las mayores instalaciones 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, gracias a la que, en 2020, **hemos generado 2.693.384 MWh.**

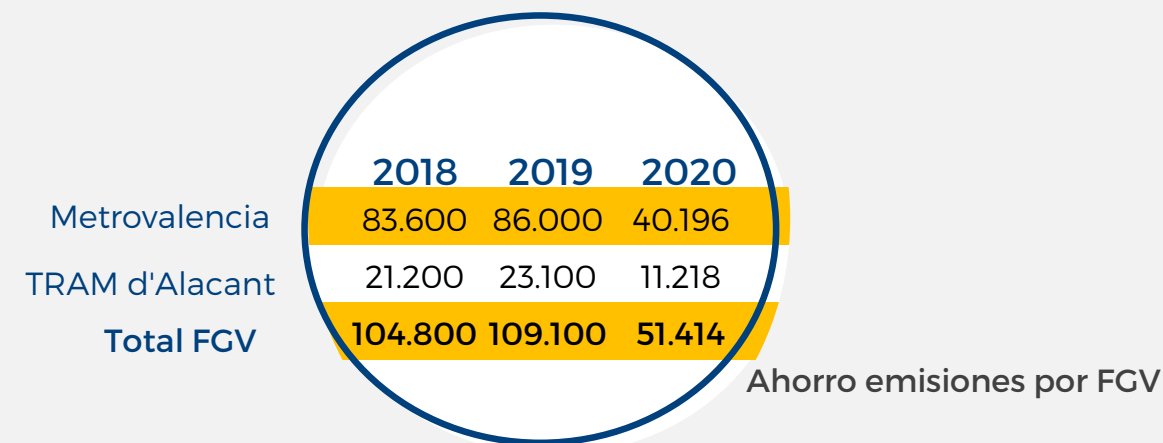
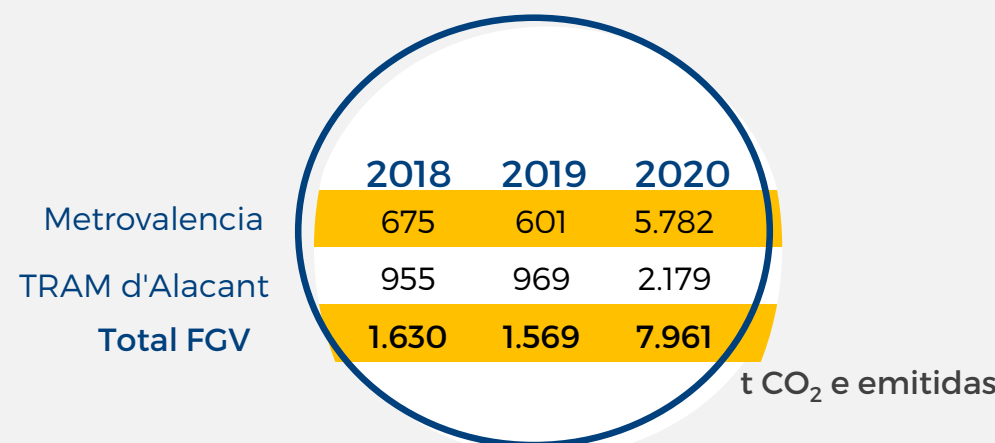
REDUCCIÓN DE EMISIONES.

El transporte público ofrecido contribuye a evitar el uso del vehículo privado y las emisiones asociadas al uso de una movilidad menos sostenible.

Es por ello que nuestra misión es fomentar el uso del transporte público en todas sus vertientes y modalidades, sobre todo el ferroviario que es el más sostenible.

Se puede estimar el ahorro neto de emisiones que supone el servicio que ofertamos calculando las emisiones asociadas al uso de nuestros servicios en el supuesto de que se realizaran en vehículo privado y detrayendo las emisiones que genera nuestra empresa.

De nuevo, el menor número de viajeras y viajeros ha llevado a que la estimación de ahorro neto de emisiones de CO₂ derivado del servicio que prestamos haya sido menor que en otros años.



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



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



51.414 toneladas de CO₂ equivalente



23.749.908 litros de combustible



26.367.148 euros

MOVILIDAD SOSTENIBLE.

Desde FGV queremos **fomentar el uso del transporte público** y conseguir un servicio más competitivo y asequible, al alcance de toda la ciudadanía. Creemos que, en la lucha contra el cambio climático, el transporte público debe ser una herramienta esencial para conseguir una movilidad sostenible y menos contaminante. Por este motivo, durante 2020 hemos **mantenido las tarifas** de nuestros servicios.

En esta línea estamos trabajando en una **estrategia de impulso a la movilidad sostenible** que nos permitirá construir la movilidad del futuro. Estrategia que incorpora un **Plan de Impulso a la Bicicleta** con el que acondicionaremos diferentes itinerarios para conectar municipios, así como potenciar la construcción de vías ciclopeatonales.

También participamos, otro año más, en la **Semana de la Movilidad Europea** de la Comunitat Valenciana, colaborando en las jornadas de Movilidad Sostenible y Movilidad en tiempos de pandemia.

Con motivo del **Día Europeo sin Coches** y llevando a cabo la iniciativa educativa 'Hui Descansa el Cotxe', conseguimos que **169.000 viajeros** utilizaran de manera gratuita Metrovalencia y TRAM d'Alacant.

De esta forma, y a través de Metrovalencia y TRAM d'Alacant, en 2020 **evitamos 36,7 millones de desplazamientos de vehículos privados** al año.

Esto, junto a las ayudas a la bicicleta, la mejora de la red ciclopeatonal y el fomento del transporte público como medidas para una movilidad sostenible, eficaz y segura hace que nuestra actividad le ahorrará a la sociedad valenciana el consumo de unos **23,7 millones de litros de combustible**, lo que supone un **ahorro de más de 26,4 millones de euros** en gasolina y gasoil.



USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS.

	2018	2019	2020
Gasóleo (l)	550.377	563.484	577,812
Gasolina (l)	754	1.260	440
Propano (l)	22.670	22.009	21,948
Gas natural (kWh)	303.740	200.726	335,099
Agua (m³)	57.727	50.210	42,916
Papel (Kg)	7.163	8.250	8,098

La crisis sanitaria sufrida durante 2020 ha supuesto **una considerable reducción del uso de nuestros servicios**, aunque desde FGV hemos mantenido el mismo volumen de trabajo y de oferta. Este hecho se refleja en que **los principales consumos se hayan mantenido estables**. Se han llevado a cabo diferentes acciones con las que consolidar el uso responsable de los recursos naturales, aplicando medidas de **optimización**, dando formación medioambiental a nuestros trabajadores y **concienciando** a los clientes mediante campañas de fomento de buenas prácticas medioambientales.

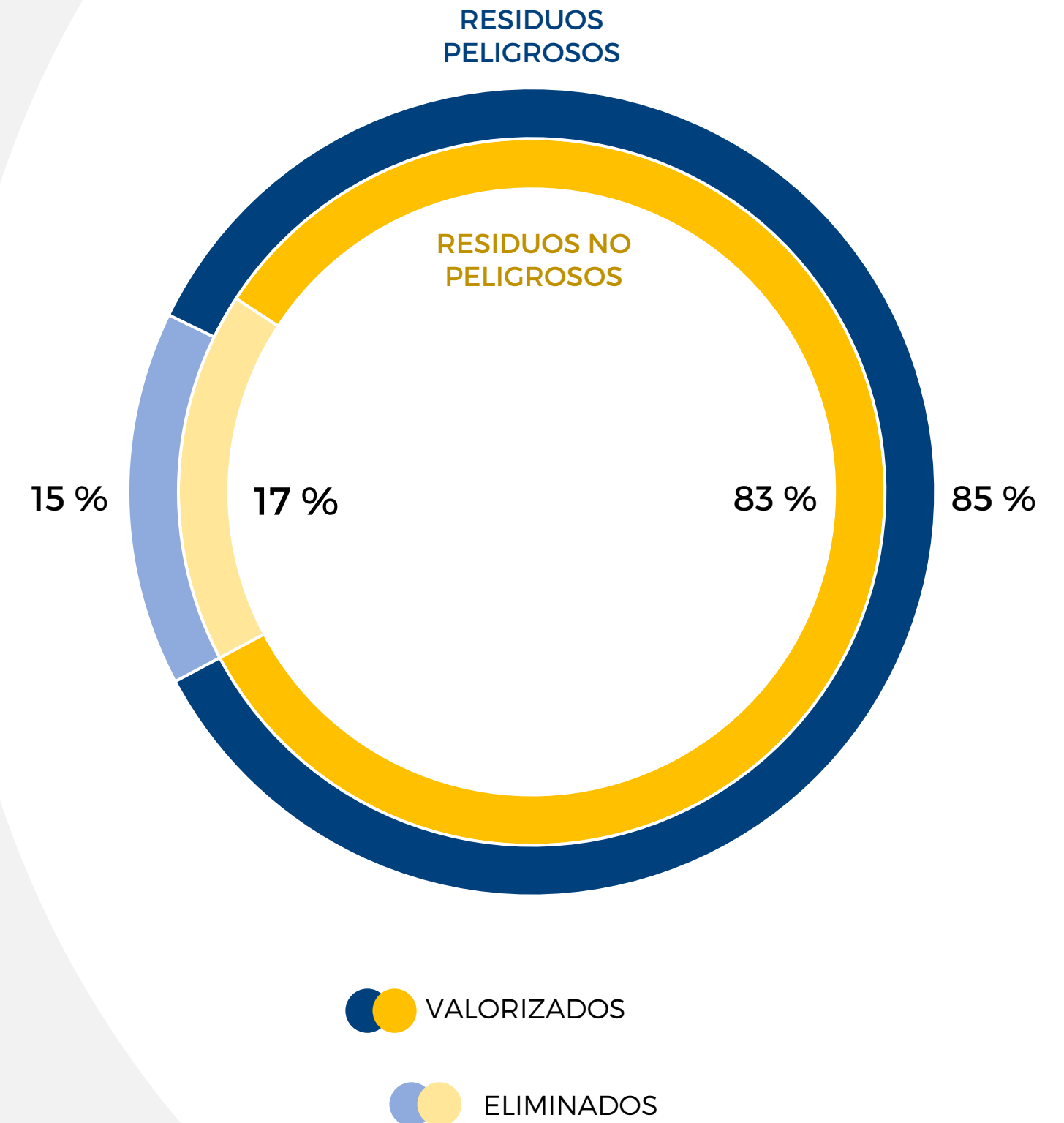
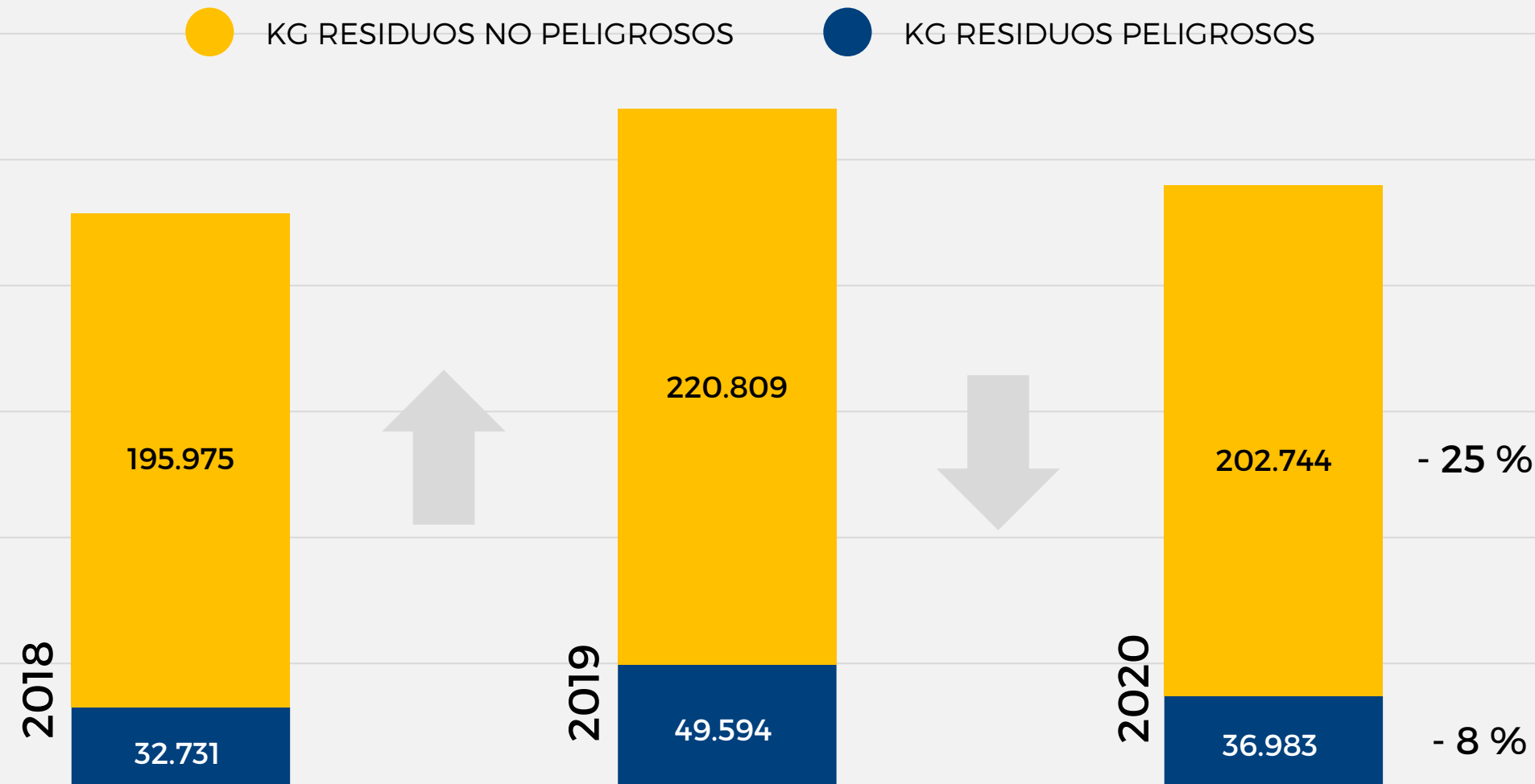


MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS.

A pesar de suponer un duro golpe social y económico, la reducción del uso de nuestros servicios a causa de la crisis sanitaria ha supuesto una **notable reducción del impacto ambiental** provocado.

Esto es algo que desde FGV hemos querido potenciar mediante diferentes acciones con las que hemos conseguido **aumentar un 20% la proporción de residuos peligrosos destinados a valorización**, en lugar de a eliminación.

Durante 2020 las cantidades de **residuos** tanto peligrosos como no peligrosos generados han disminuido respecto a los datos registrados en 2019, alcanzando valores similares a 2018.

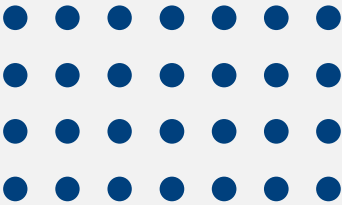


GARANTÍA AMBIENTAL.

La cuantía que destinamos a gastos ambientales en 2020 **supera en más del 13% a la registrada en 2019**. La evolución positiva de este indicador a lo largo de los últimos años, especialmente este último, denota nuestro **compromiso** con el respeto y la protección del medio ambiente.

Gestión de residuos
Analíticas de vertido
Consultoría ambiental
Mantenimiento placas FV
Gasto total (€)

2018	2019	2020	
56.280	53.129	52.214	- 2 %
1.809	2.040	3.287	+ 61 %
57.460	45.970	33.432	- 27 %
0	26.429	55.101	+ 108 %
115.549	127.568	144.034	+ 13 %



ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.

La inversión en actuaciones que garanticen la accesibilidad universal ha sido una de nuestras señas de identidad durante estos últimos años.

En el contexto de nuestro **Plan de Accesibilidad Universal** para el periodo 2017-2023, hemos seguido desarrollando iniciativas encaminadas a convertir de forma progresiva las instalaciones de Metrovalencia y TRAM d'Alacant en lugares abiertos, accesibles y funcionales para todas las personas.

Una de las actividades incluidas en el Plan ha sido la **señalización** de las puertas de nuestros trenes y tranvías para facilitar el acceso de personas de movilidad reducida y discapacidad visual.

Para ello se han utilizado vinilos con características específicas adaptados a los requisitos normativos actuales, como un alto contraste cromático que permita la fácil visualización e identificación de las puertas.

Por otra parte, este año se ha iniciado el proyecto para la implantación de un **nuevo sistema centralizado de información al viajero**, que incluirá teleindicadores LED, que informan acerca el tiempo de paso, incidencias relativas al servicio, avisos o recomendaciones.

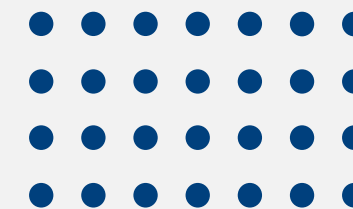
Las paradas en las que se instalará este sistema eficiente pertenecen a las líneas 4, 6 y 8 de Metrovalencia, así como en el Puesto de Mando, situado en València Sud. Contarán con el **sistema Cyberpass**, que permite, siempre que se solicite, que la información visualizada en pantalla pueda ser locutada y escuchada, facilitando el acceso a dichos contenidos a personas con discapacidad visual.

Otra de las actuaciones destacadas respecto a la mejora de la accesibilidad ha sido el inicio de la habilitación de un sistema de **mandos a distancia para los ascensores de Metrovalencia**, dotándose a los ascensores de 10 estaciones, que facilita el acceso a las personas de movilidad reducida con problemas específicos en los brazos y manos, sin necesidad de accionar los pulsadores.

El 99,5% de nuestras estaciones y paradas cuentan con rampas o ascensores y disponen de recorridos libre de barreras, lo que garantiza la accesibilidad física.



LÍNEA 0 PARA LA ACCIÓN SOCIAL.



Línea 0 es una iniciativa que parte de la **responsabilidad** de la empresa con la sociedad, cuyo objetivo es propiciar un **foro solidario**, capaz de atender propuestas sin ánimo de lucro y que reportan un beneficio al conjunto de ciudadanos. A través de ella, colaboramos con diferentes ONG **cediendo gratuitamente espacios en trenes y estaciones** para dar a conocer sus propuestas al mayor número de personas.

ACNUR

Colaboramos con ACNUR en una campaña de **sensibilización y captación de socios** cediéndoles espacio gratuitamente en las estaciones de Metrovalencia.

En el Comité español de ACNUR se trabaja para sensibilizar sobre la **realidad de los refugiados** en nuestro país y captar fondos para ofrecerles refugio, agua, comida, educación, atención sanitaria.

“ Poder estar aquí, en Metrovalencia, es una gran oportunidad para informar a los valencianos y valencianas sobre quiénes son estas personas, cuáles son sus necesidades, cuáles son las principales emergencias, y así poder colaborar y ofrecer a las personas refugiadas y desplazadas protección y asistencia en todo el mundo. ”

Responsable del Comité Español de ACNUR



ANIMA

“Anima” es una muestra organizada por Florida Universitaria y que ha formado parte del Festival Internacional de Cine Infantil de Valencia resultado de la selección de los **mejores trabajos de animación y de creación de videojuegos** de los alumnos y alumnas de Florida Universitaria. en la especialización de “Proceso Creativo de Concept art” y de “Diseño de Personajes”.

Los trabajos seleccionados han participado, a su vez, en la tercera edición de “Anima Valencia”, plataforma para el **fomento y promoción de los futuros profesionales del sector de la animación y los videojuegos**. Más de 350 asistentes de universidades y escuelas de Valencia, Madrid y Bilbao han participado en esta muestra que ha contado con ponencias y presentación de proyectos, cortometrajes y videojuegos.

USO CORRECTO DEL PATINETE

Coincidiendo con la Semana Europea de la Movilidad y por segundo año consecutivo, desde FGV hemos organizado una convocatoria dirigida a profesionales de la ilustración gráfica y/o el cómic, miembros de Asociación de Profesionales de la Ilustración Valenciana (APIV) para que realicen diferentes comunicaciones originales, dirigidos a transmitir a todos las personas usuarias de nuestro servicio, la necesidad de respetar las instalaciones haciendo un uso adecuado del cada vez más usado patinete eléctrico.



AMICS DE LA GENT MAJOR

Colaboramos con la Fundación Amics de la Gent Major (AGM) en su campaña de sensibilización “**Desconectados y Desconectadas**” con el propósito de concienciar sobre la necesidad de mantener contacto con las personas mayores.

AGM es una organización de voluntariado sin ánimo de lucro que, bajo el lema “**Amistad contra la soledad**”, desarrolla desde el año 2000, con voluntariado y gratuitamente, campañas para ofrecer **compañía afectiva a personas mayores en situación de soledad y aislamiento**, en hogares, residencias y hospitales.

Desde la propia entidad señalan que en estos momentos de **crisis sanitaria** es más necesaria esta atención y afecto para nuestras personas mayores.

OCIO Y CULTURA

La pandemia por la Covid-19 ha reducido profundamente las actividades de ocio y cultura en Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV). La Sala Lametro, el recinto cultural situado en la estación de Colón de Metrovalencia, ha acogido en enero, la exposición titulada “Las latas de tu vida. Las vidas de tu lata”. En 2020 se ha conmemorado el 85 aniversario de este envase y València ha sido la primera ciudad elegida para albergar esta muestra.

La exposición ilustra como el consumidor y la lata han evolucionado juntos en busca de la novedad, el bienestar y la sostenibilidad, así como una colección de inolvidables ejemplares. Además, se presentan las infinitas vidas que puede tener una lata de bebidas, así como las ventajas que ofrece para un nuevo uso.

En cuanto al TRAM d'Alacant, la estación de Luceros ha acogido en enero la exposición de fotografía ferroviaria que FGV organiza anualmente

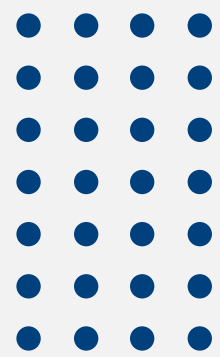
DÍA DE LA MUJER

El 8 de marzo celebramos el Día de la Mujer con una **campaña informativa** en nuestras estaciones y redes sociales que visibiliza la aportación de las mujeres a la sociedad.

Con esta iniciativa pretendemos difundir mensajes en los que se recuerdan los logros conseguidos por **mujeres visionarias** a lo largo de la historia.

Pretendemos despertar la curiosidad de las personas que viajan en metro o tranvía, que están esperando en el andén o van a adquirir su título de transporte, de manera que al leer alguno de los mensajes piense por un momento “¿La conozco?” y ello le haga interiorizar que, por ejemplo, muchas personas conocen las aportaciones de Einstein, pero a pocas les sonará **Mileva Maric** o no conocerán que una mujer, **Hedy Lamarr**, fue la precursora del actual wifi.





SATISFACCIÓN.

Todos los años **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.

En 2020, a pesar de la pandemia, también hemos realizado este trabajo, pues para nosotros es muy importante **conocer vuestra valoración** de nuestro trabajo.

De esta forma, analizamos y debatimos internamente todas las opiniones recogidas durante el año para **encontrar puntos de mejora** en la prestación de nuestro servicio.

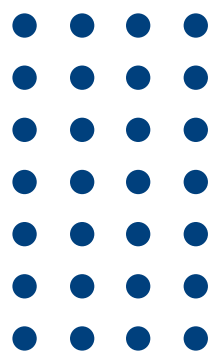
De este modo, sabemos que nuestros usuarios han valorado que los aspectos más destacados son la **seguridad** en el trayecto, la **señalización** y **accesibilidad** de las estaciones, así como la rapidez de los trenes.

El **Informe de Satisfacción de Clientes (ISC)** de 2020, donde se establece la valoración global del servicio, nos ha ofrecido unos **resultados muy positivos**, donde dicha valoración ha aumentado tanto para Metrovalencia como para TRAM d'Alacant. Esto nos hace sentir que, a pesar de las dificultades sufridas por la crisis sanitaria, hemos realizado un buen trabajo.



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 oberta <https://www.fgv.es/transparencia/>





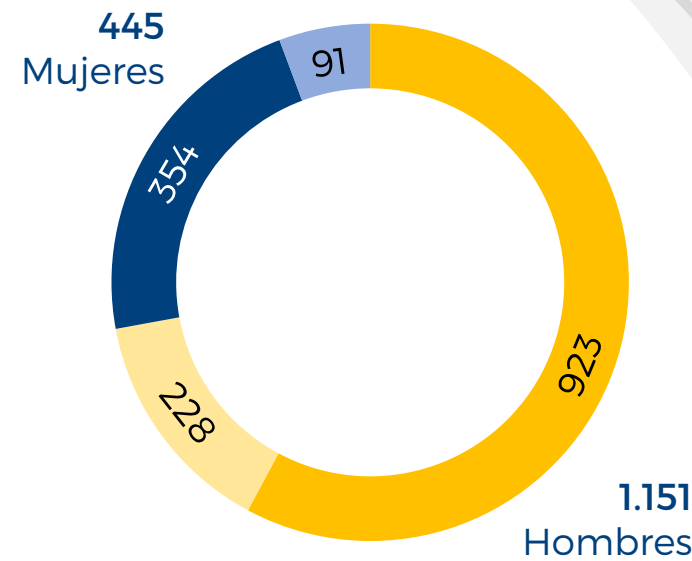
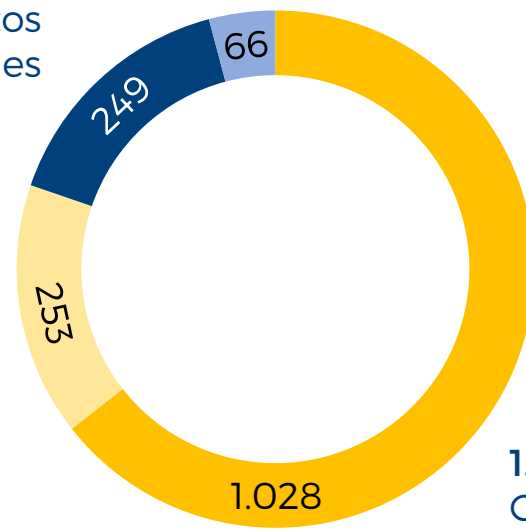
PERSONAS.

La principal actuación que hemos realizado en materia de recursos humanos a lo largo de 2020 ha sido **impulsar la negociación colectiva y el diálogo social**, al amparo de la normativa laboral vigente, para los casi 1.600 trabajadores y trabajadoras que formamos FGV.

Con la incorporación de 29 mujeres, este año ha aumentado la proporción de mujeres en la plantilla de FGV.

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. En este sentido, durante 2020 **se ha incrementado un 8%** la afiliación sindical.

315
Contratos
temporales



65
Trabajadores y trabajadoras con
discapacidad igual o superior al 33%

1.281
Contratos fijos



Afiliados Valencia
Afiliados Alicante
Afiliados totales FGV

2018 2019 2020

Afiliados Valencia	988	988	1.076
Afiliados Alicante	217	217	224
Afiliados totales FGV	1.205	1.205	1.300

+ 9%

+ 3 %

+ 8 %

IGUALDAD.

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

Es por ello que estamos impartiendo **acciones de formación** en materia de igualdad a todo el personal de la plantilla y se han establecido mecanismos de ayuda para casos de violencia de género.

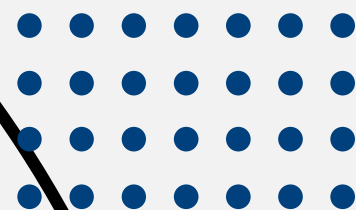
Sin embargo, la crisis sanitaria sufrida este año paralizó el avance de nuestro **nuevo Plan de Igualdad de Oportunidades** que, partiendo de las directrices del Real Decreto Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para la garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, pretende desarrollar ambiciosas medidas 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**.

Por otro lado, sí nos ha sido posible finalizar e implementar un nuevo **protocolo para casos de acoso sexual o por razón de sexo**, en el cual se incluye 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.

Otro aspecto a destacar en este sentido es que 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*.

El objetivo principal de este proyecto, financiado por el programa europeo Horizonte 2020, ha sido el de 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, y para ello establece un Observatorio de Género de Innovación en el Transporte.



FORMACIÓN CONTINUA.

La **formación**, la **promoción del talento** y 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.

Es por este motivo que en FGV consideramos esencial desarrollar un programa formativo sólido que cimiente el **crecimiento** de nuestra organización. Programa que, durante 2020, ha supuesto la realización de 5.126 cursos de formación, alcanzando así una tasa de **más de 27 horas de formación por persona**.

Hemos formado a **1.285 personas**, lo que significa que un **81% de nuestros trabajadores y trabajadoras** han recibido formación en 2020.



CONDUCCIÓN 23.938 h

ATENCIÓN AL CLIENTE 9.737h

PUESTOS DE MANDO 3.639 h

GESTIÓN 3.304 h

TALLER 1.598 h

MANTENIMIENTOS 1.055 h

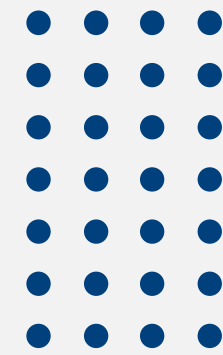
ENSEÑANDO VALORES.

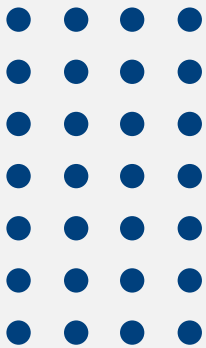
A lo largo de 2020 y como en años atrás, hemos seguido con las iniciativas de carácter formativo y pedagógico, especialmente con los más pequeños, promoviendo la **difusión de valores** como el respeto, la igualdad o la sostenibilidad.

El programa **Metroescola** ha permitido la visita de **253 alumnos**, pertenecientes a niveles de Primaria y ESO. Compromiso que también hacemos 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.

Lamentablemente, estas actividades tuvieron que cancelarse a partir del mes de marzo de 2020, momento en el cual se aprobó el **estado de alerta derivada de la crisis sanitaria**. Por ello, el número de visitas que hemos recibido, así como la cantidad de acciones formativas, ha sido mucho menor que en años anteriores.

Con la misma ilusión y ganas de explicar a estos escolares cuál es nuestro trabajo, la importancia de **conocer la red** de metro y saber utilizar el transporte público, así como favorecer **comportamientos cívicos y responsables**, esperamos poder retomar esta iniciativa en cuanto la situación derivada del COVID-19 lo permita.





VIGILANCIA Y SEGURIDAD.



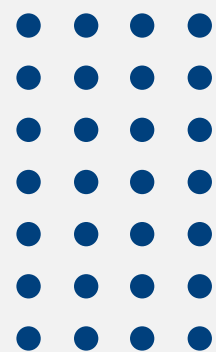
En 2020, la situación conjunta de una menor demanda de viajes y de un mayor requerimiento de presencia policial de otros sectores, ha supuesto una reducción de los controles y patrullas de seguridad de la policía en nuestras instalaciones.

A pesar de ello, desde FGV hemos mantenido un volumen similar de horas de vigilancia de guardas de seguridad con el fin de **fortalecer la confianza y la protección de nuestros viajeros y viajeras. Así, hemos controlado y evitado** posibles situaciones relacionadas con robos, agresiones y entrada a los trenes sin el preceptivo billete, o sin mascarilla, todo ello soportado por un **sistema de videovigilancia** a través de empresas especializadas.

El resultado de un **trabajo bien hecho** se refleja en los datos de incidencias detectadas que aumentan este año para hacer cumplir también la obligatoriedad del uso de mascarilla.

Incidencias detectadas por el servicio de vigilancia
Horas dedicadas por el servicio de vigilancia
Patrullas preventivas desplegadas por la policía
Controles a viajeros realizados por la policía
Detenciones realizadas en nuestras estaciones

2018	2019	2020	
6.766	7.935	9.350	+ 18%
227.863	302.036	291.520	- 3 %
1.625	2.127	1.722	- 19 %
253	356	101	- 72 %
48	55	56	+ 2 %



PREVENCIÓN DE RIESGOS.

Este año más que nunca ha sido capital para nosotros velar por la seguridad y salud de nuestros trabajadores. De esta forma, y a pesar de ser un año tan atípico, hemos conseguido reducir ligeramente **el número de bajas** por enfermedad. Por otro lado, se han mantenido las bajas por accidente y la tasa de absentismo, denotando que aún tenemos camino por recorrer. 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 agentes.



475

Bajas por enfermedad



79

Bajas por accidente



0

Enfermedades profesionales



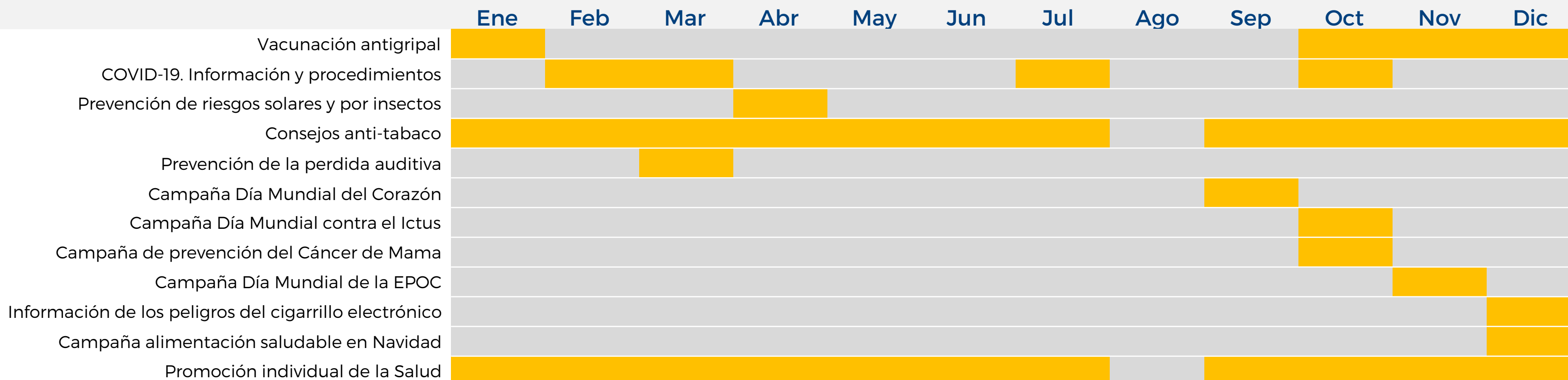
12

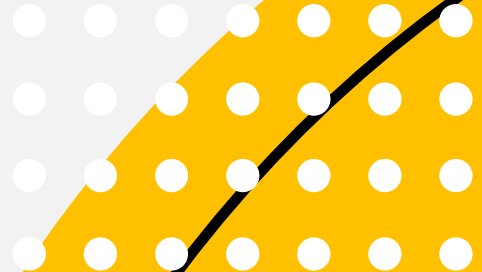
Campañas



10 %

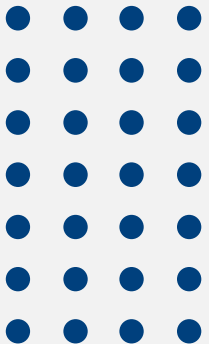
Tasa de absentismo

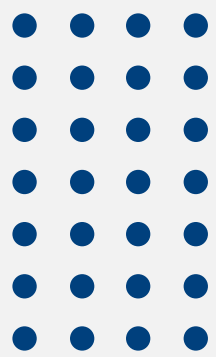




CAPÍTULO SEIS

COMPROMISOS Y OBJETIVOS.





NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.



Colaboramos con diferentes entidades y asociaciones.
Páginas 9, 31, 32 y 33

Minimizamos nuestras emisiones para adaptarnos al cambio climático.
Páginas 25, 26, 27 y 28

Optimizamos el uso de los recursos mediante su gestión responsable.
Páginas 28, 29 y 30

Desarrollamos una estrategia de impulso a la movilidad sostenible.
Página 27

Desplegamos políticas de accesibilidad e igualdad.
Página 31

Formamos y educamos activamente a nuestros Grupos de Interés.
Páginas 19, 33, 36 y 38

Promocionamos Políticas de **conciliación y equiparación laboral y social** y Protocolos contra el acoso por razón de género u orientación sexual.
Páginas 35 y 36

Uso y generación de energía renovable.
Página 25

Impulsamos la negociación colectiva y el diálogo social.
Página 35

Conservamos, renovamos y mejoramos nuestras infraestructuras.
Páginas 23 y 24

CAPÍTULO SIETE
**SOBRE ESTE
INFORME.**

ENFOQUE Y ALCANCE.

A pesar de las dificultades a las que nos hemos enfrentado durante este año, en FGV queremos seguir transmitiendo nuestro **compromiso por la transparencia y la responsabilidad**. Es por este motivo que un año más optamos por la elaboración de esta Memoria de Sostenibilidad 2020.

Con ella pretendemos daros a conocer de manera atractiva los datos, indicadores, objetivos, logros y casos de éxito más destacados del año en cada una de las diferentes líneas de actuación de nuestro Plan Estratégico y desde las **tres perspectivas de la Sostenibilidad**: Económica, Ambiental y Social.

Asimismo, también es el objeto de esta Memoria reconocer y agradecer la confianza en FGV y la participación activa de todas nuestras partes interesadas, ya sea a través de los diferentes canales de comunicación, mediante la asistencia a eventos o actividades culturales o cualquier otro medio.

Es importante señalar que el **alcance temporal** que hemos considerado para la elaboración de este informe, abarca desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre del 2020. Limitándonos, además, a datos referentes a la actividad de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana y sus redes de Valencia y Alicante: 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.

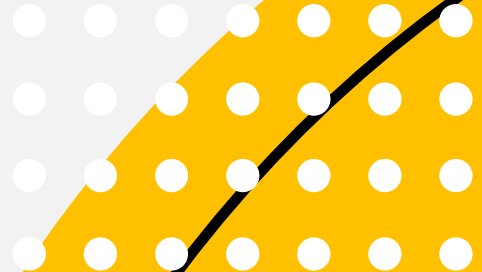
Además, acorde a las tendencias actuales respecto de este diálogo y a la inclusión de la sostenibilidad como un pilar de la estrategia corporativa, se han considerado los requisitos de la **Ley 11/2018**, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad.

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.

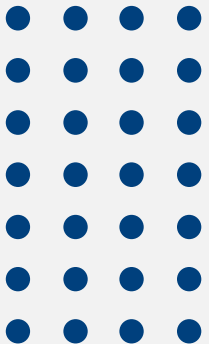
Por otro lado, hemos elaborado unas fichas para la recogida de **información cualitativa**, que nos han facilitado la comprensión del desempeño de cada una de las áreas y su enfoque de gestión.

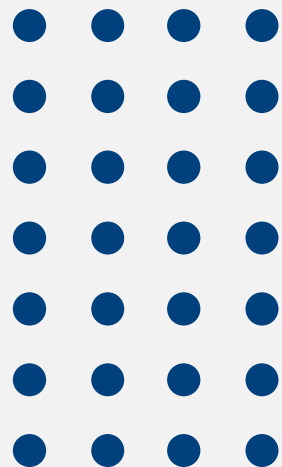
La **definición del contenido** de esta memoria, aunque en gran medida ha estado condicionado por la crisis sanitaria del COVID-19, parte de los asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica de mayor relevancia para la organización y sus Grupos de Interés. La identificación de estos asuntos se ha llevado a cabo a través de un análisis Delphi adaptado, que ha contado con la colaboración de diferentes especialistas en sostenibilidad.



CAPÍTULO OCHO

INFORME DE GESTIÓN Y CUENTAS.





CONTACTO

 961 924 000

 info@fgv.es

 fgv.es

