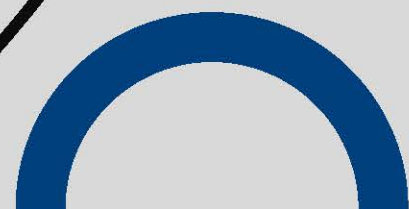
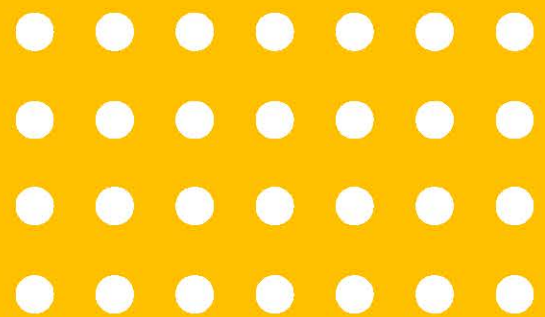


MEMÒRIA DE
SOSTENIBILITAT

2020



ÍNDEX.

01

QUI SOM

Cartes de presentació. Descripció de l'empresa, els seus òrgans d'administració i grups d'interès.

02

CAP A ON ANEM?

Missió i valors corporatius. El nostre Pla estratègic.

03

QUÈ HI FEM?

Descripció, abast i principals xifres de l'activitat.

04

PRINCIPALS FITES

Resum de les principals fites aconseguides durant 2020.

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 durant l'any.

07

SOBRE AQUEST INFORME

Enfocament i abast de l'informe. Estàndards internacionals de referència. Metodologia utilitzada.

08

INFORME DE GESTIÓ I COMPTES ANUALS

Informe de gestió i comptes anuals de la companyia.





CAPÍTOL UN
QUI SOM?.

La societat valenciana té el repte d'avançar cap a un nou concepte de mobilitat. Les administracions públiques tenim l'obligació de continuar potenciant el transport públic, fent-lo més competitiu i millorant-ne el servei, per a convertir-lo en una alternativa real al vehicle privat i reduir les emissions. Només així, mitjançant la descarbonització, serem capaços de fer front a l'actual emergència climàtica.

En 2020, a causa de la crisi sanitària de la COVID-19, aquest objectiu global ha hagut de superar un obstacle totalment inesperat i d'una magnitud incalculable, que ha colpejat amb duresa no sols el sector del transport, sinó el conjunt de la societat.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ha hagut d'afrontar, com totes les explotacions ferroviàries a escala global, una important pèrdua de persones usuàries, al mateix temps que garantia un servei essencial, fins i tot en els mesos més complicats i durs de la pandèmia, i s'adaptava a les noves necessitats originades pel coronavirus.

En aquests mesos, l'empresa pública ha sabut sobreposar-se a aquesta situació, implantar àgilment mesures pioneres i reforçar les seues inversions per a garantir la seguretat i la confiança de totes les persones usuàries en el transport públic de la Generalitat Valenciana, mentre continuava prestant un servei de qualitat, malgrat les difícils circumstàncies.

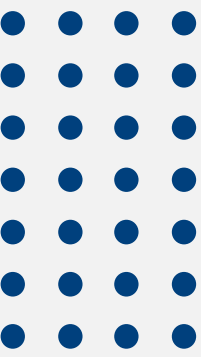
La Generalitat Valenciana ha fet un gran esforç inversor per a fer front a la crisi sanitària i garantir un transport segur, adaptant-nos sempre a les noves necessitats que requeria la situació sanitària. Per primera vegada s'han proporcionat dades d'aforament a les persones usuàries en temps real, s'ha reforçat la partida de neteja, s'han implantat noves rutines per a millorar la desinfecció i vam ser pioners, per exemple, en la instal·lació de dispensadors de gel hidroalcohòlic en estacions, metros i tramvies.

A més, el Consell Superior d'Investigacions Científiques (CSIC) ha realitzat anàlisis periòdiques en estacions i material mòbil per a descartar la presència del virus en les instal·lacions i unitats, uns estudis que no ha realitzat cap altre operador de transport públic nacional i dels quals s'ha informat periòdicament, amb total transparència, per a donar tranquil·litat a les persones usuàries. Així mateix, s'ha apostat per reforçar la comunicació amb els viatgers i viatgeres, amb la contractació de 120 auxiliars COVID-19, la missió dels quals era informar des de les estacions i les andanes de totes les mesures sanitàries vigents.

En temps difícils i d'incertesa, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, gràcies a l'esforç i el compromís de tots els seus treballadors i treballadores, ha aconseguit fer front a una situació desconeguda, que ha canviat per complet els estàndards de la mobilitat que coneixíem fins al moment. I és així, amb esforç, compromís i treball, com s'aconseguirà que Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana lidere el camí cap a la nova mobilitat.

Arcadi España García.

CONSELLER DE POLÍTICA TERRITORIAL, OBRES PÚBLIQUES I MOBILITAT, I PRESIDENT DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana està superant, gràcies a l'esforç conjunt de tots els treballadors i treballadores, un any complex i difícil a causa de la crisi sanitària de la COVID-19. Malgrat la pandèmia, que ha tingut un impacte global mai vist abans, hem aconseguit mantindre el servei dia rere dia, fins i tot en els mesos més durs, amb la finalitat de continuar transportant totes les persones usuàries que ens necessitaven més que mai.

Com ha ocorregut en totes les explotacions ferroviàries a escala europea, el balanç de viatgers i viatgeres s'ha vist repercutit de manera considerable per aquesta circumstància, però veiem com, a poc a poc, els usuaris tornen al transport públic a mesura que avança el procés de vacunació i milloren les dades epidemiològiques a la Comunitat Valenciana. Els 44 milions de desplaçaments de 2020 suposen un 45,99% de persones usuàries menys que l'any anterior. No obstant això, la valoració del servei atorgada pels clients i les clientes s'ha mantingut en paràmetres similars a la d'exercicis anteriors.

Des de principis de març, abans que es declarara l'estat d'alarma, FGV va començar a sobreposar-se a la situació i a adoptar diferents mesures de manera pionera per a fer front a l'emergència sanitària, garantint la qualitat del servei i donant seguretat i confiança als nostres viatgers i viatgeres. A més, al llarg dels següents mesos es van continuar desenvolupant canvis organitzatius i tècnics que han permès fer front a aquesta nova realitat, d'acord amb les directrius establides per les autoritats estatals i autonòmiques.

Com a resposta a la COVID-19, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ha intensificat les labors de neteja i desinfecció del material mòbil i les seues instal·lacions; ha establert un nou sistema de control d'aforament en les principals estacions de Metrovalencia; ha incrementat el servei d'atenció a les persones usuàries amb la incorporació dels auxiliars COVID-19 en Metrovalencia i TRAM d'Alacant i ha realitzat estudis periòdics, en col·laboració amb el CSIC, per a analitzar la presència de traces del SARS-CoV-2 en les instal·lacions i trens, que sempre han obtingut resultats negatius.

Gràcies a la dedicació de totes les treballadores i treballadors d'FGV a València i Alacant, l'empresa ha sigut capaç de fer front a aquesta greu crisi, malgrat les dificultats, adaptant-nos i aprenent del que ha ocorregut i responent de la millor manera possible, en la mesura de les nostres possibilitats, per a garantir sempre el millor servei a les persones usuàries i al conjunt de la societat valenciana.

Malgrat la complexitat de la situació, FGV ha mantingut la seua capacitat de gestió i ha complert amb el compromís de llançar una oferta d'ocupació pública amb 136 noves places, corresponents als anys 2017, 2018 i 2019, amb la finalitat de fer front a la falta de personal que arrossega l'empresa, a conseqüència de l'expedient de regulació d'ocupació (ERO) de 2013.

En l'apartat d'infraestructures, s'està avançant per a millorar els actuals traçats i totes les nostres instal·lacions i, al seu torn, s'està treballant a bon ritme en el procés d'execució de les obres de la futura Línia 10 (Alacant-Natzaret).

Totes les actuacions previstes estan ja executant-se i hi ha previst que la nova línia es pose en servei en el primer semestre de 2022, servei que augmentarà de forma molt considerable l'oferta de transport públic de la ciutat de València i vertebrarà barris i nuclis d'atracció turística i administrativa molt importants, com la Ciutat de les Arts i les Ciències o la Ciutat de la Justícia.

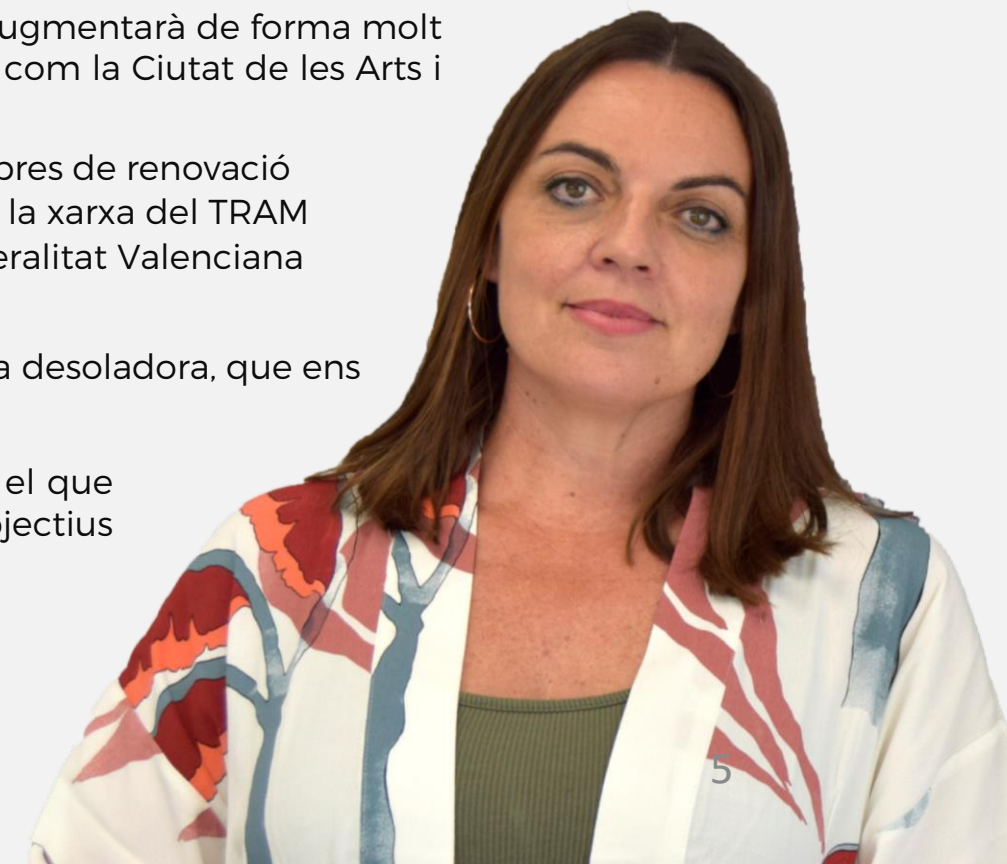
Així mateix, a Alacant s'ha continuat avançant amb l'execució de les obres de modernització de la Línia 9 (Benidorm-Dénia), amb l'inici de les obres de renovació entre Teulada i Dénia, al mateix temps que es va posar en servei el tram Calp-Teulada. A més, a l'estiu de 2020 van començar a prestar servei en la xarxa del TRAM d'Alacant els primers trens duals, que posteriorment s'incorporaran a aquesta línia, per a continuar millorant el servei que Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana presta als alacantins i les alacantines.

En aquest any ple de dificultats hem d'afegir, per desgràcia, l'adeu a companys, amics i familiars, unes pèrdues provocades per una crisi sanitària desoladora, que ens va obligar durant molts mesos a canviar la nostra manera de viure la vida.

En definitiva, el present exercici ens ha obligat a replantejar-nos molts dels aspectes relacionats amb el servei que prestem, però, al seu torn, el que s'ha viscut l'any 2020 ens ha impulsat i ens ha reforçat per a continuar treballant amb la mirada posada en el futur, per a aconseguir aquells objectius que teníem com a empresa abans de la pandèmia.

Anais Menguzzato.

DIRECTORA GERENT DE FERROCARRILS DE
LA GENERALITAT VALENCIANA



SOM

LA TEUA EMPRESA DE TRANSPORT.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) es va constituir en 1986 després de la culminació del procés de transferències a la Comunitat Valenciana dels serveis de transport que explotava en el seu territori l'empresa Ferrocarrils Espanyols de Via Estreta (FEVE), dependent de l'Administració Central de l'Estat.

Així, en FGV iniciem la nostra activitat al començament de 1987, explotant i gestionant les línies de ferrocarril, metro i tramvia de Metrovalencia, a València, i de TRAM, a Alacant.

En Metrovalencia prestem servei a la ciutat de València i a altres 36 municipis més de l'àrea metropolitana i les seues zones d'influència mitjançant la nostra xarxa de metro i tramvia.

Mantenim 6 línies de metro i 3 de tramvia en servei, amb 156 quilòmetres de xarxa en els quals es localitzen fins a 138 estacions, baixadors i parades, de les quals 35 són subterrànies, i per on circula un parc mòbil de 62 metes i 44 tramvies.

D'altra banda, a través de TRAM d'Alacant donem servei a la ciutat d'Alacant, la seua àrea metropolitana i l'eix de la Costa Blanca, fins a la localitat de Dénia, que arriba a connectar 13 municipis mitjançant la seua xarxa.

En aquest cas, comptem amb 6 línies, 4 de tramvia, 1 de tren tram i 1 de tren convencional en servei que sumen 111 quilòmetres de xarxa. El parc mòbil de TRAM d'Alacant es compon de 25 tramvies, 9 trens-tram, 6 trens dièsel i 6 unitats duals, amb els quals s'atenen les 71 estacions, baixadors i parades, de les quals 3 són estacions subterrànies.



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

SEUS.

metrovalencia

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

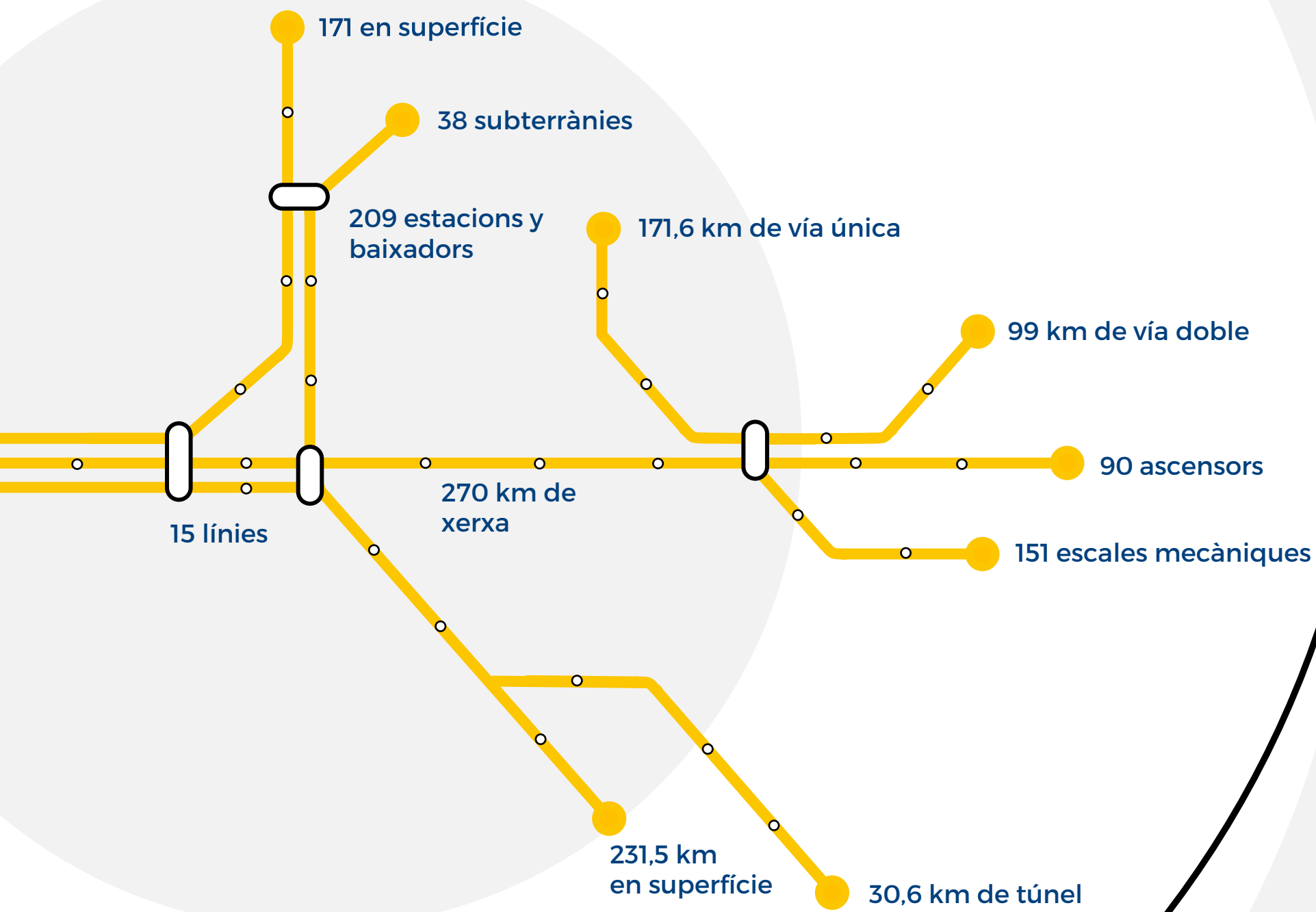
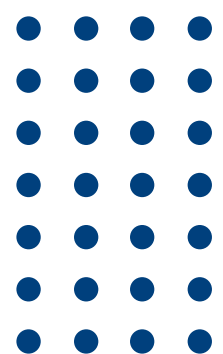
☎ 961 924 000

TRAM
METROPOLITANO DE ALICANTE

La Vila Joiosa, 2
03016 Alacant
Antiga estació de La Marina

☎ 965 919 800





1.596

EMPLEATS

Mantenim l'ocupació malgrat la notable reducció de viatgers.



152

UNITATS DE TREN I TRAMVIA

Augmentant en 6 la nostra flota respecte a l'any anterior.



44.034.106

€ D'INGRESSOS TOTALS

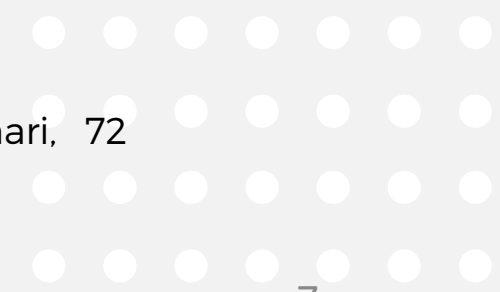
Un 42% menys que l'any anterior, per les restriccions de mobilitat..



366

DIES DE SERVEI

Sent 230 de servei ordinari, 72 d'intermedis i 64 de festius.



CONSELL D'ADMINISTRACIÓ I ESTRUCTURA ORGÀNICA.



ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÉS.

Els grups d'interés són totes aquelles persones i entitats que tenen objectius propis i es veuen afectades directament o indirectament per la nostra activitat i que també tenen la capacitat d'afectar aquesta. És per això que en FGV hem identificat els següents grups per a impulsar les nostres accions, activitats i estratègies cap a la satisfacció de les seues necessitats i expectatives, de manera que tots aquests siguen una part dinàmica de la nostra xarxa de valor.

Per a enfortir les nostres relacions amb aquests, tenim a la seua disposició diferents mitjans de participació i comunicació permanentment actius..



PROVEÏDORS

Triem els nostres proveïdors mitjançant un sistema d'homologació, tenint en compte aspectes de qualitat, medi ambient i pràctiques responsables.



ADMINISTRACIONS I ENTITATS REGULADORES

Aquest grup el formen les organitzacions que regulen i controlen la nostra activitat, incloent-hi la conselleria competent en matèria de transports i l'Autoritat del Transport Metropolità de València.



MITJANS DE COMUNICACIÓ

Per a prestar un servei públic i transparent és essencial mantindre una estreta relació de comunicació: premsa, ràdio, xarxes socials, etc.



ENTITATS FINANCERES

Aquelles que proporcionen suport capitalista a la nostra activitat i fan possible, entre altres coses, el manteniment i desenvolupament de noves infraestructures com els aparcabiscis.



ONG I GRUPS DE PRESSIÓ

Ens distingim per la labor social que duem a terme, sent indispensable la relació amb les diverses ONG i associacions. Posem a la seua disposició tots els recursos al nostre abast per a ajudar-los a continuar creixent.



CLIENTS

Els nostres viatgers i viatgeres, per als qui treballem diàriament i ens esforcem per oferir el nostre millor servei. A través dels nostres informes de satisfacció de clients coneixem les seues expectatives, necessitats i valoracions..



COMPETIDORS

Hi ha altres entitats que pertanyen al nostre mateix sector que presten serveis semblants als nostres. Ens continuarem esforçant per a ser competitius.



COMUNITAT LOCAL

Aquest grup està format per col·lectius relacionats amb l'Administració pública, associacions de veïns, societat civil i comunitat acadèmica i científica.




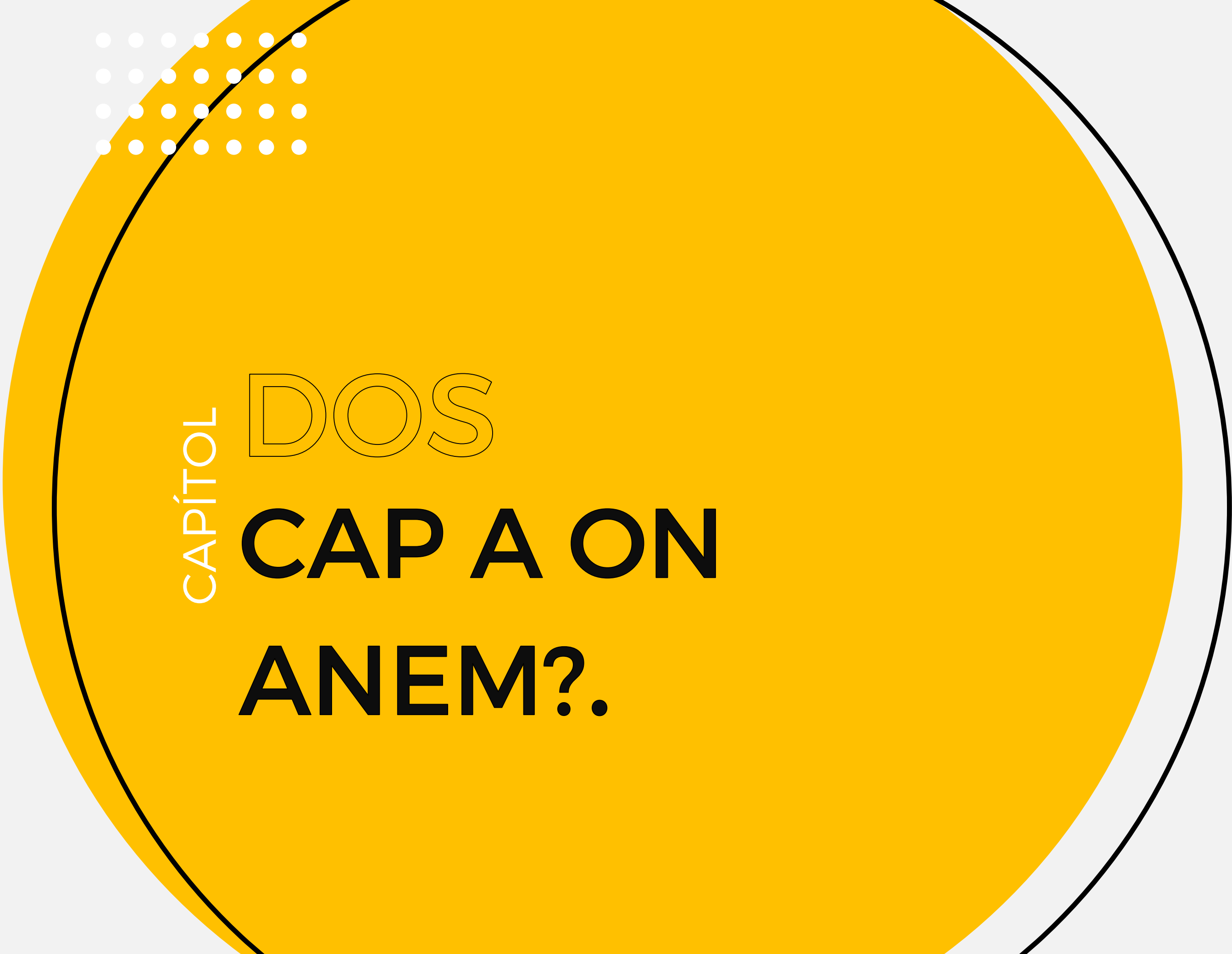
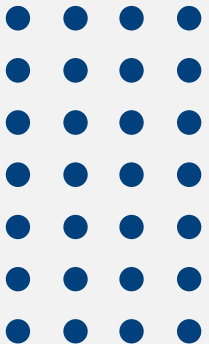
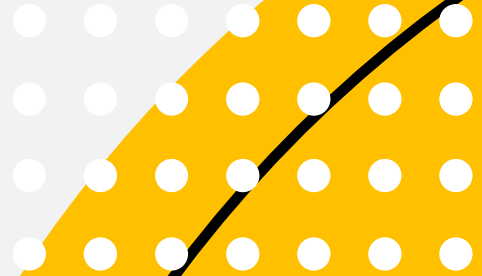
SERVEIS D'EMERGÈNCIA

Mantenim una estreta relació de coordinació i cooperació amb els serveis d'emergència locals i nacionals com ara policia, bombers i serveis d'atenció sanitària, especialment davant esdeveniments importants.

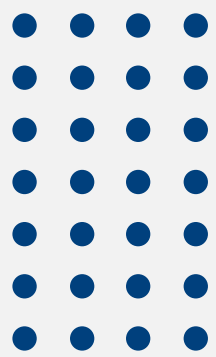


TREBALLADORS

Els nostres empleats i empleades són el motor principal de la nostra activitat, tenint una dinàmica implicació amb ells i creant un entorn d'igualtat en la nostra organització.



CAPÍTOL **DOS**
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.



EFICIÈNCIA

COMUNICACIÓ

TRANSPARÈNCIA

SEGURETAT

RENDIBILITAT

COMPROMÍS

QUALITAT

PARTICIPACIÓ

VALORS.

FULL DE RUTA.

Enguany, el Pla estratègic d'FGV 2016-2020 tanca havent complit el seu objectiu: 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 prestant així un servei cada dia més sostenible.

Pla que, prenent els principis de **transparència** i **participació** com a factors fonamentals, hem actualitzat i adaptat any a any per a donar resposta a les necessitats i expectatives dels nostres grups d'interés, i que s'ha desenvolupat a través de sis línies d'actuació:

1. **Eficiència** 2. **Comunicació** 3. **Clients** 4. **Persones** 5. **Rendibilitat social** 6. **Seguretat**

Cadascuna d'aquestes línies estratègiques es desenvolupa en diferents **objectius**, i aquests, al seu torn, en **iniciatives concretes**.

Tot això ha cobrat especial significat durant la **crisi sanitària** viscuda en 2020, on hem pogut comprovar l'eficàcia d'aquest pla, que ens ha permès adaptar-nos al context incert i a les restriccions de mobilitat, així com desenvolupar i implantar estrictes protocols de seguretat per a garantir la prestació de servei sense posar en risc la salut dels nostres clients i treballadors i treballadores.



EFICIÈNCIA



COMUNICACIÓ



CLIENTS



PERSONES



RENDIBILITAT



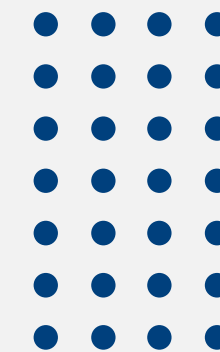
SEGURETAT



Si vols saber més sobre aquest Pla estratègic amb horitzó temporal 2016 - 2020, pots accedir al següent enllaç on trobaràs més detalls: <https://www.fgv.es/conoce-fgv/plan-estrategico>



CAPÍTOL TRES
QUÈ HI 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 es poden observar els seus resultats en almenys una de les tres vessants que la conformen: econòmica, social i ambiental.

Des de la **perspectiva econòmica**, la nostra major contribució a la ciutadania és la promoció d'un sistema de mobilitat urbana accessible, segura i eficient, que contribueix a la reducció dels costos econòmics derivats de l'ús del vehicle privat als nostres clients i a la societat.

Treballem per l'accessibilitat universal, de manera que el nostre servei pugui ser utilitzat per tota la ciutadania en igualtat de condicions. Per a açò tenim la col·laboració d'entitats del sector de la discapacitat, per a garantir que les nostres accions siguin útils, usables i eficients.

També en aquest àmbit hem d'assenyalar la importància que li atorguem a dotar els nostres serveis de la màxima seguretat possible, tant per a les viatgeres i viatgers com per als nostres agents. Prova d'això és que la nostra taxa d'accidentalitat laboral continua disminuint, gràcies a la millora contínua de les condicions de treball en FGV. Condicions que també afavoreixen la igualtat per a homes, dones, i col·lectius vulnerables, així com persones amb diferents graus de discapacitat.

Així mateix, continuem col·laborant amb diferents entitats socials i ONG amb l'objectiu de promocionar activitats culturals i sensibilitzar els nostres grups d'interès amb diferents causes. El transport ferroviari és el més eficient i respectuós amb el medi ambient i contribueix de manera decisiva a la reducció de la congestió a les nostres ciutats. En FGV volem ser conseqüents amb el caràcter sostenible del mitjà ferroviari i mantindre la constància de reduir el nostre impacte ambiental mitjançant l'ús d'energia elèctrica de generació per renovables i minimitzant el nostre consum de combustibles fòssils.

Així mateix, es manifesta en l'ús de materials de major durabilitat en les nostres infraestructures i vehicles i també en les nostres inversions en la generació d'energies renovables.

La certificació del Sistema de Gestió Ambiental conformement amb la norma internacional UNE-EN ISO 14001 confirma la nostra voluntat de millora contínua en el nostre acompliment mediambiental.



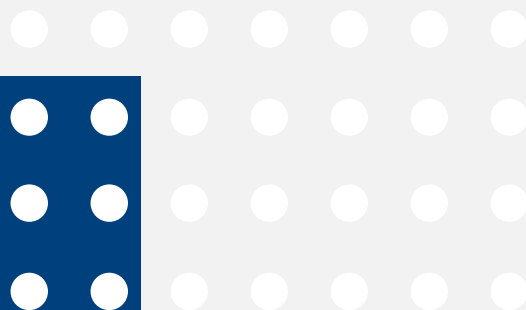
Soms servei públic

Invertim en millores

Mitiguem riscos

Generem possibilitats de transport

Augmentem la confiança



Capítol 01

Capítol 02

Capítol 03

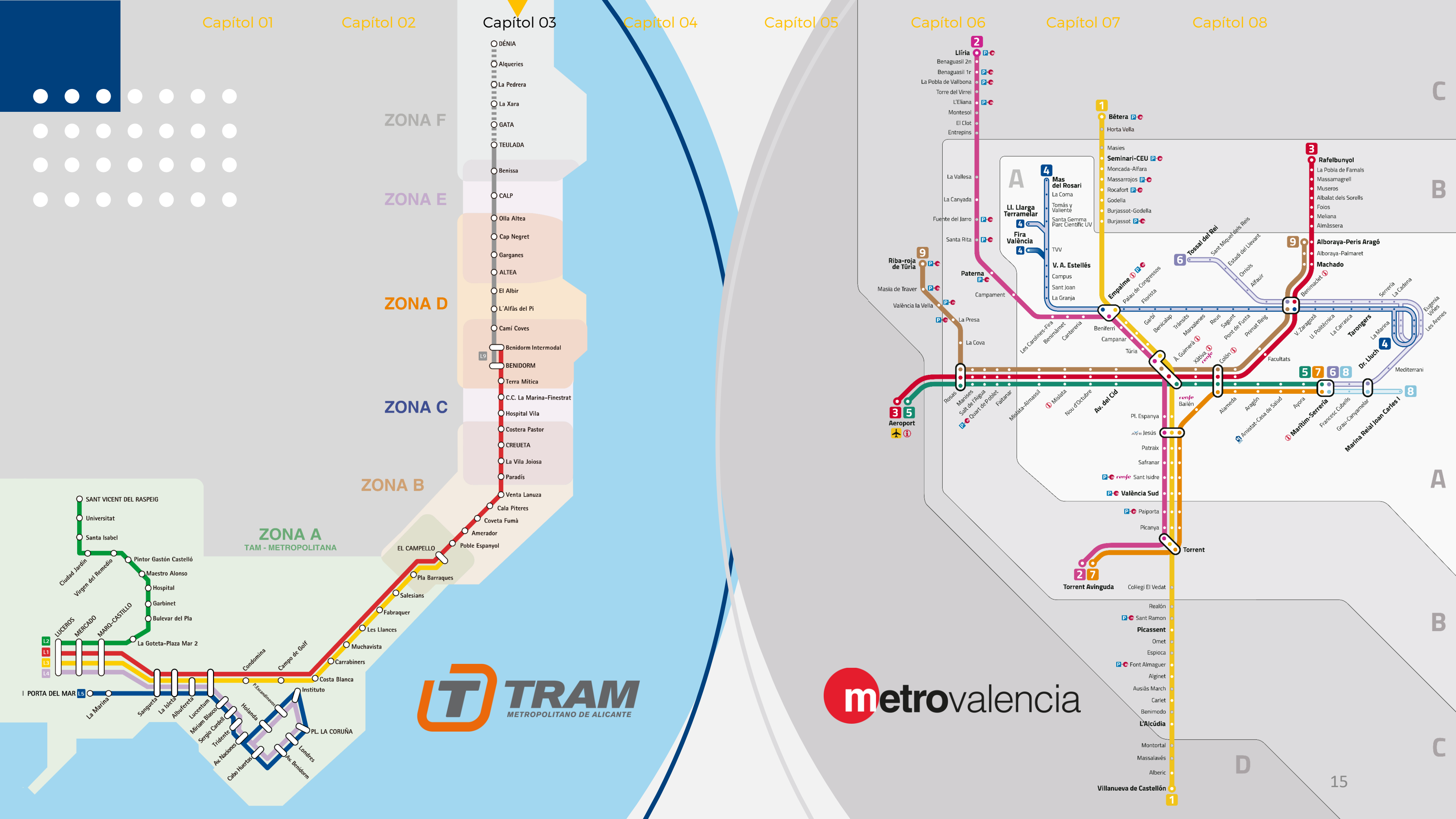
Capítol 04

Capítol 05

Capítol 06

Capítol 07

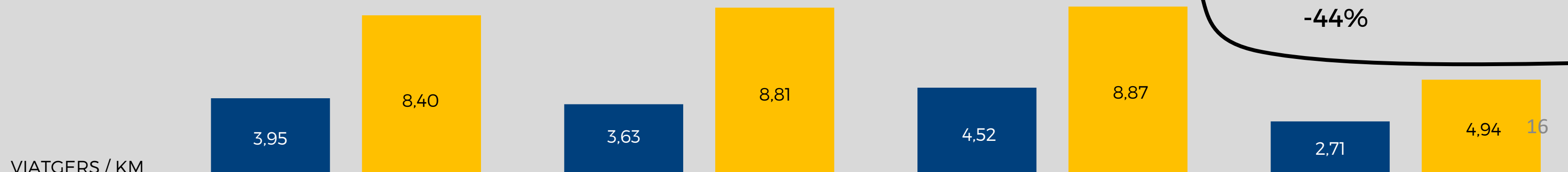
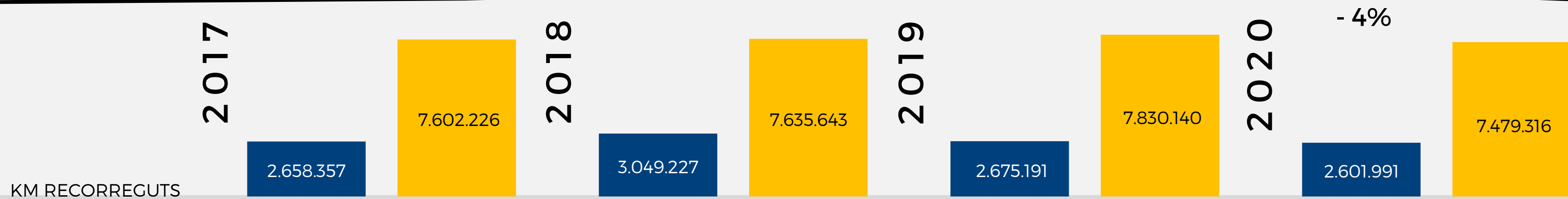
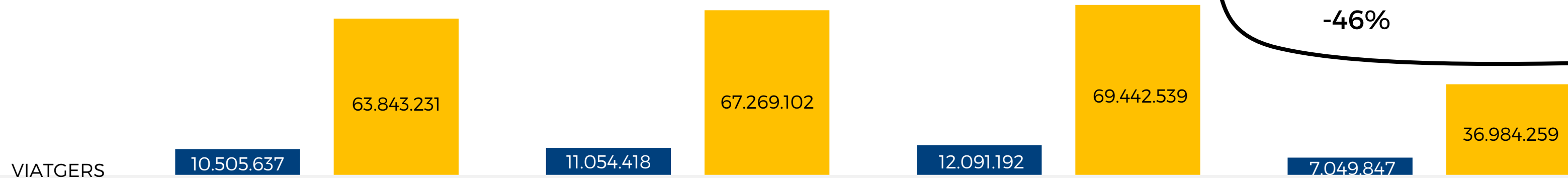
Capítol 08


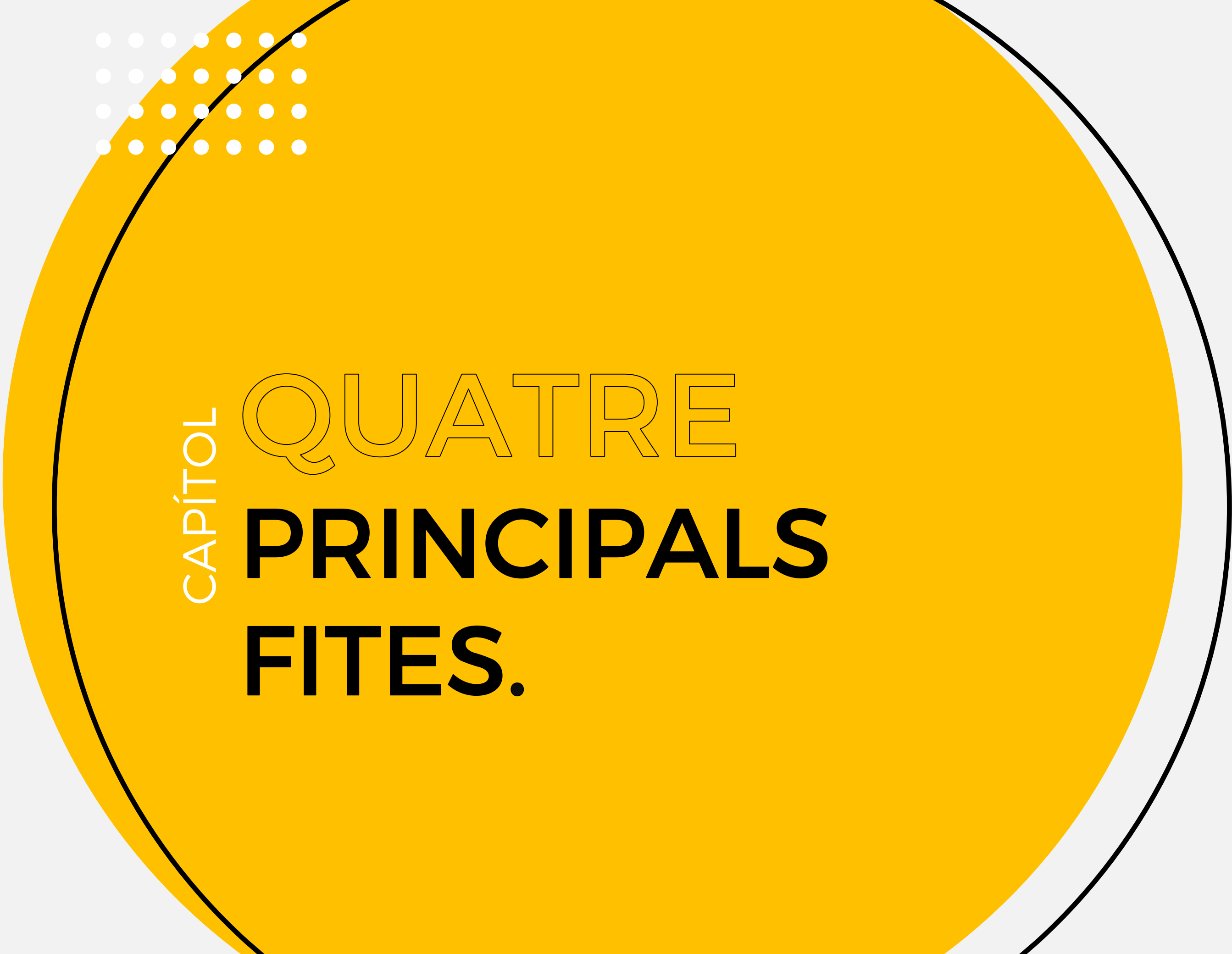
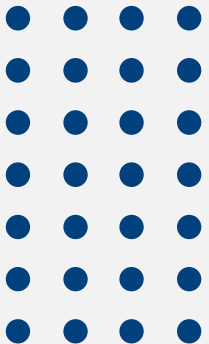
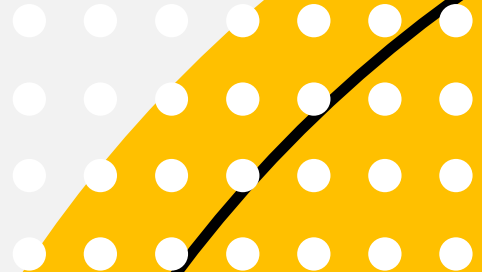


T TRAM
METROPOLITANO DE ALICANTE

m metrovalencia

UN ANY DIFERENT EN XIFRES.





CAPÍTOL **QUATRE**
PRINCIPALS
FITES.

PRINCIPALS FITES.



COVID-19

Dediquem 10 milions d'euros per a fer front a la crisi sanitària per a garantir un servei de transport segur en Metrovalencia i TRAM d'Alacant, adaptant-nos a les successives ordres ministerials de mesures higièniques, reorganització del servei, control d'aforament, neteja, etc.



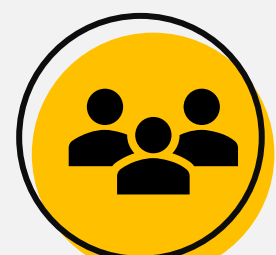
L10 Metrovalencia

Finalitzem les obres en superfície entre Amado Granell i Germans Maristes. Iniciem el tram subterrani Alacant - Amado Granell i el tram en superfície rampa d'Amado Granell - barri de Natzaret. Anunciem la connexió per als vianants subterrània de l'estació d'Alacant (futura L10 de Metrovalencia) amb l'estació de Xàtiva.



SOSTENIBILITAT

FGV El nostre servei evita l'emissió a la atmosfera entorn de 50.715 t de CO₂ i 36,6 milions de desplaçaments de vehicles privats..



VIATGERS I VIATGERES

En FGV va disminuir un 45,99% la demanda amb 44 milions de passatgers i passatgeres; dels quals correspon a TRAM un descens del 41,69% i 7 milions de viatges; i a Metrovalencia del 46,7% i 36,9 milions de viatges, respectivament.



L9 TRAM

Vam posar en servei el tram Calp-Teulada. Construïm un nou depòsit per a material mòbil a Benidorm. Iniciem les obres de rebaixament d'andanes, les de Teulada-Gata de Gorgos i les de Gata de Gorgos - Dénia.



RSC

FGV va impulsar 35 accions solidàries amb benefici per a 28 associacions sense ànim de lucre i en les quals es van involucrar 165 persones de l'empresa.



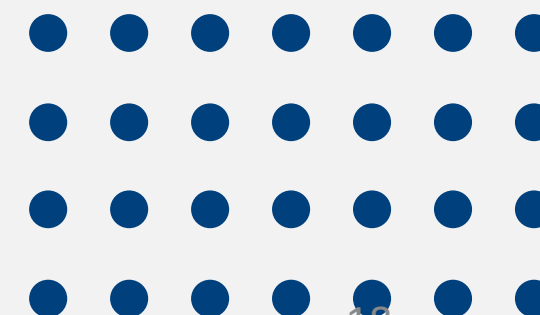
LABORAL

Llancem una oferta d'ocupació pública de 36 places.



ATENCIÓ AL CLIENT

Es van mantindre les mateixes tarifes que l'any anterior.



ADAPTACIÓ A LA CRISI SANITÀRIA.



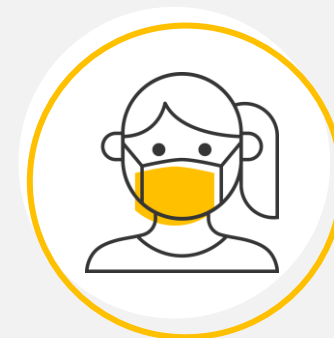
Reforç de la neteja

Hem reforçat els nostres protocols de neteja en instal·lacions i material mòbil. Així mateix, a partir de novembre, comencem a aplicar un sistema de desinfecció mitjançant nebulització amb peròxid d'hidrogen a l'interior dels trens.



Reorganització del servei

Al llarg de l'any hem anat adaptant el servei a les diferents restriccions per a poder garantir la rotació de personal, la realització de trajectes sense aglomeracions i reforçar els serveis habituals en línies pròximes a centres hospitalaris.



Distribució d'EPI

Des d'FGV i en col·laboració amb la Conselleria de Transport hem repartit més de 2.000 gels individuals, 19.000 guants i 40.000 màscares de protecció entre els nostres treballadors.



Bons gratuïts i descomptes

Entreguem 11.000 bons a personal sanitari, farmacèutic i d'atenció social per a viatjar gratis amb Metrovalencia i TRAM d'Alacant. A més, subscrivim 19 convenis amb diferents municipis perquè jubilats i pensionistes viatgen amb descomptes després de l'estat d'alarma.



Venda automàtica de gel i màscares

Oferim màscares i gel hidroalcohòlic en les màquines de venda automàtica de les principals estacions de Metrovalencia i TRAM d'Alacant.



Reunió d'experts

Participem en la reunió del Grup d'Experts en Operacions Ferroviàries sobre com actuar davant la incidència de la crisi sanitària.



Incorporació de personal

Incorporem 150 persones per a realitzar labors d'informació i control sobre el compliment de les normes sanitàries i de prevenció en vigor.



Mostreig de COVID

Realitzem un estudi per a detectar la presència de COVID en Metrovalencia i TRAM d'Alacant i tots dos ofereixen resultats negatius.





CAPÍTOL CINC
**LA NOSTRA
XARXA DE VALOR.**

FINANCIERAMENT RESPONSABLES.

Les nostres principals dades econòmiques mostren amb una certa claredat sobre el que aquest any tan atípic ha suposat per a l'empresa. Any on hem experimentat una forta caiguda en el nombre de clients a causa de les restriccions de mobilitat que s'ha traduït en la reducció dels ingressos anuals quasi a la meitat.

Malgrat això, s'ha hagut d'augmentar la despesa en alguns epígrafs (neteges extraordinàries, equips de protecció individual i material de desinfecció, etc.) i s'han mantingut el personal i els serveis per a minimitzar el mal econòmic i social indirecte.

	2017	2018	2019	2020	
Vendes	60.816.972	65.648.213	71.061.831	36.477.255	- 49 %
Altres ingressos	5.238.095	5.218.311	5.367.989	4.625.988	- 14 %
Despeses operatives	2.621.226	3.855.180	2.892.534	4.162.840	+44 %
Despeses de personal	71.350.150	72.136.493	80.126.846	81.886.202	+ 2 %
Serveis, tributs i provisions	36.793.219	39.957.744	43.608.577	46.632.560	+ 7 %

Totes aquestes xifres es detallen i desenvolupen en l'Informe de gestió i en els comptes anuals, inclòs en el capítol 08 d'aquesta Memòria.

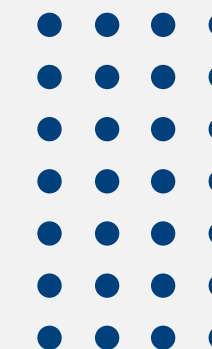
*Totes les xifres estan expressades en euros (€).

¿ IMPACTE ECONÒMIC INDIRECTE ?

A través de la nostra activitat influïm positivament en el teixit econòmic, mitjançant la subcontractació de proveïdors locals i en el desenvolupament de la comunitat local, amb la millora dels serveis i infraestructures que suporten la seua activitat.

Aquesta estreta relació amb els nostres proveïdors i la societat a la qual servim produeix un clar impacte econòmic indirecte, cosa que considerem fonamental per a la sostenibilitat d'FGV.





INVERSIÓ SOSTENIBLE.

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

És per això que, malgrat la crisi sanitària actual, en FGV hem continuat destinant recursos per a la conservació, renovació i millora de les nostres infraestructures. Sempre garantint que això no repercutisca en la butxaca del client o dificulte la sostenibilitat financera de l'empresa a mitjà-llarg termini.

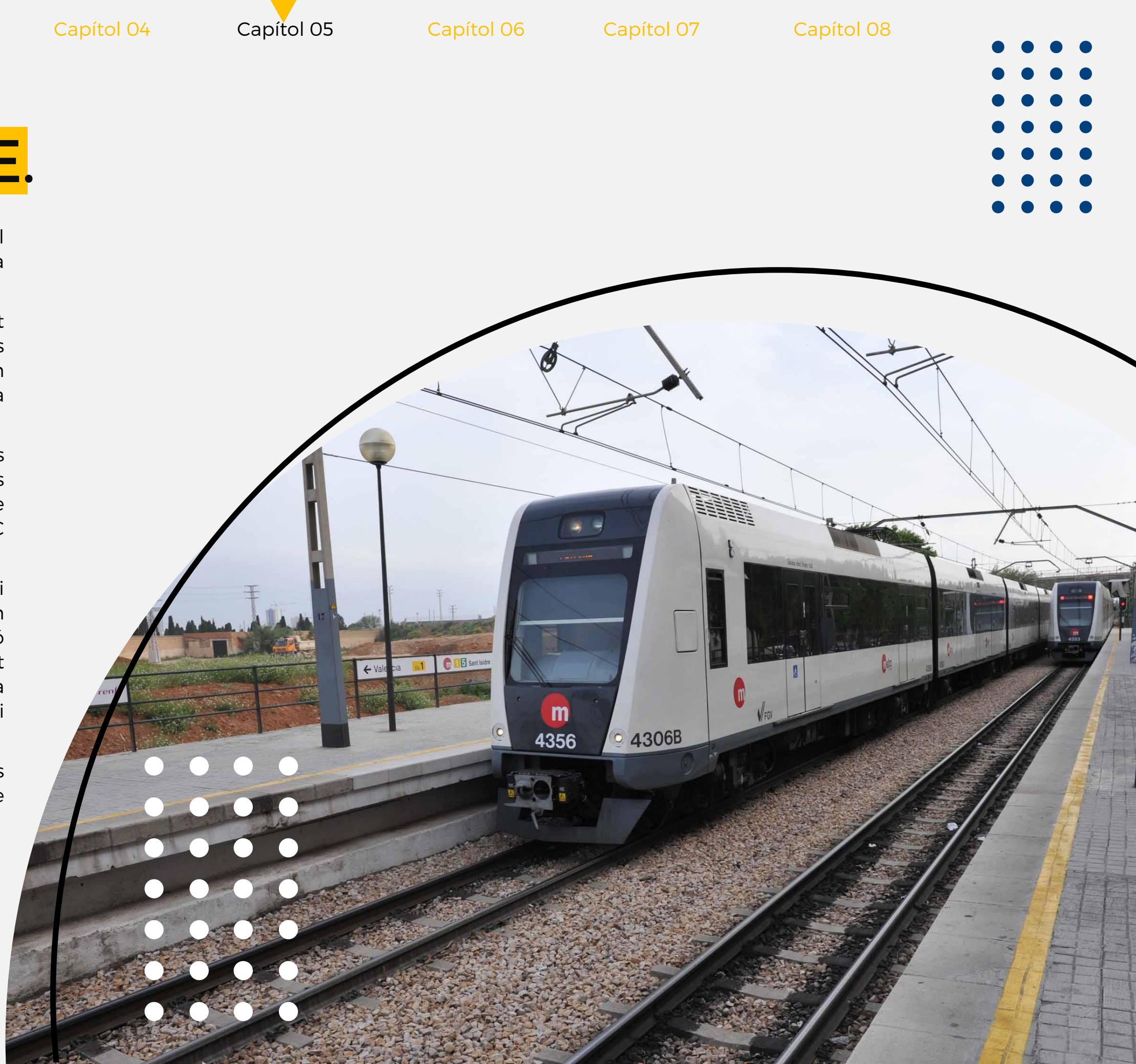
En Metrovalencia i durant 2020, hem continuat l'execució de les obres de la línia 10 en el tram entre Amado Granell i la parada Germans Maristes. Aquestes van començar en 2019 i va suposar la inversió de quasi 3,5 milions d'euros als quals hem de sumar els 8.929.542 € destinats durant aquest any.

A més, la Generalitat ha adjudicat la instal·lació de via, arquitectura i equipament del tram subterrani d'aquesta línia amb un pressupost de 25 milions d'euros, i ha licitat els treballs d'electrificació de tota la línia amb un pressupost de 7,8 milions d'euros. Aquest projecte, cofinançat per la Unió Europea, implica també la construcció de dues subestacions d'alta tensió en Amado Granell i Moreres.

Així mateix, hem destinat 425.347 € per a la renovació dels desviaments, passos a nivell i altres elements en els trams de superfície de les línies 1, 2 i 3.

Més de 27 milions d'euros invertits en infraestructures

Durant 2020 per Metrovalencia i TRAM d'Alacant





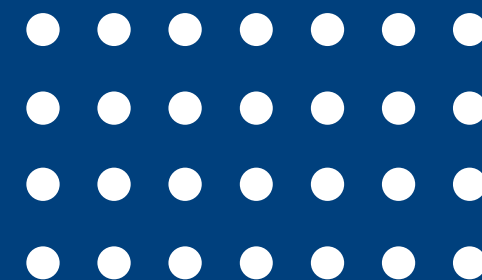
En 2020 publiquem el nostre Manual BIM

Building Information Modeling (BIM) és una metodologia de treball que documenta el **cicle de vida de l'edificació i infraestructures** que fa que des de 2018 FGV aplica a tots els seus projectes.

D'altra banda, en **TRAM d'Alacant**, ens hem centrat en la completa **renovació de la línia 9**, a la qual hem destinat enguany un total de 14.035.730 €.

També hem destinat 3.354.332 € a finalitzar l'**adquisició de 6 vehicles de tracció dual S5000**. Això ens ha permès millorar la cobertura de trajectes, les condicions de seguretat, i el confort dels viatgers.

En aquesta mateixa línia sumem 556.197 € els 3,8 milions invertits l'any anterior per a la **variant ferroviària del tram Finca Adoc, túnel Serra Grossa, línia 1 d'Alacant**.



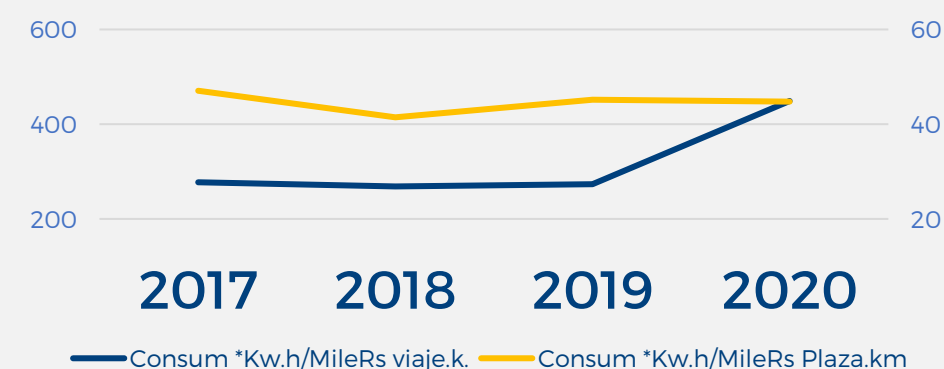
EFICIÈNCIA ENERGÈTICA.

FGV tracta de ser altament respectuosa amb el medi ambient, per a això contractem l'energia elèctrica que consumim amb garantia d'origen renovable. En 2020 ha sigut possible assegurar entorn de la meitat de l'energia elèctrica consumida amb garantia d'origen.

El nombre de viatgers ha patit un descens molt acusat en la demanda a causa de la pandèmia en 2020. L'oferta de places, no obstant això, no podia compassar-se a la demanda, ja que va romandre pràcticament invariable respecte a altres anys.

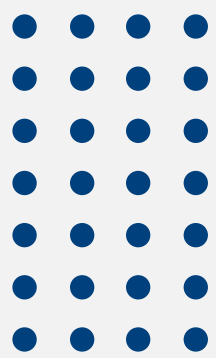
Per a poder comparar l'eficiència energètica amb altres anys, es pot fer referència a la quantitat d'oferta que es posa a la disposició dels clients, que es mesuraria en Placesxkm, producte del nombre de places dels trens oferits pel nombre de quilòmetres que recorren o esmentar el nombre de viatgers que utilitzen aquesta oferta i que es mesura en Viatgesxkm, és a dir, el nombre de viatges pels quilòmetres que recorren.

Per això, l'eficiència energètica respecte al nombre de places oferides va millorar un poc si la comparem amb 2019. No obstant això, respecte a Viatgesxkm, va empitjorar substancialment, tenint en compte el descens en el nombre de clients.



Com a conseqüència de la nostra aposta per la inclusió de les energies renovables en les nostres instal·lacions, des de 2008 disposem d'una les majors instal·lacions de plaques fotovoltaïques situades en cobertes industrials de la Comunitat Valenciana i una de les majors d'Espanya dins del sector públic.

Aquestes instal·lacions ocupen una superfície de 18.000 m² on hem generat 2.693.384 MWh en 2020.



REDUCCIÓ D'EMISSIONS.

El transport públic ofert contribueix a evitar l'ús del vehicle privat i les emissions associades a l'ús d'una mobilitat menys sostenible.

És per això que la nostra missió és fomentar l'ús del transport públic en tots els seus vessants i modalitats, sobretot el ferroviari que és el més sostenible.

Es pot estimar l'estalvi net d'emissions que suposa el servei que oferim calculant les emissions associades a l'ús dels nostres serveis, en cas que es realitzen en vehicle privat i llevant les emissions que genera la nostra empresa.

De nou, el menor nombre de viatgeres i viatgers ha portat al fet que l'estimació d'estalvi net d'emissions de CO2 derivat del servei que prestem haja sigut menor que en altres anys.



36.695.088 desplaçaments en vehicles privats evitats que suposen un estalvi de:

	2018	2019	2020
Metrovalencia	675	601	5.782
TRAM d'Alacant	955	969	2.179
Total FGV	1.630	1.569	7.961

t CO₂ e emitidas

	2018	2019	2020
Metrovalencia	83.600	86.000	40.196
TRAM d'Alacant	21.200	23.100	11.218
Total FGV	104.800	109.100	51.414

Estalvi emissions per FGV

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



51.414 tones de CO₂ equivalent



23.749.908 litres de combustible



26.367.148 euros

MOVILITAT **SOSTENIBLE.**

Des d'FGV volem **fomentar l'ús del transport públic** i aconseguir un servei més competitiu i assequible, a l'abast de tota la ciutadania. Creiem que, en la lluita contra el canvi climàtic, el transport públic ha de ser una eina essencial per aconseguir una mobilitat sostenible i menys contaminant. Per aquest motiu, durant 2020 hem **mantingut les tarifes** dels nostres serveis.

En aquesta línia estem treballant en una **estratègia d'impuls a la mobilitat sostenible** que ens permetrà construir la mobilitat del futur. Estratègia que incorpora un **Pla d'impuls a la bicicleta**, amb el qual condicionarem diferents itineraris per a connectar municipis, així com potenciar la construcció de vies de ciclovianants.

També participem, un altre any més, en la **Setmana de la Mobilitat Europea de la Comunitat Valenciana**, col·laborant en les jornades de "Mobilitat sostenible i mobilitat en temps de pandèmia".

Amb motiu del **Dia Europeu sense Cotxes** i duent a terme la iniciativa educativa 'Hui descansa el cotxe', vam aconseguir que **169.000 viatgers** utilitzaren de manera gratuïta Metrovalencia i TRAM d'Alacant.

D'aquesta manera, i a través de Metrovalencia i TRAM d'Alacant en 2020, **evitem 36,7 milions de desplaçaments de vehicles privats** a l'any.

Això, juntament amb les ajudes a la bicicleta, la millora de la xarxa ciclovianant i el foment del transport públic com a mesures per a una mobilitat sostenible, eficaç i segura, fa que la nostra activitat estalviara a la societat valenciana el consum d'uns **23,7 milions de litres de combustible**, la qual cosa va suposar un **estalvi de més de 26,4 milions d'euros en gasolina i gasoil**.

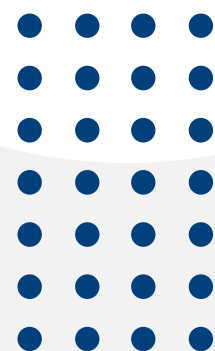


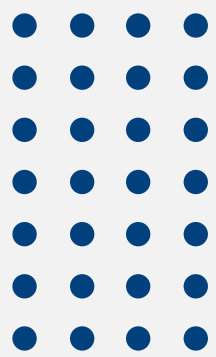
ÚS RESPONSABLE DELS RECURSOS.

	2018	2019	2020
Gasoil (l)	550.377	563.484	577,812
Gasolina (l)	754	1.260	440
Propà (l)	22.670	22.009	21,948
Gas natural (kWh)	303.740	200.726	335,099
Aigua (m ³)	57.727	50.210	42,916
Paper (Kg)	7.163	8.250	8,098

La crisi sanitària patida durant 2020 ha suposat una **considerable reducció de l'ús dels nostres serveis**, encara que des d'FGV hem mantingut el mateix volum de treball i d'oferta. Aquest fet el veiem en el fet que els **principals consums s'hagen mantingut estables**.

S'han dut a terme diferents accions amb les quals consolidar l'ús responsable dels recursos naturals, aplicant mesures d'**optimització**, donant formació mediambiental als nostres agents i **conscienciant** els clients mitjançant campanyes de foment de bones pràctiques mediambientals.





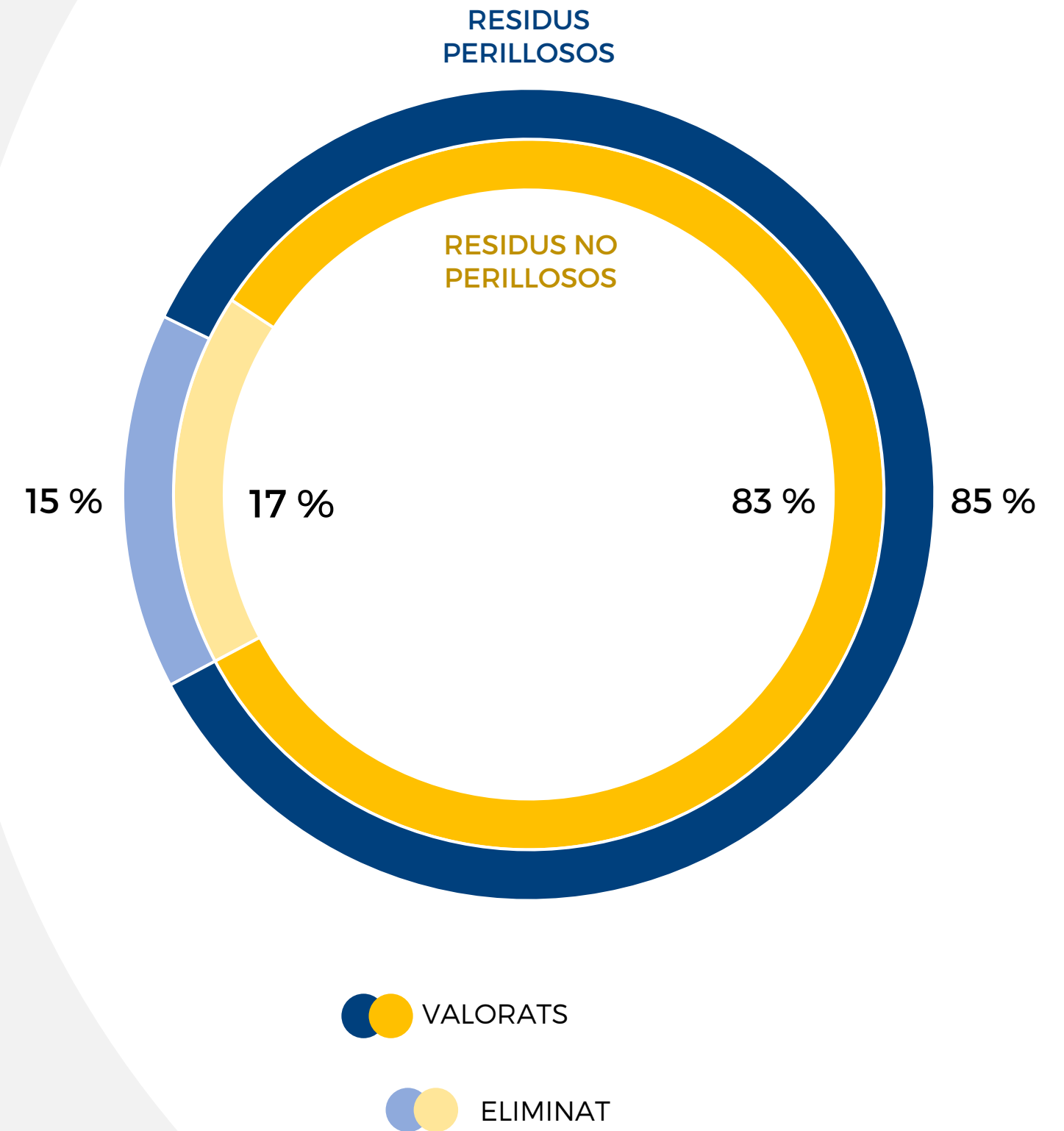
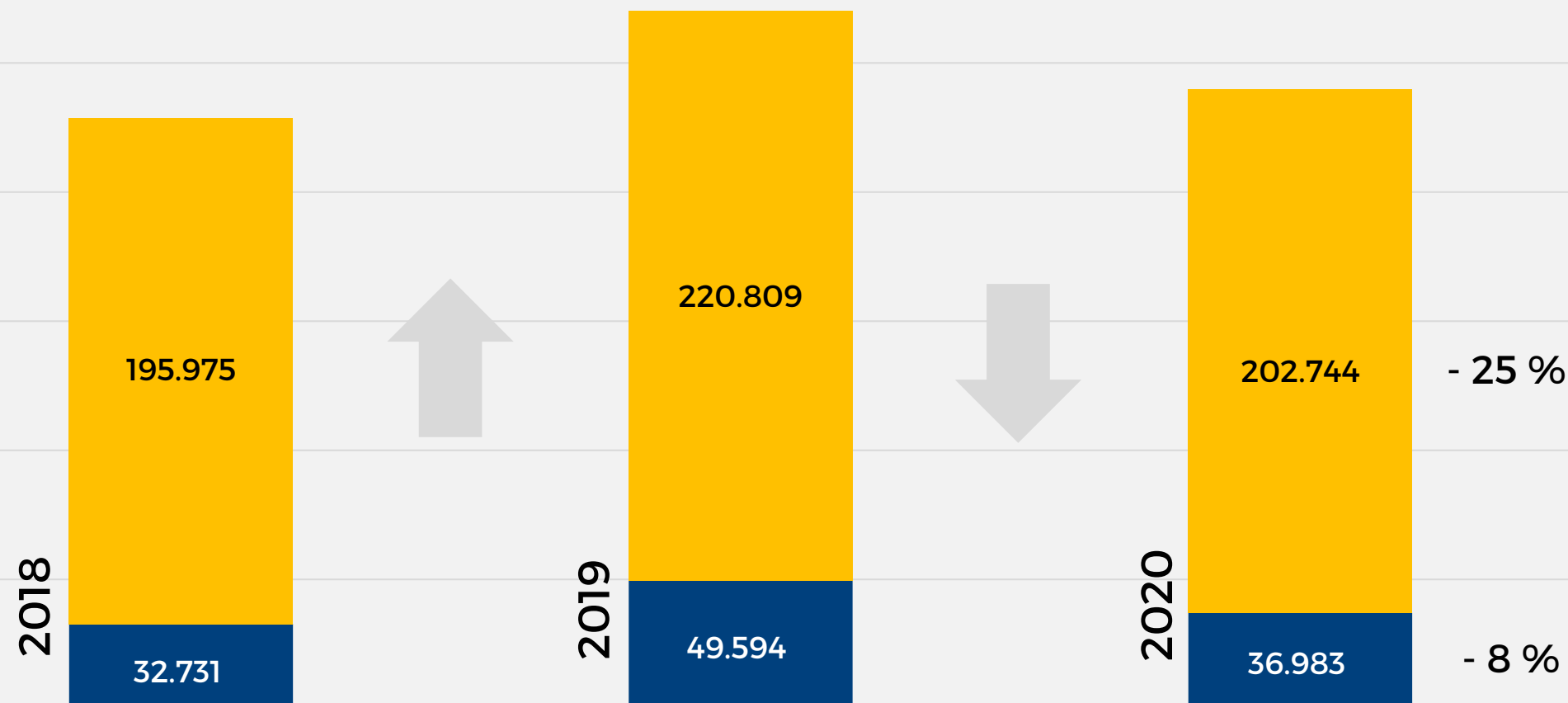
MINIMITZACIÓ DE RESIDUS.

Malgrat que suposa un dur colp social i econòmic, la reducció de l'ús dels nostres serveis a causa de la crisi sanitària ha suposat una **notable reducció de l'impacte ambiental** provocat.

Això és una cosa que des d'FGV hem volgut potenciar mitjançant diferents accions amb les quals hem aconseguit **augmentar un 20% la proporció de residus perillosos destinats a valorització**, en lloc d'eliminació.

Durant 2020, les quantitats de **residus** tant perillosos com no perillosos generats han disminuït respecte a les dades registrades en 2019, i han arribat a valors similars a 2018.

● KG RESIDUS NO PERILLOSOS ● KG RESIDUS PERILLOSOS

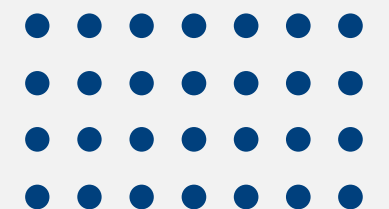


GARANTÍA AMBIENTAL.

La quantia que destinem a despeses ambientals en 2020 **supera en més del 13% la registrada en 2019**. L'evolució positiva d'aquest indicador al llarg dels últims anys, especialment aquest últim, denota el nostre **compromís** amb el respecte i la protecció del medi ambient.



	2018	2019	2020	
Gestió de residus	56.280	53.129	52.214	- 2 %
Analítiques d'abocament	1.809	2.040	3.287	+ 61 %
Consultoria ambiental	57.460	45.970	33.432	- 27 %
Manteniment plaques FV	0	26.429	55.101	+ 108 %
Gasto total (€)	115.549	127.568	144.034	+ 13 %



ACCESSIBILITAT UNIVERSAL.

La inversió en actuacions que garantisquen l'accessibilitat universal ha sigut un dels nostres senyals d'identitat durant aquests últims anys.

En el context del nostre Pla d'accessibilitat universal per al període 2017-2023 hem continuat desenvolupant iniciatives encaminades a convertir de manera progressiva les instal·lacions de Metrovalencia i TRAM d'Alacant en llocs oberts, accessibles i funcionals per a totes les persones.

Una de les activitats incloses en el Pla ha sigut la senyalització de les portes dels nostres trens i tramvies per a facilitar l'accés de persones de mobilitat reduïda i discapacitat visual.

Per a això s'han utilitzat vinils amb característiques específiques adaptats als requisits normatius actuals, com un alt contrast cromàtic que permeta la fàcil visualització i identificació de les portes.

D'altra banda, enguany s'ha iniciat el projecte per a la implantació d'un nou sistema centralitzat d'informació al viatger, que inclourà teleindicadors LED, que informen sobre el temps de pas, incidències relatives al servei, avisos o recomanacions.

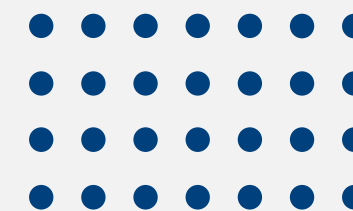
Les parades en les quals s'instal·larà aquest sistema eficient, pertanyen a les línies 4, 6 i 8 de Metrovalencia i també s'instal·laran al lloc de comandament, situat a València sud. Contaran amb el sistema Ciber-pass, que permet, sempre que se sol·licite, que la informació visualitzada en pantalla pugui ser locutada i escoltada, a fi de facilitar el seu accés a persones amb discapacitat visual.

Una altra de les actuacions destacades respecte a la millora de l'accessibilitat ha sigut l'inici de l'habilitació d'un sistema de comandaments a distància per als ascensors de Metrovalencia, dotant-se els ascensors de 10 estacions. Aquest sistema, facilita l'accés a les persones de mobilitat reduïda amb problemes específics als braços i mans, sense necessitat d'accionar els polsadors.

El 99,5% de les nostres estacions i parades compten amb rampes o ascensors i disposen de recorreguts lliures de barreres, la qual cosa garanteix l'accessibilitat física.



LÍNIA 0 PER A L'ACCIÓ SOCIAL.



Línia 0 és una iniciativa que parteix de la **responsabilitat** de l'empresa amb la societat, l'objectiu de la qual és propiciar un **fòrum solidari**, capaç d'atendre propostes sense ànim de lucre i que reporten un benefici al conjunt de ciutadans. A través d'aquesta, col·laborem amb diferents ONG **cedint gratuïtament espais en trens i estacions** per a donar a conèixer les seues propostes al major nombre de persones.

ACNUR

Col·laborem amb ACNUR en una campanya de **sensibilització i captació de socis** cedint-los espai gratuïtament en les estacions de Metrovalencia.

En el Comitè Espanyol d'ACNUR es treballa per a sensibilitzar sobre la **realitat dels refugiats al nostre país i captar fons per a oferir-los refugi**, aigua, menjar, educació i atenció sanitària.

“ Poder estar ací, en Metrovalencia, és una gran oportunitat per a informar els valencians i valencianes sobre qui són aquestes persones, quines són les seues necessitats, quines són les principals emergències, i així poder col·laborar i oferir a les persones refugiades i desplaçades protecció i assistència a tot el món. ”

Responsable del Comitè Espanyol d' ACNUR



ANIMA

“Anima” és una mostra organitzada per Florida Universitària i que ha format part del Festival Internacional de Cinema Infantil de València, resultat de la selecció dels **millors treballs d'animació i de creació de videojocs** de l'alumnat de Florida Universitària en l'especialització de “Procés creatiu de Concept Arts” i de “Disseny de Personatges”.

Els treballs seleccionats han participat, al seu torn, en la tercera edició de “Anima València”, plataforma per al **foment i promoció dels futurs professionals del sector de l'animació i els videojocs**. Més de 350 assistents d'universitats i escoles de València, Madrid i Bilbao han participat en aquesta mostra que ha comptat amb ponències i presentació de projectes, curtsmetratges i videojocs.

ÚSO CORRECTE DEL PATINET

Coincidint amb la Setmana Europea de la Mobilitat, i per segon any consecutiu, des d'FGV hem organitzat una convocatòria dirigida a professionals de la il·lustració gràfica i/o el còmic, membres de l'Associació de Professionals de la Il·lustració Valenciana (APIV), perquè realitzen diferents comunicacions originals, dirigits a transmetre a totes les persones usuàries del nostre servei, la necessitat de respectar les instal·lacions fent un ús adequat del cada vegada més usat patinet elèctric.



AMICS DE LA GENT MAJOR

Col·laborem amb la Fundació Amics de la Gent Major (AGM), en la seua campanya de sensibilització “**Desconnectats i desconnectades**”, amb el propòsit de conscienciar sobre la necessitat de mantindre contacte amb les persones majors.

AGM és una organització de voluntariat sense ànim de lucre que, sota el lema “**Amistat contra la soledat**”, desenvolupa des de l'any 2000, amb voluntariat i gratuïtament, campanyes per a oferir **companyia afectiva a persones majors en situació de soledat i aïllament**, en llars, residències i hospitals.

Des de l'entitat mateixa assenyalen que en aquests moments de **crisi sanitària** és més necessària aquesta atenció i afecte per a les nostres persones majors.

OCI I CULTURA

La pandèmia per la Covid-19 ha reduït el nombre d'activitats d'oci i cultura en Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV). La Sala Lametro, el recinte cultural situat en l'estació de Colón de Metrovalencia, ha acollit al gener, l'exposició titulada “**Les llandes de la teua vida. Les vides de la teua llanda**”. En 2020 s'ha commemorat el 85 aniversari d'aquest envàs i València ha sigut la primera ciutat triada per a albergar aquesta mostra.

L'exposició il·lustra com el consumidor i la llanda han evolucionat junts a la recerca de la novetat, el benestar i la sostenibilitat, així com una col·lecció d'inoblidables exemplars. A més, es presenten les infinites vides que pot tindre una llanda de begudes, així com els avantatges que ofereix per a un nou ús.

En el TRAM d'Alacant, l'estació d'Estels va acollir al gener l'exposició de fotografia ferroviària que FGV organitza anualment.

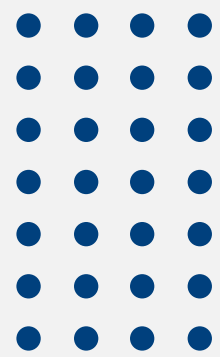
DIA DE LA DONA

El 8 de març celebrem el Dia de la Dona amb una campanya informativa en les nostres estacions i xarxes socials que mostra l'aportació de les dones a la societat.

Amb aquesta iniciativa pretenem difondre missatges en els quals es recorden els assoliments aconseguits per dones visionàries al llarg de la història.

Pretenem encuriosir les persones que viatgen amb metro o tramvia, que estan esperant en l'andana o adquiriran el seu títol de transport, de manera que en llegir algun dels missatges pensen per un moment “La conec?” i això li faça interioritzar que, per exemple, moltes persones coneixen les aportacions d'Einstein, però a poques els sonarà **Mileva Maric** o no coneixeran que una dona, **Hedy Lamarr**, va ser la precursora de l'actual wifi.





SATISFACCIÓ.

Tots els anys estudiem l'opinió dels nostres usuaris i usuàries a través de les xarxes socials, els comitès de Participació de Clients i els diferents grups de treball en els quals participen entitats i també clients habituals.

En 2020, malgrat la pandèmia, també hem fet aquest treball, perquè per a nosaltres és molt important **conèixer la vostra valoració** sobre el nostre treball.

D'aquesta manera, analitzem i debatem internament totes les opinions recollides durant l'any 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 accessibilitat** de les estacions, així com la rapidesa dels trens.

L'**Informe de Satisfacció de Clients (ISC)** de 2020, on s'estableix la valoració global del servei, ens ha oferit uns resultats molt positius, on aquesta valoració ha augmentat tant per a Metrovalencia com per a TRAM d'Alacant. Això ens fa sentir que, malgrat les dificultats patides per la crisi sanitària, hem fet una bona faena.



 metrovalencia

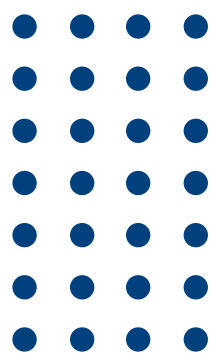
8,01
SOBRE 10

 **TRAM**
METROPOLITANO DE ALICANTE

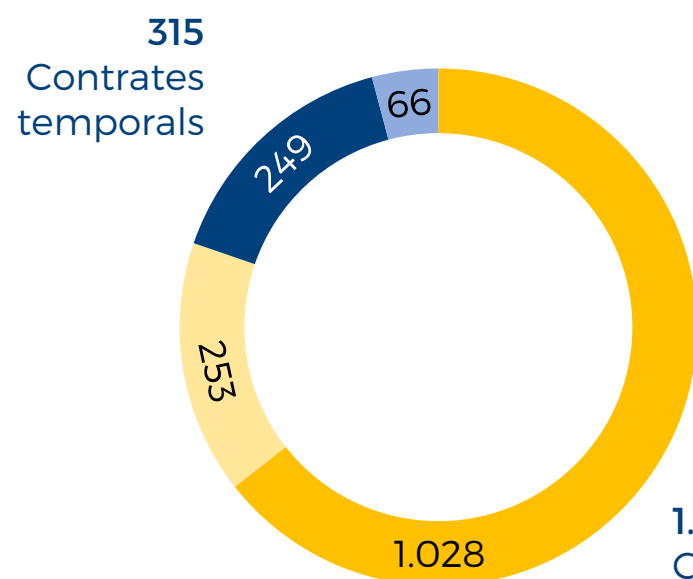
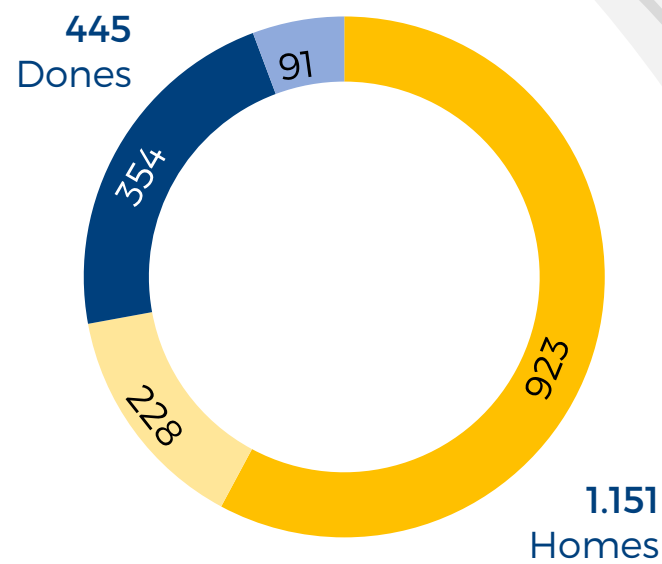
8,71
SOBRE 10



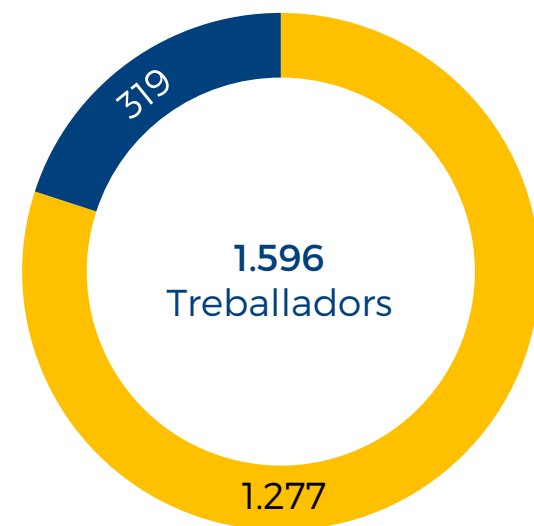
Si vols llegir detalladament els estudis de satisfacció del client que realitzem en Metrovalencia i TRAM d'Alacant, pots accedir al nostre portal de transparència FGV oberta <https://www.fgv.es/transparencia>



PERSONES.



65 Treballadors i treballadores amb discapacitat igual o superior al 33%



La principal actuació que hem realitzat en matèria de recursos humans al llarg de 2020 ha sigut **impulsar la negociació col·lectiva i el diàleg social**, a l'empar de la normativa laboral vigent, per als quasi 1.600 treballadors i treballadores que formem FGV.

Amb la incorporació de 29 dones, enguany ha augmentat la proporció de dones en la plantilla d'FGV.

Les **retribucions i avantatges** dels nostres agents s'ajusten al nostre conveni col·lectiu vigent, sense haver-hi diferenciació de cap tipus per pertànyer a l'un o l'altre col·lectiu. En 2020 **s'ha incrementat un 8%** el total d'empleats a l'afiliació sindical.

	2018	2019	2020	
Afiliats Valencia	988	988	1.076	+ 9%
Afiliats Alicante	217	217	224	+ 3%
Afiliats totals FGV	1.205	1.205	1.300	+ 8%

IGUALTAT.

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

És per això que estem impartint **accions de formació** en matèria d'igualtat a tot el personal de la plantilla i s'han establert mecanismes d'ajuda per a casos de violència de gènere.

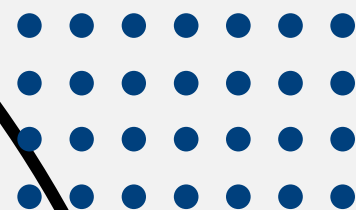
No obstant això, la crisi sanitària patida enguany va paraitzar l'avanç del nostre **nou Pla d'igualtat d'oportunitats** que, partint de les directrius del Reial decret llei 6/2019, de mesures urgents per a la garantia de la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'ocupació, pretén desenvolupar ambicioses mesures **d'accés a ocupació**, selecció i contractació de personal, exercici corresponsable dels **drets** de la vida personal, familiar i laboral, **promoció professional**, retribucions, prevenció de l'**assetjament** sexual i per raó de sexe, de **comunicació** i imatge corporativa, **formació** en igualtat i **violència de gènere**.

D'altra banda, sí ens ha sigut possible finalitzar i implementar un nou **protocol per a casos d'assetjament sexual** o per raó de sexe, en el qual s'inclou 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.

Altre aspecte a destacar en aquest sentit és que som una de les entitats que donen suport al projecte **TinnGo (2018-2020): Transport Innovation Gender Observatory**, a través de la hubs ITENE, projecte que va ser presentat a la convocatòria europea MG-4-3-2018 '*Demographic change and participation of women in transport*'.

L'objectiu principal d'aquest projecte, finançat pel programa europeu Horitzó 2020, ha sigut 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, i per a això, estableix un **Observatori de Gènere d'Innovació en el Transport**.



FORMACIÓ CONTÍNUA.

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

És per aquest motiu que en FGV considerem essencial desenvolupar un programa formatiu sòlid que consolide el **creixement** de la nostra organització. Programa que, durant 2020, ha suposat la realització de 5.126 cursos de formació i que ha aconseguit una taxa de **més de 27 hores de formació per persona**.

Hem format 1.285 treballadors i treballadores, cosa que significa que un 81% de la nostra plantilla han rebut formació en 2020.



CONDUCCIÓ 23.938 h

ATENCIÓ AL CLIENT 9.737h

LLOCS DE COMANDAMENT 3.639 h

GESTIÓ 3.304 h

TALLER 1.598 h

MANTENIMENTS 1.055 h

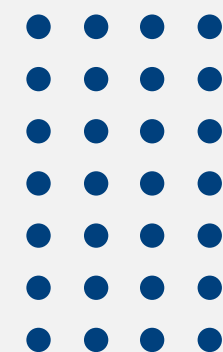
ENSENYANT VALORS.

Al llarg de 2020 i, com en anys arrere, hem seguit les iniciatives de caràcter formativa i pedagògica, especialment amb els més menuts. Promovent la **difusió de valors** com ara el respecte, la igualtat o la sostenibilitat.

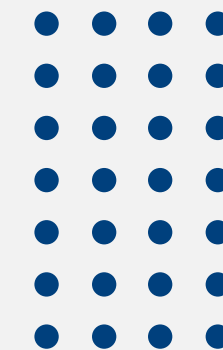
El programa **Metroescola** ha permès la visita de **253, pertanyents** a nivells de Primària i ESO. Compromís que també fem extensiu a aquells alumnes amb necessitats especials que, de la mateixa manera i en igualtat de condicions, han sigut partícips de les nostres activitats, formant part activa en totes aquestes.

Lamentablement, aquestes activitats es van haver de cancel·lar a partir del mes de març de 2020, moment en el qual es va aprovar l'**estat d'alerta derivada de la crisi sanitària**. Per això, el nombre de visites que hem rebut, així com la quantitat d'accions formatives, ha sigut molt menor que en anys anteriors.

Amb la mateixa il·lusió i ganes d'explicar a aquests escolars quin és el nostre treball, la importància de **conèixer la xarxa** de metro i saber utilitzar el transport públic, així com afavorir **comportaments cívics i responsables**, esperem poder reprendre aquesta iniciativa quan la situació derivada de la COVID-19 ho permeta.



VIGILÀNCIA I SEGURETAT.

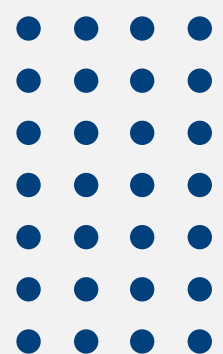


Les circumstàncies de 2020, amb una menor demanda de viatge, i on altres sectors requerien major presència policial, ha suposat una reducció dels controls i patrulles de seguretat de la policia en les nostres instal·lacions.

Malgrat això, des d'FGV hem mantingut un volum similar d'hores de vigilància de guardes de seguretat amb la finalitat **d'enfortir la confiança i la protecció dels nostres viatgers i viatgeres, així com també controlar i evitar** possibles situacions relacionades amb els robatoris, agressions, entrada als trens sense el preceptiu bitllet, o sense màscara, tot això suportat per un **sistema de videovigilància** a través d'empreses especialitzades.

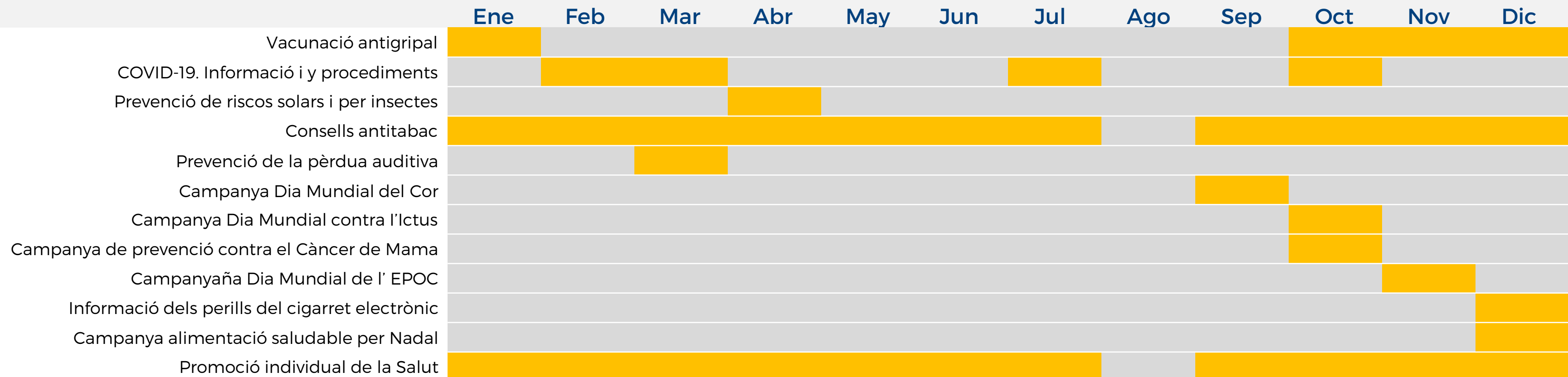
El resultat d'un **treball ben fet** el podem veure en les dades d'incidències detectades que augmenten enguany per a fer complir també l'obligatorietat de l'ús de màscara.

	2018	2019	2020	
Incidències detectades pel servei de vigilància	6.766	7.935	9.350	+ 18%
Hores dedicades pel servei de vigilància	227.863	302.036	291.520	- 3 %
Patrullès preventives desplegades per la policia	1.625	2.127	1.722	- 19 %
Controls a viatgers realitzats per la policia	253	356	101	- 72 %
Detencions realitzades en les nostres estacions	48	55	56	+ 2 %



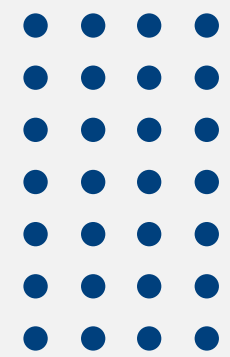
PREVENCIÓ DE RISCOS.

Aquest any més que mai ha sigut capital per a nosaltres vetlar per la seguretat i salut dels nostres treballadors. D'aquesta manera, i malgrat ser un any tan atípic, hem aconseguit reduir lleugerament el nombre de baixes per malaltia. D'altra banda, s'han mantingut les baixes per accident i la taxa d'absentisme, denotant que encara tenim camí per recórrer. Per a això, 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 agents.





CAPÍTOL SIS
**COMPROMISOS
I OBJECTIUS.**



LA NOSTRA CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE.



Col·laborem amb diferents entitats i associacions.

Pàgines 9, 31, 32 y 33



Minimitzem les nostres emissions per a adaptar-nos al canvi climàtic.

Pàgines 25, 26, 27 y 28



Optimitzem l'ús dels recursos mitjançant la seua gestió responsable.

Pàgines 28, 29 y 30



Desenvolupem una estratègia d'impuls a la mobilitat sostenible.

Pàgina 27



Despleguem polítiques d'accessibilitat i igualtat.

Pàgina 31



Formem i eduquem activament els nostres grups d'interés.

Pàgines 19, 33, 36 y 38



Promocionem polítiques de conciliació i equiparació laboral i social. Protocols contra l'assetjament per raó de gènere o orientació sexual.

Pàgines 35 y 36



Ús i generació d'energia renovable.

Pàgina 25




Impulsem la negociació col·lectiva i el diàleg social.

Pàgina 35



Conservem, renovem i millorem les nostres infraestructures.

Pàgines 23 y 24



CAPÍTOL SET
**SOBRE AQUEST
INFORME.**

ENFOCAMENT I ABAST.

Malgrat les dificultats a les quals ens hem enfrontat durant aquest any, en FGV volem continuar transmetent el nostre **compromís per la transparència i la responsabilitat**. És per aquest motiu que un any més optem per l'elaboració d'aquesta Memòria de Sostenibilitat 2020.

Amb aquesta pretenem donar-vos a conèixer de manera atractiva les dades, indicadors, objectius, assoliments i casos d'èxit més destacats de l'any en cadascuna de les diferents línies d'actuació del nostre Pla estratègic, i des de les **tres perspectives de la sostenibilitat**: econòmica, ambiental i social.

Així mateix, també és l'objecte d'aquesta Memòria reconèixer i agrair la vostra confiança en FGV i la vostra participació activa, ja siga a través dels diferents canals de comunicació, mitjançant l'assistència a esdeveniments o activitats culturals o qualsevol altre mitjà.

És important assenyalar que l'**abast temporal** que hem considerat per a l'elaboració d'aquest informe abasta des de l'1 de gener fins al 31 de desembre de 2020. Ens limitem, a més, a dades referents a l'activitat de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana i les seues xarxes de València i Alacant: Metrovalencia i TRAM d'Alacant.

ESTÀNDARDS INTERNACIONALS.

Aquesta Memòria de sostenibilitat l'hem confeccionada conformement amb els criteris, continguts i directrius establides per **Global Reporting Initiative (GRI)** per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, en la seua 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, s'han considerat els requisits de la **Llei 11/2018**, de 28 de desembre, d'informació no financera i diversitat.

METODOLOGIA.

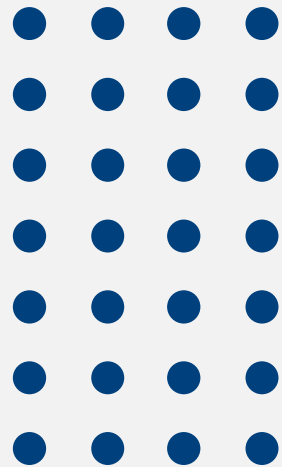
Per a l'elaboració d'aquesta memòria hem seguit un **planificat procés de recollida d'informació**, utilitzant per a això diferents eines dissenyades específicament per a aquest propòsit, la qual cosa ens ha permés incloure nous **indicadors** quantificables, avaluar les seues **tendències** i tractar 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 de cadascuna de les àrees i el seu enfocament de gestió.


La **definició del contingut** d'aquesta memòria, encara que en gran manera ha estat condicionat per la crisi sanitària de la COVID-19, parteix dels assumptes de naturalesa social, ambiental i/o econòmica de major rellevància per a l'organització i els seus grups d'interés. La identificació d'aquests assumptes s'ha dut a terme a través d'una anàlisi Delphi adaptada, que ha comptat amb la col·laboració de diferents especialistes en sostenibilitat.



CAPÍTOL **HUIT**
INFORME DE
GESTIÓ I
COMPTES.



CONTACTE

 961 924 000

 info@fgv.es

 fgv.es

