

# FGV

MEMORIA SOSTENIBILIDAD 2023



# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

1

### QUIÉNES SOMOS

Descripción de la organización. Órganos de Administración. Nuestros Grupos de Interés.

2

### HACIA DÓNDE VAMOS

Esto es lo que hacemos. Mapa. Misión y valores. Más que una empresa de transporte.

3

### QUÉ HEMOS HECHO

Principales cifras de 2023. Principales hitos alcanzados en 2023.

4

### NUESTRA RED DE VALOR

Financieramente responsables. Inversiones sostenibles. Compra pública sostenible. Transparencia y Gobernanza. Eficiencia energética. Movilidad sostenible y reducción de emisiones. Uso responsable de recursos. Acción social. Usuarios y usuarias. Personas.

5

### COMPROMISOS Y OBJETIVOS

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

6

### SOBRE ESTA MEMORIA

Enfoque y alcance. Metodología. Estándares internacionales.

7

### INFORME DE GESTIÓN

Informe de Gestión y Cuentas.



## RÉCORD DE VIAJEROS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El año 2023 ha sido un año de avances sin precedentes en Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV). Nuestro crecimiento va de la mano de un servicio público de transporte cada vez más sostenible y accesible, que impacte de forma positiva en la sociedad.

En este periodo hemos superado por primera vez en nuestra historia los 100 millones de viajeros, un incremento del 33,4% respecto a 2019, año en el que se registró el valor máximo de usuarios hasta el momento. Hay que destacar que, tanto Metrovalencia como TRAM d'Alacant, han mejorado sus datos de pasajeros consiguiendo récords en ambas explotaciones.

A lo largo del ejercicio también hemos puesto en marcha nuestro plan de transformación digital para consolidar un modelo de movilidad inteligente y sostenible, centrándonos en áreas como la digitalización del mantenimiento de trenes, la relación con los usuarios y la optimización del consumo de energía.

Conforme refleja nuestra misión, mantenemos el compromiso de ofrecer un servicio que cumpla con los criterios de calidad, seguridad, transparencia y rentabilidad social, como así lo demuestra el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC). Los usuarios han valorado en 8,70 y 8,16 puntos sobre 10, los servicios prestados por TRAM d'Alacant y Metrovalencia respectivamente, lo que evidencia su confianza en FGV.

Pensando en todas las personas usuarias y trabajando por ofrecer un transporte público accesible, hemos implantado un nuevo sistema de información y guiado, que facilita la orientación en nuestras instalaciones a las personas con discapacidad visual. Paralelamente a esta línea de actuación, los Centros de Atención al Cliente cuentan, a partir de 2023, con video intérprete de lengua de signos para las personas que lo necesiten.

En nuestro desempeño como empresa pública, tenemos la responsabilidad de difundir y promocionar los beneficios del transporte sostenible, por lo que hemos retomado el programa "Metroescuela". A su vez, incentivamos su uso con la distribución de diversos abonos y la reducción de tarifas.

Por todo esto, podemos decir que 2023 ha sido el año de la completa recuperación de las cifras de FGV. En los próximos años continuaremos trabajando por mantener e incrementar la confianza de todos nuestros usuarios para seguir siendo el medio de transporte de referencia en la Comunitat Valenciana.



## CARTA DE LA CONSELLERÍA DE MEDIO AMBIENTE, INFRAESTRUCTURAS Y TERRITORIO

En este informe de gestión se hace resumen de la labor desempeñada por FGV a través de sus explotaciones de Metrovalencia y TRAM d'Alacant a lo largo de 2023. Un ejercicio ambicioso, repleto de actuaciones y proyectos que, en esta nueva legislatura, impulsó inicialmente mi predecesora en el cargo, la consellera Salomé Pradas, a la que sin duda hay que agradecer su esfuerzo y labor como presidenta del Consejo de Administración.

Al asumir el cargo de conseller de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio soy consciente de la importante labor que desde esta empresa se desarrolla para prestar a los ciudadanos de la Comunitat Valenciana, así como a todos aquellos que nos visitan, un servicio público de transporte por ferrocarril sostenible, totalmente accesible, eficiente y con la máxima calidad.

Los más de 108 millones de usuarios transportados en 2023 permiten haber alcanzado este objetivo y registrar un resultado histórico, que refleja que la labor de todos aquellos que forman parte de FGV se ha desempeñado con éxito.

Este esfuerzo ha estado acompañado por una decidida apuesta por parte de la Generalitat para promover el uso del transporte público autonómico con medidas que han mantenido su vigencia en 2023 como el 50% de descuento para los títulos multiviaje y el Abono Joven para menores de 31 años.

Los resultados están ahí, pero no solo se ha trabajado en garantizar la oferta de servicio de Metrovalencia y TRAM d'Alacant, desde FGV se ha continuado planificando, ejecutando o dando los primeros pasos de distintos proyectos, como la estación Intermodal de Alicante, la incorporación nuevos tranvías o el avance en las obras de modernización entre Benidorm y Dénia.

Actuaciones encaminadas a prestar un mejor servicio y que han permitido que 2023 haya sido un año de consolidación que nos permite mirar al futuro con optimismo para alcanzar una movilidad más sostenible y accesible para todos.



VICENTE MARTÍNEZ MUS  
Conseller de Medio Ambiente,  
Infraestructuras y Territorio.

## CARTA DE DIRECCIÓN GERENCIA

El año 2023 ha permitido consolidar las bases del futuro de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), asentadas en un presente en el que un crecimiento de usuarios sin precedentes ha sido el gran protagonista.

En este último ejercicio FGV ha superado, por primera vez en su historia, los 100 millones de viajeros, con un incremento del 33,4% respecto a 2019, año en el que se alcanzó el valor máximo de usuarios hasta el momento y una vez superados totalmente los efectos negativos de la pandemia sobre el transporte público.

Hay que destacar que, tanto Metrovalencia como TRAM d'Alacant, han logrado récords históricos en ambas explotaciones, al superar los 90 millones y los 18 millones de usuarios, respectivamente.

Las ventajas impulsadas por la Generalitat para favorecer el uso del transporte público, sin duda, han ayudado a lograr estos resultados.

Esta circunstancia nos ha obligado a redoblar nuestro esfuerzo para atender la demanda y responder a las expectativas. Los Índices de Satisfacción del Cliente (ISC) realizados han valorado con puntuaciones superiores al 8 sobre 10 el servicio ofertado, lo que evidencia la confianza depositada en FGV.

Durante el pasado año hemos continuado con la planificación y ejecución de nuevos proyectos para mejorar y ampliar nuestra red en servicio. Entre estas actuaciones se ha adjudicado la fabricación de 16 nuevos tranvías por un importe superior a los 100 millones de euros.

En Valencia se han iniciado las obras de duplicación de vía y de construcción del nuevo apeadero de Font del Barranc, al tiempo que la conexión subterránea entre las estaciones de Xàtiva y Alacant ha comenzado a tomar forma y se ha completado la renovación de vía en el tramo Torrent-Castelló.

En Alicante, se ha celebrado el 20 aniversario de la puesta en marcha del TRAM d'Alacant y se han dado los pasos definitivos para iniciar las obras de la nueva estación Intermodal en 2024.

A su vez, el tren ha vuelto a circular en la totalidad de la Línea 9, al entrar en servicio el nuevo viaducto del Quisi, uniendo de nuevo Benidorm y Dénia, y el paso inferior de Beniardà ha entrado en funcionamiento.

A lo largo del ejercicio también hemos puesto en marcha nuestro plan de transformación digital para consolidar un modelo de movilidad inteligente y sostenible, centrándonos en áreas como la digitalización del mantenimiento de trenes, la relación con los usuarios y la optimización del consumo de energía.

Pensando en todas las personas y trabajando por ofrecer un transporte público accesible, hemos comenzado a implantar el nuevo sistema de información y guiado Navilens, que facilita la orientación en nuestras instalaciones a las personas con discapacidad visual.

Paralelamente a esta línea de actuación, los Centros de Atención al Cliente cuentan, a partir de 2023, con video intérprete de lengua de signos para las personas que lo necesiten.

Por todo esto, podemos decir que 2023 ha permitido consolidar nuestro presente y seguir avanzando de cara al futuro, por lo que en los próximos años continuaremos trabajando por mantener e incrementar la confianza de todos nuestros usuarios para seguir siendo el medio de transporte de referencia en la Comunitat Valenciana.



ALFONSO NOVO BELENGUER  
Director Gerente de FGV.

## DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) es la empresa pública dependiente de la Consellería de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio que gestiona y administra el transporte ferroviario en Valencia y Alicante y de sus áreas metropolitanas, respectivamente, además del eje Costa Blanca-Dènia.

Desde el inicio de su actividad en 1987 y hasta hoy, la organización trabaja por la expansión y modernización de su red de transporte, con un **total de 218 estaciones y paradas** repartidas por la geografía de ambas provincias, poniendo a disposición de la ciudadanía un servicio de transporte público, accesible y de calidad.

En la provincia de Valencia, prestamos servicio de transporte a un **total de 36 municipios** a través de **6 líneas de metro y 4 líneas de tranvía**, contando para ello con **147 estaciones, paradas y apeaderos** (de los cuales, 108 están en superficie y 39 son subterráneas), un parque móvil de **108 trenes y tranvías**, que suman un total de **164,28 kilómetros de red**.

Por su parte, en Alicante es posible la **movilidad entre 13 municipios gracias a las 6 líneas operativas**, que cuentan con **71 estaciones y apeaderos** (68 en superficie y 3 subterráneas), con un parque móvil de **42 trenes y tranvías**, para un **total de 110,70 kilómetros de red**.



Si quieres saber más detalles sobre la empresa puedes consultar nuestra web [www.fgv.es](http://www.fgv.es)



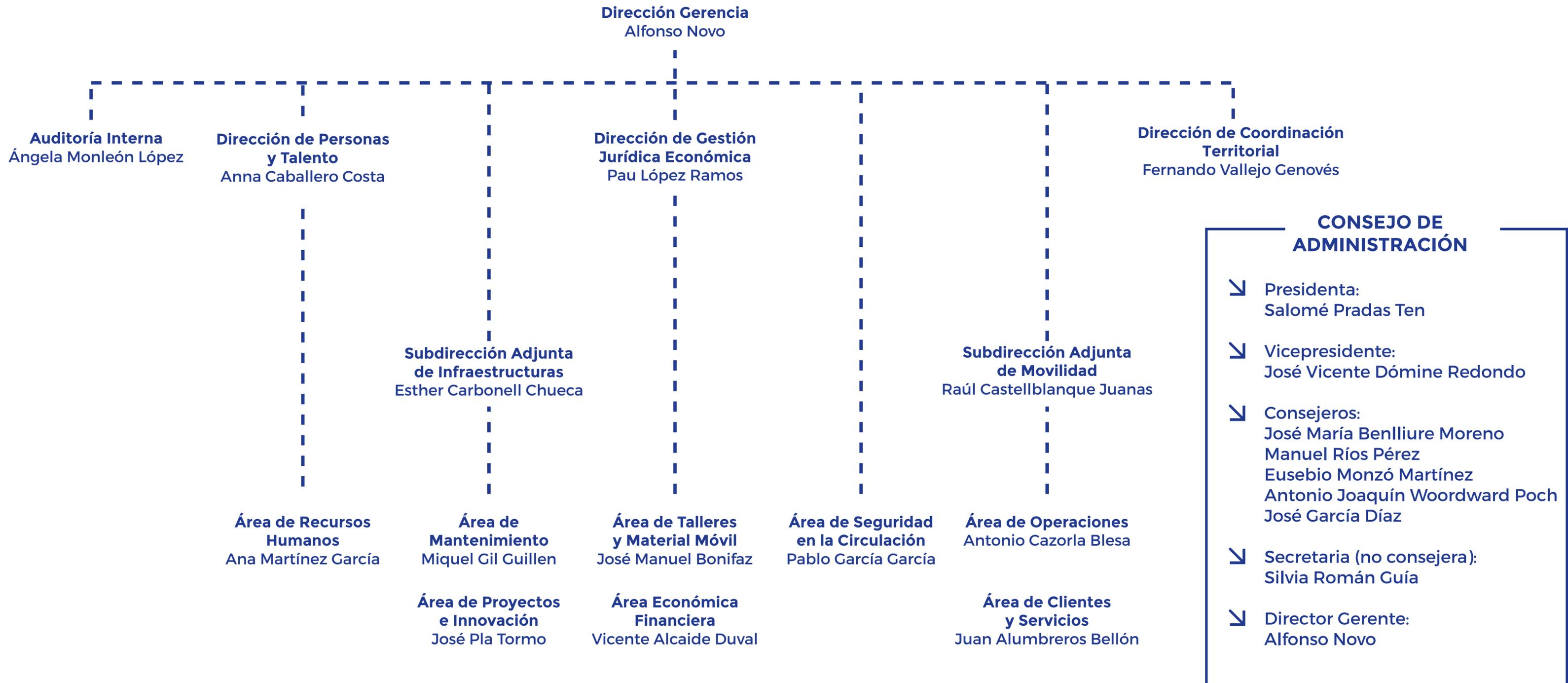
Partida de Xirivelleta, s/n  
46014, Valencia  
Parada València Sud



Avda. Vilajoyosa, 2  
03016, Alicante  
Antigua Estación de la Marina



# ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN



## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Todas las entidades y grupos de personas que, de forma directa o indirecta, influyen y/o participan en nuestra actividad constituyen los Grupos de Interés. Como empresa pública, garantizamos que todos formen parte activa de nuestra red de valor y los situamos en el centro de nuestras decisiones, con el fin de identificar continuamente sus necesidades y de orientar nuestras acciones hacia sus expectativas.

### PERSONAS USUARIAS

La razón de ser de FGV son aquellas personas que hacen uso de nuestros servicios, que además se convierten en agentes de información a través de sus reclamaciones, quejas y reconocimientos, las Encuestas de Satisfacción de Clientes y las redes sociales.

### EQUIPO

Nuestras empleadas y empleados son parte esencial del servicio que ofrecemos, por lo que FGV trata de asegurar el mejor ambiente de trabajo, en condiciones de igualdad e integración laboral.

### ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES REGULADORAS

Las entidades y administraciones se encargan de regular y supervisar nuestra actividad, como la Consellería de Medio Ambiente, Infraestructuras y Territorio y la Autoritat del Transport Metropolità de Valencia.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre el trabajo que realizamos y de comunicar las novedades de nuestro servicio, mantenemos una relación constante con los medios de comunicación de cualquier ámbito, ya sea local, provincial, regional o estatal.

### EMPRESAS DEL SECTOR

Las entidades y compañías de transporte público ubicadas en otras demarcaciones geográficas constituyen también una fuente de conocimiento y comparación que contribuye a la mejora de la calidad de nuestro servicio público.

### PROVEEDORES

Nuestros proveedores desempeñan un papel crucial en el desempeño de nuestro servicio, cada día más sostenible, por lo que son seleccionados siguiendo criterios ambientales, de calidad y de buenas prácticas.

### COLECTIVOS LOCALES

Colaboramos conjuntamente con entidades locales de nuestro entorno, como las Administraciones Públicas, Asociaciones por la integración de personas con discapacidad y la comunidad científica y académica.

### SERVICIOS DE EMERGENCIA

Mantenemos una comunicación constante con las unidades de seguridad y asistencia sanitaria, como Policía, Bomberos, profesionales de la Sanidad o Protección Civil, los cuales prestan un servicio esencial para el buen funcionamiento de nuestro servicio.

### ONG Y GRUPOS DE PRESIÓN

Como grupos representantes de la ciudadanía e influyentes en los objetivos de la organización, algunas asociaciones y ONG disponen de nuestras instalaciones para el fomento y desarrollo de sus acciones y campañas.

### ENTIDADES FINANCIERAS

Las entidades financieras aportan el capital necesario para mantener y mejorar nuestros servicios e infraestructuras ferroviarios.



## MISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Nuestra misión consiste en ofrecer al conjunto de la Comunitat Valenciana un servicio público de transporte que cumpla con los criterios de calidad, seguridad, transparencia y rentabilidad social de una gestión eficiente y sostenible.

### VALORES

- ↘ Eficiencia
- ↘ Transparencia
- ↘ Sostenibilidad
- ↘ Rentabilidad social
- ↘ Calidad
- ↘ Seguridad
- ↘ Participación
- ↘ Compromiso

## MÁS QUE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE

Cumpliendo con nuestros valores de transparencia y participación, en FGV escuchamos y atendemos las necesidades de nuestros Grupos de Interés. Por ello, hemos integrado seis líneas estratégicas de interés común en el desarrollo de nuestra actividad.

Cada una de las seis líneas estratégicas que trabajamos en FGV llevan asociados unos objetivos, que se desarrollan a través de iniciativas concretas.

### LÍNEAS DE ACTUACIÓN

EFICIENCIA

CLIENTES

COMUNICACIÓN

PERSONAS

SEGURIDAD

RENTABILIDAD  
SOCIAL

## PRINCIPALES CIFRAS DE 2023

Un año más, FGV sigue siendo el medio de transporte metropolitano referente para la ciudadanía. Durante 2023, **hemos incrementado en un 42% el número de viajeros y viajeras** respecto al año anterior, logrando registrar un **máximo histórico**, de 108.760.319 personas viajeras, lo que supera en un 33,4% al anterior máximo alcanzado en 2019 de 81.533.731.



	2020	2021	2022	2023
Nº de viajeros/as	36.984.259	42.819.679	63.361.626	90.492.516
Kilómetros recorridos	7.479.316	7.581.299	7.824.627	8.265.625

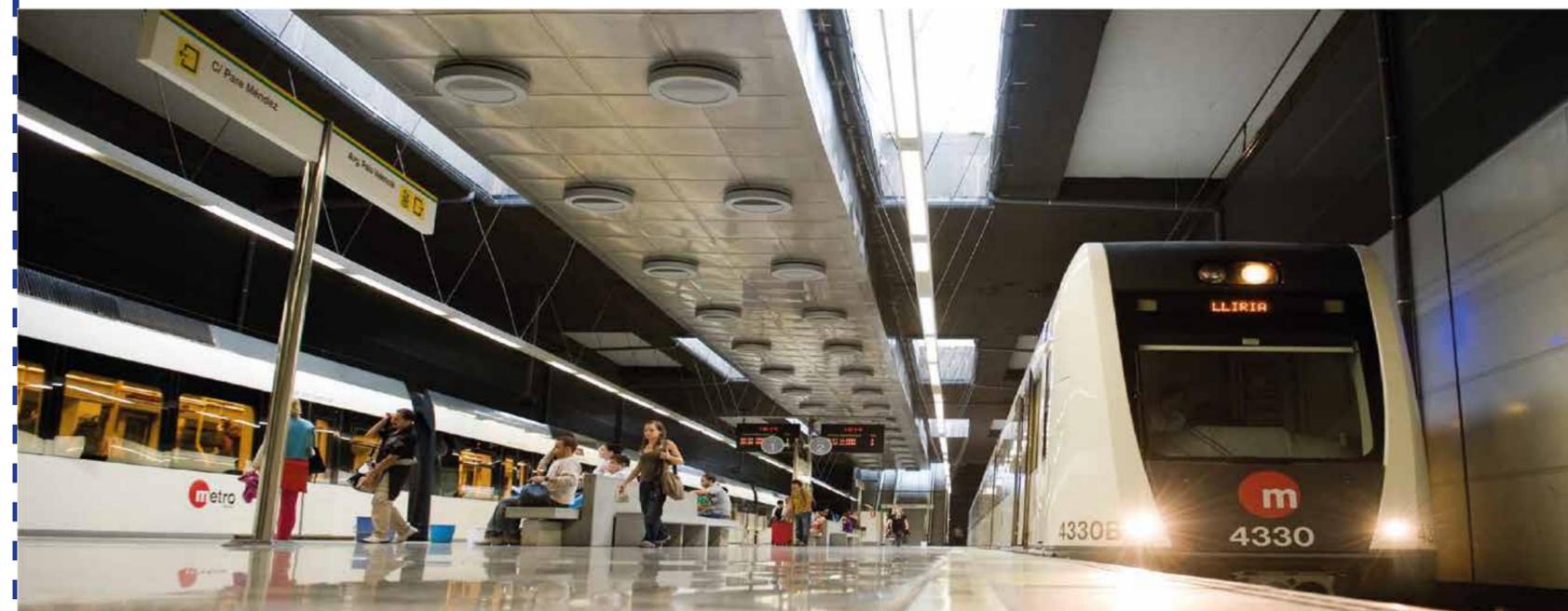


	2020	2021	2022	2023
Nº de viajeros/as	7.049.847	9.070.905	13.330.253	18.267.803
Kilómetros recorridos	2.601.991	2.807.309	2.875.654	3.205.615

- ↘ 108.760.319 viajeros y viajeras a lo largo de 2023.
- ↘ 11.471.240 kilómetros recorridos.

### 365 días de servicio, de los cuales

- ↘ 227 días de servicio ordinario (laborales).
- ↘ 74 días de servicios intermedios (sábados y agosto).
- ↘ 64 días de servicio de festividades (domingos o festivos).



## RESUMEN DE LOS PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS EN 2023

### SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- ↘ Generamos un 28% menos de residuos que en 2022. Se han valorizado 41.315 kg de residuos peligrosos y 88.212 kg de no peligrosos.
- ↘ La producción de nuestras instalaciones fotovoltaicas ha evitado la emisión de 281,5 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, y ha supuesto unos ingresos de 1,1 millones de euros.

### INVERSIONES

- ↘ Hemos adjudicado la compra de 16 nuevos vehículos ligeros, apostando por la movilidad pública y sostenible, con una inversión de 102 millones de euros.
- ↘ Destinamos 50 millones de euros en nuevas infraestructuras para un transporte más limpio y sostenible.

### ATENCIÓN AL CLIENTE

- ↘ Mantenemos un año más las tarifas del ejercicio anterior.
- ↘ Prorrogamos los descuentos en trenes y tranvías y gratuidad para menores de 31 años.
- ↘ Abrimos un nuevo Espai del Client en Dènia.
- ↘ Ampliada la zona del TRAM d'Alacant para incluir las paradas del municipio de El Campello.

### SOLIDARIDAD

- ↘ Línea 0 hemos colaborado en 60 acciones solidarias junto a 40 entidades y ONG.

### VIAJEROS Y VIAJERAS

- ↘ Alcanzamos un máximo histórico de 108.760.319 viajeros y viajeras.
- ↘ Más de 277.000 abonos jóvenes han permitido más de 10 millones de viajes gratuitos.

### OBRAS E INFRAESTRUCTURAS

- ↘ Puesta en servicio del tramo renovado de la L9 del TRAM entre Gata de Gorgos y Dénia.
- ↘ Abierto al tráfico rodado el paso inferior de Beniardà en Benidorm y el viaducto del Quisi en TRAM d'Alacant.
- ↘ Ponemos en servicio el nuevo apeadero de La Vallesa de Metrovalencia.
- ↘ Inicio de las obras de conexión entre Xàtiva y Alacant de Metrovalencia.
- ↘ Comienzo de los trabajos del nuevo apeadero de Fuente del Jarro y duplicidad de vía.

### ACCESIBILIDAD

- ↘ Hemos comenzado la implantación del sistema de información y guiado Navilens para personas con discapacidad visual.
- ↘ Implantamos un nuevo sistema de traducción de lengua de signos mediante vídeo intérprete en los Centros de Atención al Cliente.
- ↘ Instalamos pulsadores accesibles y dispositivos sonoros y luminosos en el metro y ascensores para las Personas con Movilidad Reducida (PMR).
- ↘ Aumentamos a 10.000 plazas las reservadas para personas con alguna discapacidad.

### LABORAL

- ↘ Ofertamos 140 plazas de empleo público.
- ↘ Aumentamos la plantilla un 4%, alcanzando los 1.840 agentes.

## FINANCIERAMENTE RESPONSABLES

El transporte ferroviario se ha convertido en el sistema de movilidad urbana de referencia, como así revelan los datos económicos del año 2023.

Al aumentar la plantilla, los gastos asociados a personal se han incrementado. Han aumentado también los gastos en servicios, tributos y provisiones.

Las cifras económicas pueden consultarse en detalle en el Informe de Gestión y Cuentas para el ejercicio 2023, disponible en el capítulo 7 de esta Memoria.

	2020	2021	2022	2023
<b>Ventas</b>	<b>36.477.255</b>	<b>46.159.272</b>	<b>63.302.691</b>	<b>85.028.458</b>
<b>Otros ingresos</b>	<b>4.625.988</b>	<b>4.585.541</b>	<b>6.177.205</b>	<b>5.507.015</b>
<b>Gastos operativos</b>	<b>4.162.840</b>	<b>3.639.481</b>	<b>4.024.187</b>	<b>5.073.495</b>
<b>Gastos en personal</b>	<b>81.886.202</b>	<b>85.489.002</b>	<b>96.328.133</b>	<b>103.861.050</b>
<b>Servicios, tributos y provisiones</b>	<b>46.632.560</b>	<b>59.775.595</b>	<b>82.972.689</b>	<b>79.890.665</b>

\* Las cifras están expresadas en euros



## IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO

A partir de la actividad desarrollada por FGV se ha creado un tejido empresarial de proveedores y subcontratistas, generadores de empleo y riqueza de impacto económico indirecto en nuestro territorio nacional.



Pueden consultarse en nuestro portal de transparencia:  
<https://www.fgv.es/transparencia/> nuestros recursos económicos y personales

## INVERSIONES SOSTENIBLES

Renovamos el diseño de los trenes de Metrovalencia para hacerlos más accesibles y con materiales que favorecen un mejor mantenimiento. El coste del contrato para el vinilado de 62 metros y 44 tranvías asciende a 1,8 millones de euros.

Implantamos la nueva tecnología de señalización y guiado “Navilens”, en la que hemos invertido 693.814 euros y cuyo despliegue a todas las estaciones y paradas en finalizará 2024.

Para conseguir una mejora sustancial del servicio ferroviario en materia de seguridad y confortabilidad se han invertido más de 34 millones de euros en la **adecuación de las infraestructuras**.

### EJERCICIO

↘ Resultado del ejercicio: (-) 156.679.740 €.

↘ 6% de mejora respecto 2022.

## COMPRA PÚBLICA SOSTENIBLE

En coherencia con nuestro compromiso medioambiental y con la salud y bienestar de los trabajadores, FGV exige en las licitaciones de contratos disponer de certificados en las normas UNE-EN ISO 14.001, 9.001 y 45001, con un alcance que cubra las actividades objeto del contrato.

Aparte de disponer de certificados en estas normas, toda la documentación y los informes de trabajo derivados de su ejecución deben presentarse por medios electrónicos.

Las empresas que trabajan con nosotros realizan un informe sobre el cumplimiento de las condiciones de ejecución (Responsabilidad Medioambiental, Social y Laboral), cada seis meses y al finalizar la ejecución del contrato.

## TRANSPARENCIA Y GOBERNANZA

Como empresa pública comprometida con el correcto desarrollo de nuestra actividad, tenemos establecidos una serie de documentos, aprobados por el Consejo de Administración, para evitar cualquier forma de corrupción o fraude.

Disponemos de un Plan de Medidas Antifraude y de nuestra propia Política de Prevención y Detección del Delito, así como de un Código de Buen Gobierno relativo a la aceptación de regalos, atenciones y cortesías.

Nuestro Comité Antifraude dispone de un Reglamento de actuación e interviene en el tratamiento y seguimiento de todas las incidencias detectadas.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

En FGV trabajamos por la sostenibilidad y uso de energías renovables. Por ello, aprovechamos la superficie cubierta de nuestros talleres para la instalación de placas fotovoltaicas, convirtiéndola en la mayor instalación en cubiertas industriales de la Comunitat Valenciana y una de las mayores de España de carácter público.

- ↘ Consumo eléctrico: 97.875.414,20 kWh.
- ↘ Con una superficie total de 18.000 m<sup>2</sup>, la instalación fotovoltaica ha generado durante el año 2023 un total de 2.346.014 kWh, lo que supone un 4% más que el año anterior.

En FGV cumplimos con lo establecido en el “Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de la Generalitat Valenciana en el horizonte temporal 2016-2025” para las empresas del sector público. Desde el año 2018, empleamos energía eléctrica renovable a través de comercializadoras que garantizan su origen.



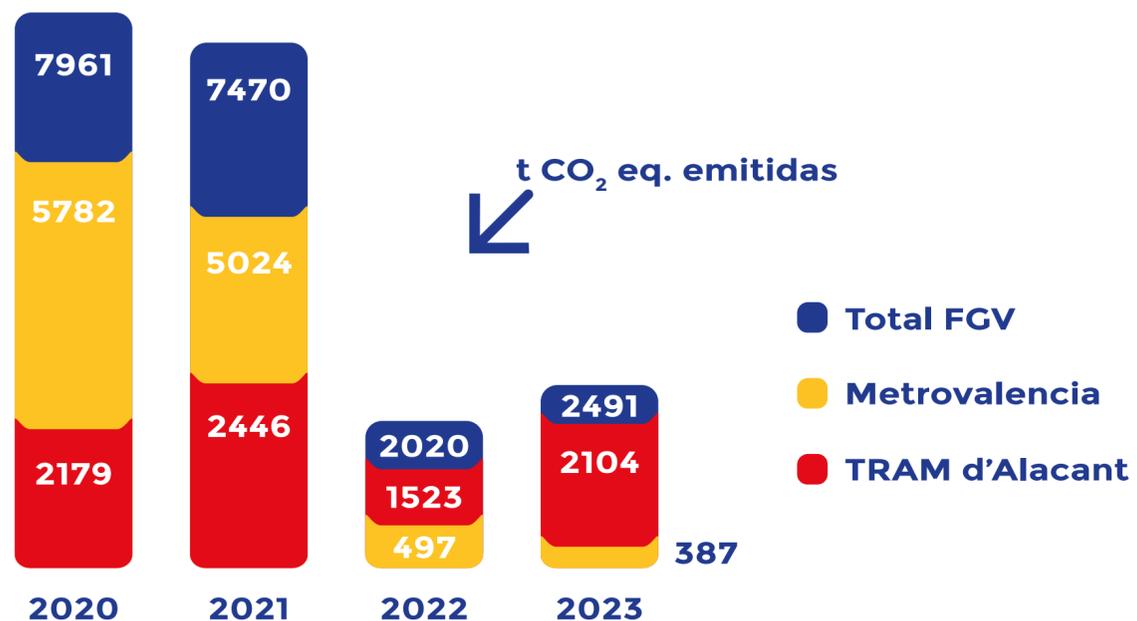
## MOVILIDAD SOSTENIBLE Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

Las emisiones producidas como actividad de transporte público colectivo quedan ampliamente compensadas por la cantidad de emisiones que evitamos al reducir el uso del transporte individual privado.

### AHORRO DE EMISIONES

Gracias a la red de transporte de Metrovalencia y TRAM d'Alacant se evitan en torno a 90,6 millones de desplazamientos de vehículos privados, lo que supone un ahorro de hasta:

- ↘ 45.380.000 litros de combustible, que hubiera supuesto un gasto de más de 72,5 millones de euros.
- ↘ Asimismo, si los viajes realizados en los trenes que pone en servicio FGV se hubieran hecho en vehículo privado, habrían supuesto la emisión 116.700 t CO<sub>2</sub> equivalente.



	2020	2021	2022	2023
<b>Metrovalencia</b>	<b>45.978</b>	<b>42.178</b>	<b>67.990</b>	<b>87.107</b>
<b>TRAM d'Alacant</b>	<b>13.397</b>	<b>12.736</b>	<b>20.874</b>	<b>29.594</b>
<b>Total FGV</b>	<b>59.375</b>	<b>54.914</b>	<b>88.864</b>	<b>116.700</b>

\* Estimación ahorro emisiones por el uso del servicio ofrecido por FGV t CO<sub>2</sub> eq.

El mayor objetivo de nuestra organización es fomentar la movilidad sostenible mediante el uso de un transporte público, intermodal y accesible para la población, que garantice la protección del medio ambiente y la seguridad ciudadana.

Dentro de nuestra estrategia de movilidad, continuamos apostando por la instalación de aparcamientos disuasorios que faciliten el acceso e intercambio de otras modalidades de transporte, así como la creación de zonas verdes en las zonas de actuación.

Un año más, abrimos nuestras puertas con motivo del "Día Europeo Sin Coche", celebrado durante la Semana de la Movilidad Europea de la Comunitat Valenciana, y ofrecimos desplazamientos gratuitos a alrededor de 440.000 personas, tanto Metrovalencia como TRAM d'Alacant.

También colaboramos con el equipo de investigación del IDAEA-CSIC en un proyecto europeo nPETS que estudia la cantidad y toxicidad de las partículas ultrafinas originadas por diferentes medios de transporte, poniendo a su disposición la estación de metro de Colón, como centro de obtención de datos.

## USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

Hemos experimentado una reducción en el consumo de los recursos, excepto en el gasóleo, que se ha incrementado un 28% debido a que la línea 9 del TRAM d'Alacant, la única no electrificada de FGV, ha aumentado su servicio un 40% en 2023, servicio que estaba parcialmente interrumpido mientras se ejecutan las obras de rehabilitación de esta línea centenaria.

	2020	2021	2022	2023
Gasóleo (l)	577.812	752.802	713.018	912.139
Gasolina (l)	440	409	200	160
Propano (l)	21.948	19.810	22.042	21.064
Gas natural (kWh)	335.099	272.429	225.503	209.194
Agua (Kg)	42.916	44.829	48.843	44.572
Papel (l)	8.098	6.340	7.743	6.260

## MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS

La producción de residuos durante el año 2023 se visto reducida respecto al año anterior, pasando de una cantidad total de 258.819 kg a 186.394 kg, lo que supone un descenso del 28% en cuanto a generación total de residuos.

Respecto a la valorización de residuos, destacar que en 2023 se ha conseguido recuperar el 87,33% del total de Residuos No Peligrosos generados, dato que aumenta respecto a la cifra del año anterior que alcanzó el 73,46%.

	2020	2021	2022	2023
Residuos No Peligrosos (kg)	202.744	156.562	163.039	101.008
Residuos Peligrosos (kg)	36.983	170.890	75.371	78.140
Residuos No Peligrosos valorizados (kg)	172.096	152.380	119.767	88.212
Residuos Peligrosos valorizados (kg)	30.744	148.587	62.112	41.315

## GARANTÍA AMBIENTAL

En nuestro desempeño, seguimos comprometidos en mejorar nuestro medio ambiente, como así lo evidencian las inversiones que realizamos año tras año, aumentando un 141% en su conjunto respecto al año 2022.

Este año 2023 hemos se han cambiado e incrementado los equipos de lavado de piezas en los talleres lo que ha implicado un mayor gasto en el capítulo de Gestión de residuos.

Por otra parte, se ha realizado un mantenimiento del equipo de depuración de aguas para mejorar su funcionamiento y la calidad del agua vertida.

	2020	2021	2022	2023
Gestión de residuos	49.398	67.202	109.081	237.988
Analíticas de vertido	3.287	958	385	2.431
Consultoría ambiental	33.432	17.544	35.047	78.914
Mantenimiento de placas fotovoltaicas	55.101	52.812	48.044	143.951
Mantenimiento Sistemas Depuración	-	-	-	70.575
Gasto total (€)	141.217	138.516	192.557	463.284



## ACCIÓN SOCIAL - Línea 0

Línea 0 es una iniciativa que parte de la responsabilidad social de nuestra compañía. Con esta línea de acción social se pretende crear un espacio solidario que reúna todas las iniciativas de los usuarios y usuarias sobre aspectos de salud, consumo responsable, de respeto e integración para colectivos con problemas de exclusión, seguridad ciudadana, ayuda a la mujer, los mayores, los inmigrantes y refugiados, la educación y la cultura y el cuidado del Medio Ambiente.

A lo largo del año 2023, hemos llevado a cabo 60 acciones solidarias (junto a más de 43 entidades como Aldeas Infantiles SOS, Manos Unidas, Médicos Sin Fronteras, etc. con una duración de 862 horas de voluntariado y de 14.408 horas por parte de las entidades colaboradoras.

Las acciones solidarias del FGV comprenden un conjunto de 507 mesas informativas y campañas informativas de Días Mundiales, 3 exposiciones en estaciones, 6 donaciones de sangre, los 560 carteles, 12 visitas educativas de 218 estudiantes, la promoción del transporte público con 780 títulos y cuñas de mensajes en redes sociales.

- Acción Contra el Hambre. ACH International.
- Campaña Diálogo Directo. Médicos Sin Fronteras.
- Campaña Face to Face. Save The Children.
- Campaña de Sensibilización sobre Epilepsia "Tenemos que hablar".
- Día Internacional de las Personas Migrantes.
- Sensibilizar para el cuidado del mar: "Aquí salvamos tortugas".
- Maratón de Donación de Sangre "Únete a la fábrica de la vida. Dona sangre, dona plasma".

## Información y sensibilización

En el año 2023, colocamos en nuestros trenes y tranvías 560 carteles de 7 entidades que realizaron campañas de prevención del alcoholismo, la ludopatía y la drogodependencia, día Mundial del Implante Coclear, por la ayuda humanitaria, el comercio justo y el apoyo al voluntariado.

- Campaña Día Mundial del Comercio Justo.
- Día Mundial del Implante Coclear y Día Internacional de la Audición.
- Campaña Día Mundial de las Enfermedades Raras.
- Narcóticos Anónimos.

Se han realizado 3 exposiciones, para la Erradicación de la Pobreza de Manos Unidas, del Festival de Cine Infantil y del del Proyecto TravessArt de la Escuela de Artesanos; y se han realizado actuaciones por el Día Internacional contra la Violencia de la mujer.



## Voluntariado social e integración

Participamos voluntariamente en 862 horas de acción social, especialmente de la Línea 0, mediante trabajos de cartelería, donaciones de sangre y recepción de visitas formativas y de orientación laboral.

Colaboramos con el Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana, recibiendo el autobanco para donar sangre, y promocionamos las campañas del Día de la Donación de sangre, con 780 títulos de transporte promocionales, así como otros 300 en patrocinio de Travesía de Santa Faz 2023 a favor de AEAL de Alicante, 60 para los participantes en la 4ª San Silvestre Solidaria L'Empalme-Avapace Burjassot y 1.500 títulos para la Carrera Ruta 091 kilómetros solidarios de Policía Nacional 2023.

Realizamos 7 visitas formativas para estudiantes de Formación Profesional de EPLA, EL IES Tirant lo Blanc, El CIPF de Cheste, del IES Gonzalo Anaya, IES Les Alfàbegues y de orientación laboral del Programa IVAJ del Centro juvenil de San Isidro.

## Educación ambiental

En el año 2023 hemos retomado el programa educativo “Metroescola” dirigido a los escolares de Primaria, tras haber sido suspendido con motivo de la pandemia en 2020. El programa consiste en la realización de visitas educativas a las instalaciones donde los alumnos conocen el funcionamiento de la red y los beneficios del transporte público en grandes ciudades como alternativa al vehículo privado, como parte de su proceso formativo.

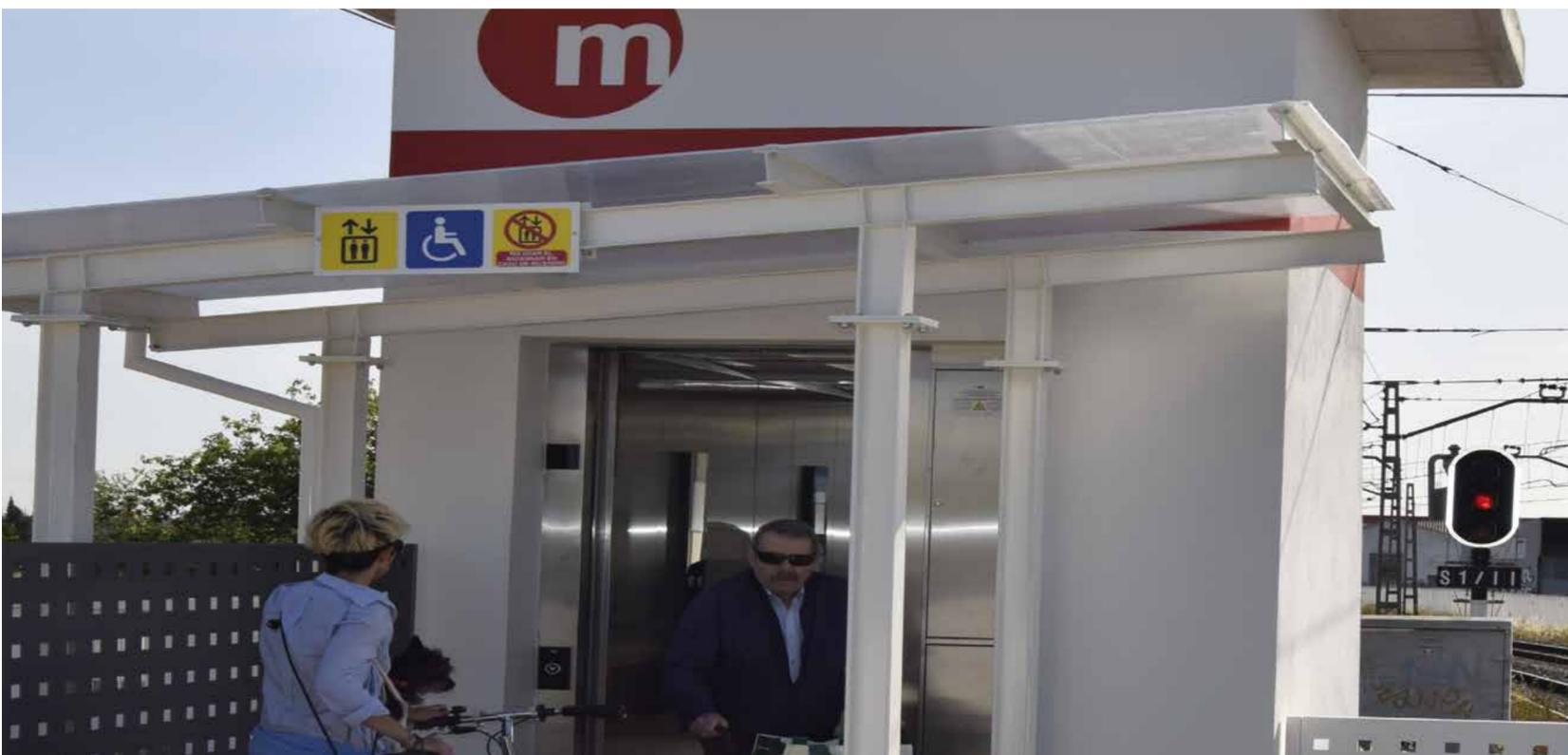


## PERSONAS USUARIAS - Accesibilidad

Seguimos cumpliendo nuestro objetivo de accesibilidad para todos los públicos más allá de las exigencias de la ley en esta materia. Durante este año se ha avanzado en la mejora de la accesibilidad en ascensores para facilitar su uso a Personas con Movilidad (PMR) mediante la progresiva introducción de botoneras accesibles y mandos a distancia.

Asimismo, se ha iniciado la implantación del sistema de guiado Navilens para facilitar la accesibilidad de nuestras instalaciones a personas invidentes o con escasa visión, sistema que proporciona también facilita información a tiempo real a todos nuestros clientes.

Eliminamos las barreras físicas que dificultan el desplazamiento de todos nuestros usuarios y usuarias, por lo que el 99,3% de nuestras estaciones, apeaderos y paradas son accesibles a personas con movilidad reducida.



## Atención a la ciudadanía

Con el objetivo de mejorar el servicio prestado a la ciudadanía, elaboramos Encuestas de Satisfacción de Clientes (ESC) para conocer la valoración de nuestros usuarios y usuarias respecto al servicio recibido por parte de Metrovalencia y TRAM d'Alacant y recibimos sus opiniones a través de los Comités de Participación de Clientes, los grupos de trabajo y las redes sociales.

Según los datos que se desprenden del Índice de Satisfacción al Cliente (ISC), más de 130.000 personas realizaron consulta a través del teléfono gratuito y los interfonos de estaciones y paradas en Metrovalencia.

El 84,2% de los usuarios de Metrovalencia obtiene información sobre el servicio de metro y tranvía a través de los canales digitales.

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN



8,16 sobre 10



8,70 sobre 10



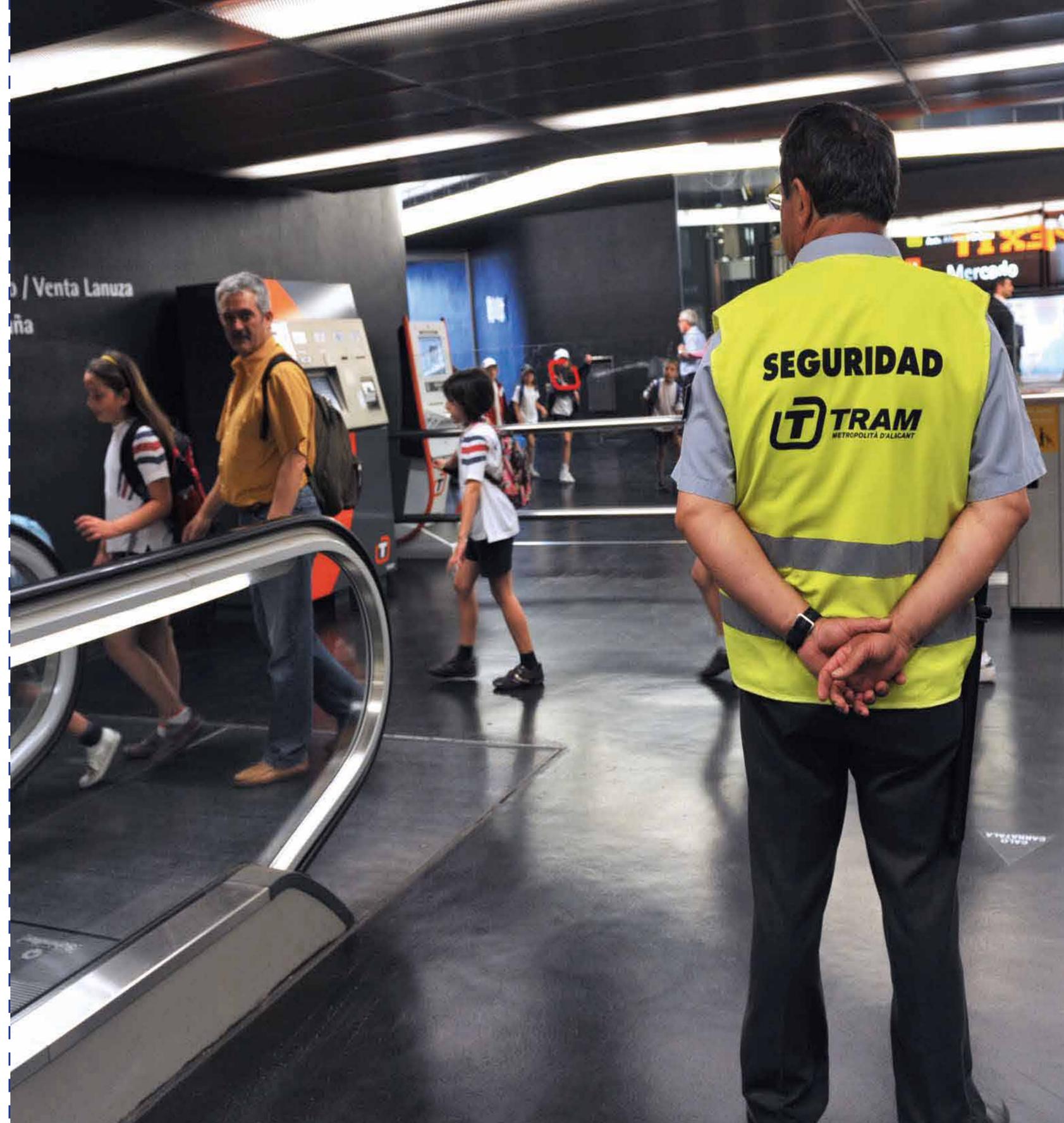
A través de nuestro portal de transparencia cuya dirección es <https://www.fgv.es/transparencia> damos a conocer en detalle los Estudios de Satisfacción del Cliente que hemos realizado para Metrovalencia y TRAM d'Alacant.

## VIGILANCIA Y SEGURIDAD

Nuestro servicio de vigilancia ha detectado alrededor de 1.000 incidencias menos que el año anterior y ha dedicado un 9% más del tiempo a esta tarea, que vela por mantener la seguridad de las instalaciones. El número de controles y de detenciones también se ha incrementado en este año 2023.

Para comprobar la eficacia y la operatividad del Plan de Autoprotección, la coordinación de efectivos y las medidas de seguridad, este año se ha llevado a cabo un simulacro de un ataque terrorista en las estaciones de Luceros de Alicante y de A. Guimerá de Metrovalencia, que han contado con la participación de más de 200 personas.

	2020	2021	2022	2023
<b>Incidencias detectadas por el servicio de vigilancia</b>	<b>9.350</b>	<b>10.246</b>	<b>11.777</b>	<b>10.867</b>
<b>Horas dedicadas por el servicio de vigilancia</b>	<b>291.520</b>	<b>299.590</b>	<b>342.785</b>	<b>372.466</b>
<b>Patrullas preventivas desplegadas por la policía</b>	<b>1.722</b>	<b>2.145</b>	<b>2.257</b>	<b>2.628</b>
<b>Controles realizados por la policía</b>	<b>101</b>	<b>154</b>	<b>557</b>	<b>715</b>
<b>Detenciones realizadas en nuestras instalaciones</b>	<b>56</b>	<b>76</b>	<b>73</b>	<b>93</b>



## PERSONAS

Apostamos por la mejora continua de nuestro servicio. Por ello, en el año 2023 hemos incorporado a nuestro equipo de FGV a 74 nuevos agentes.

El mantenimiento del Convenio Colectivo Vigente es la garantía de que las condiciones laborales se ejecutan correctamente, además de las condiciones de acceso de las nuevas incorporaciones.

593 mujeres

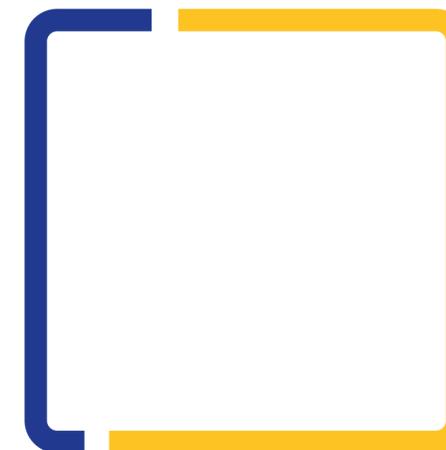


1.247 hombres

### NÚMERO TOTAL DE AGENTES

1.840 trabajadoras y trabajadores.

599 contratos temporales



1.241 contratos fijos

Aumentamos nuestra plantilla un 4%, a la vez que apostamos por la integración laboral, con un total de 44 empleados con discapacidad superior al 33%.

	2020	2021	2022	2023
Afiliados a sindicatos en Valencia	1.076	1.072	1.134	988
Afiliados a sindicatos en Alicante	224	215	220	204
Afiliados a sindicatos totales FGV	1.300	1.287	1.354	1.192

## Igualdad

Hacemos posible la conciliación de la vida personal y laboral, poniendo a disposición de nuestros trabajadores y trabajadoras todos los recursos posibles.

Según lo establecido en el XIII Convenio Colectivo, seguimos nuestro Plan de Igualdad vigente para el periodo 2019-2024, que establece 69 medidas de aplicación en diferentes áreas de gestión y actuamos contra el acoso, siguiendo nuestro protocolo ante el acoso sexual y por razón de sexo y hacia el colectivo LGTBIQ+.

Con motivo del 8 de marzo realizamos una exposición “Las mujeres de FGV. 35 años camino de la Igualdad” dedicada a todas aquellas trabajadoras pioneras en desempeñar trabajos de responsabilidad o hasta ese momento reservados para hombres, y a la evolución de los diferentes planes de Igualdad aprobados por la empresa.

Otras acciones desarrolladas por FGV en esta materia son “Las Chicas no pierden el tren” o la “Guía didáctica para combatir estereotipos de género en el ferrocarril”.

En la actualidad, las 566 mujeres que trabajan en Valencia y Alicante representan más de un 31% de la plantilla.

	2020	2021	2022	2023
Permisos de maternidad	5	0	2	4
Permisos de paternidad	20	24	27	34
Reducción de jornada	153	285	274	345
Total permisos FGV	178	309	303	383



## FORMACIÓN CONTINUA

Creemos en la formación continua de nuestra plantilla, por lo que seguimos adquiriendo conocimientos y aportando valor a nuestro trabajo.

Hemos formado a 1.704 trabajadores y trabajadoras, cantidad equivalente al 92,60% de nuestra plantilla, a lo largo del año 2023.

Durante 2023, hemos realizado 10.658 cursos de formación en diferentes temas relacionados con el sector ferroviario, suponiendo un total de 118.468 horas lectivas, un 23% más que en el año 2022.

Cada trabajador/a de FGV ha recibido una media de 33 horas de formación.

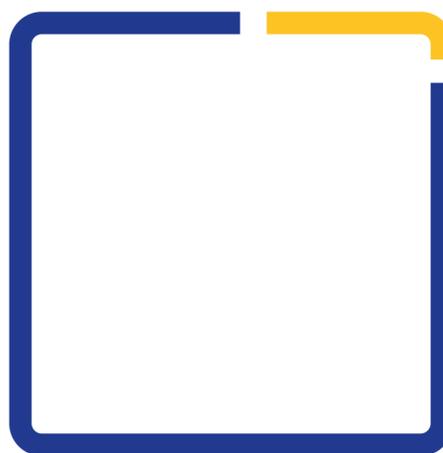


## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y VIGILANCIA DE LA SALUD

8,08% tasa de absentismo.

El trabajo desarrollado en prevención de riesgos laborales y sensibilización en nuestros trabajadores y trabajadoras queda reflejado en la tasa de absentismo laboral, que se mantiene más o menos estable respecto al año anterior y en el número de bajas causadas por accidente laboral, que disminuye un 86% respecto al año 2022.

625 bajas por enfermedad



69 bajas por accidente laboral

Las 22 acciones de prevención de riesgos laborales puestas en marcha durante el año 2023 comprenden una serie de campañas de información, vacunación y programas a disposición de los trabajadores y trabajadoras de FGV. Algunas de las cuales son:

- ↘ Campaña contra la obesidad.
- ↘ Campaña de alimentación saludable.
- ↘ Campaña Día Mundial de la Hipertensión.
- ↘ Programa prevención cáncer de Cérvix.
- ↘ Disfruta el verano con salud.
- ↘ Campaña anual de vacunación antigripal.
- ↘ Tomar el sol de forma segura.
- ↘ Campaña uso de antibióticos/automedicación.

# CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Del compromiso global a la acción local.

Nos comprometemos a mejorar la calidad de vida y a construir un futuro mejor, por ello, incorporamos a nuestra actividad los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, aprobados por Naciones Unidas.



Escuchamos y atendemos las necesidades de nuestros Grupos de Interés.  
Páginas 7, 9, 20 y 27.



Aplicamos políticas de conciliación, equiparación laboral y social y seguimos protocolos de actuación contra el acoso.  
Páginas 7, 8 y 23.



Producimos y empleamos energía limpia y renovable.  
Páginas 11 y 14.



Mantenemos e incrementamos nuestra plantilla laboral.  
Páginas 11 y 22.



Mejoramos continuamente nuestras infraestructuras.  
Páginas 11 y 13.



Implantamos políticas de integración, accesibilidad e igualdad.  
Páginas 2, 7, 11, 13, 15, 20 y 23.



Contribuimos a un modelo urbano más sostenible.  
Toda la Memoria.



Optimizamos y consumimos nuestros recursos de forma responsable.  
Páginas 8, 11 y 16.



Reducimos nuestras emisiones en la lucha contra el cambio climático.  
Páginas 8 y 15.



Colaboramos con diferentes entidades y asociaciones.  
Páginas 2, 7, 18 y 19.

## SOBRE ESTA MEMORIA

### ENFOQUE Y ALCANCE

Esta Memoria de Sostenibilidad 2023 es una publicación de periodicidad anual en la que mostramos el desempeño económico, ambiental y social de FGV, como resultado de integrar la sostenibilidad en la compañía.

El documento va dirigido a todos nuestros Grupos de Interés, que son el motor de nuestra empresa y con quienes afrontamos los retos futuros. Además de haber contado con su participación en el análisis de materialidad, queremos situarlos en el foco de esta Memoria. Para su redacción, hemos empleado textos de lenguaje sencillo y tablas y gráficos que ayuden a su comprensión.

Agradecemos la confianza depositada en FGV y la participación de todos los Grupos de Interés en las iniciativas desarrolladas durante este año.

El alcance temporal considerado para la elaboración de esta Memoria abarca desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023, utilizando datos de FGV y sus redes de Metrovalencia y TRAM d'Alacant.

### METODOLOGÍA

Previamente a la redacción de esta Memoria de Sostenibilidad, hemos realizado un análisis de materialidad, como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, en el que se identifican los aspectos económicos, ambientales y sociales más relevantes de nuestra actividad.

La información se ha recopilado mediante la participación de los Grupos de Interés, un análisis del contexto de sostenibilidad y la construcción de una matriz de materialidad y exhaustividad, tomando con referencia los principios e indicadores que marcan los estándares internacionales.

Esta tarea supone un ejercicio de comunicación interno muy positivo para la compañía ya que, para reportar toda la información y los datos que aparecen en esta Memoria, se ha requerido la participación de todos los departamentos de FGV.

### ESTÁNDARES INTERNACIONALES

Para elaborar esta Memoria de Sostenibilidad hemos seguido los criterios, contenidos y directrices establecidos por los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) 2021 para la elaboración de memorias de sostenibilidad, los más usados en este sentido por organizaciones de todo el mundo.

También se han considerado los contenidos propuestos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre Información No Financiera y Diversidad, y sus posteriores desarrollos normativos.

# INFORME DE GESTIÓN

INFORME DE GESTIÓN Y CUENTAS



## CONTACTO



**961 924 000**



**info@fgv.es**



**fgv.es**

