

FGV

MEMÒRIA SOSTENIBILITAT 2023



ÍNDEX

INTRODUCCIÓ

- 1

QUI SOM
Descripció de l'organització. Òrgans d'Administració. Els nostres Grups d'Interés.
- 2

CAP A ON ANEM
Això és el que fem. Mapa. Missió i valors. Més que una empresa de transport.
- 3

QUÈ HEM FET
Principals xifres de 2023. Principales fites aconseguides en 2023.
- 4

LA NOSTRA XARXA DE VALOR
Financerament responsables. Inversions sostenibles. Compra pública sostenible. Transparència i Governança. Eficiència energètica. Mobilitat sostenible i reducció d'emissions. Ús sostenible dels recursos. Acció social. Usuaris i usuàries. Persones.
- 5

COMPROMISOS I OBJECTIUS
Contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- 6

SOBRE ESTA MEMÒRIA
Enfocament i abast. Metodologia. Estàndards internacionals.
- 7

INFORME DE GESTIÓ
Informe de gestió y comptes.



RÉCORD DE VIATGERS I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

L'any 2023 ha sigut un any d'avanços sense precedents en *Ferrocarriis de la Generalitat Valenciana (FGV). El nostre creixement va de la mà d'un servici públic de transport cada vegada més sostenible i accessible, que impacta de manera positiva en la societat.

En este període hem superat per primera vegada en la nostra història els 100 milions de viatgers, un increment del 33,4% respecte a 2019, any en què es va registrar el valor màxim d'usuaris fins al moment. Cal destacar que, tant Metrovalencia com TRAM d'Alacant, han millorat les seues dades de passatgers aconseguint rècords en totes dues explotacions.

Al llarg del exercici també hem posat en marxa el nostre pla de transformació digital per a consolidar un model de mobilitat intel·ligent i sostenible, centrant-nos en àrees com la digitalització del manteniment de trens, la relació amb els usuaris i l'optimització del consum d'energia.

Conforme reflectix la nostra missió, mantenim el compromís d'oferir un servici que complisca amb els criteris de qualitat, seguretat, transparència i rendibilitat social, com així ho demostra l'Índex de Satisfacció del Client (ISC). Els usuaris han valorat en 8,70 i 8,16 punts sobre 10, els servicis prestats per TRAM d'Alacant i Metrovalencia respectivament, el que evidència la seua confiança en FGV.

Pensant en totes les persones usuàries i treballant per oferir un transport públic accessible, hem implantat un nou sistema d'informació i guia, que facilita l'orientació en les nostres instal·lacions a les persones amb discapacitat visual. Paral·lelament a esta línia d'actuació, els Centres d'Atenció al Client compten, a partir de 2003, amb vídeo-interpretació de llengua de signes per a les persones que ho necessiten.

En el nostre treball com a empresa pública, tenim la responsabilitat de difondre i promocionar els beneficis del transport sostenible, per la qual cosa hem reprès el programa "Metroescola". Al voltant d'esta activitat, també incentivem l'ús del transport públic amb la distribució de diversos abonaments i la reducció de tarifes.

Per tot això, podem dir que 2023 ha sigut l'any de la completa recuperació de les xifres d'FGV.

En els pròxims anys continuarem treballant per mantindre i incrementar la confiança de tots els nostres usuaris per a continuar sent el mitjà de transport de referència en la Comunitat Valenciana.



CARTA DE LA CONSELLERIA DE MEDI AMBIENT, INFRAESTRUCTURES I TERRITORI

En este informe de gestió es fa resum de la labor exercida per FGV a través de les seues explotacions de Metrovalencia i TRAM d'Alacant al llarg de 2023. Un exercici ambiciós, replet d'actuacions i projectes que, en esta nova legislatura, va impulsar inicialment la meua predecessora en el càrrec, la consellera Salomé Pradas, a la qual sens dubte cal agrair el seu esforç i labor com a presidenta del Consell d'Administració.

En assumir el càrrec de conseller de Medi Ambient, Infraestructures i Territori, soc conscient de la important labor que des d'esta empresa es desenrotlla per a prestar als ciutadans de la Comunitat Valenciana, així com a tots aquells que ens visiten, un servici públic de transport per ferrocarril sostenible, totalment accessible, eficient i amb la màxima qualitat.

Els més de 108 milions d'usuaris transportats en 2023 permeten haver aconseguit este objectiu i registrar un resultat històric, que reflectix que la labor de tots aquells que formen part d'FGV s'ha exercit amb èxit.

Este esforç ha estat acompanyat per una decidida aposta per part de la Generalitat per a promoure l'ús del transport públic autonòmic amb mesures que han mantingut la seua vigència en 2023 com el 50% de descompte per als títols multiviatge i l'Abonament Jove per a menors de trenta-un anys.

Els resultats són visibles, però no sols s'ha treballat per a garantir l'oferta de servici de Metrovalencia i TRAM d'Alacant, des d'FGV s'ha continuat planificant, executant o fent els primers passos de diferents projectes, com l'estació Intermodal d'Alacant, la incorporació de nous tramvies o l'avanç en les obres de modernització entre Benidorm i Dénia.

Actuacions encaminades a prestar un millor servici i que han facilitat que 2023 haja sigut un any de consolidació que ens permet mirar al futur amb optimisme per a aconseguir una mobilitat més sostenible i accessible per a tots.



VICENTE MARTÍNEZ MUS
Conseller de Medi Ambient,
Infraestructures i Territori.

CARTA DE DIRECCIÓ GERÈNCIA

L'any 2023 ha permés consolidar les bases del futur de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), assentades en un present en el qual un creixement d'usuaris sense precedents ha sigut el gran protagonista.

En este últim exercici FGV ha superat, per primera vegada en la seua història, els 100 milions de viatgers, amb un increment del 33,4% respecte a 2019, any en què es va aconseguir el valor màxim d'usuaris fins al moment i una vegada superats totalment els efectes negatius de la pandèmia sobre el transport públic.

Cal destacar que, tant Metrovalencia com TRAM d'Alacant, han aconseguit rècords històrics, en superar els 90 milions i els 18 milions d'usuaris, respectivament.

Els avantatges impulsats per la Generalitat per a afavorir l'ús del transport públic, sens dubte, han ajudat a aconseguir estos resultats.

Esta circumstància ens ha obligat a redoblar el nostre esforç per a atendre la demanda i respondre a les expectatives. L'Índex de Satisfacció del Client (ISC) realitzat ha valorat amb puntuacions superiors al 8 sobre 10 el servici oferit, la qual cosa evidencia la confiança depositada en FGV.

Durant l'any passat, hem continuat amb la planificació i execució de nous projectes per a millorar i ampliar la nostra xarxa en servici. Entre estes actuacions, s'ha adjudicat la fabricació de 16 nous tramvies per un import superior als 100 milions d'euros.

A València, s'han iniciat les obres de duplicació de via i de construcció del nou baixador de Font del Barranc, al mateix temps que la connexió subterrània entre les estacions de Xàtiva i Alacant ha començat a prendre forma i s'ha completat la renovació de via en el tram Torrent-Castelló.

A Alacant, s'ha celebrat el 20 aniversari de la posada en marxa del TRAM d'Alacant i s'han fet els passos definitius per a iniciar les obres de la nova estació Intermodal en 2024.

A més, el tren ha tornat a circular en la totalitat de la Línia 9, en entrar en servici el nou viaducte del Quisi, unint de nou Benidorm i Dénia, i el pas inferior de Beniardà ha entrat en funcionament.

Al llarg de l'exercici, també, hem posat en marxa el nostre pla de transformació digital per a consolidar un model de mobilitat intel·ligent i sostenible, centrant-nos en àrees com la digitalització del manteniment de trens, la relació amb els usuaris i l'optimització del consum d'energia.

Pensant en totes les persones i treballant per oferir un transport públic accessible, hem començat a implantar el nou sistema d'informació i guiat Navilens, que facilita l'orientació en les nostres instal·lacions a les persones amb discapacitat visual.

Paral·lelament a esta línia d'actuació, els Centres d'Atenció al Client compten, a partir de 2023, amb vídeo intèrpret de llengua de signes per a les persones que ho necessiten.

Per tot això, podem dir que 2023 ha permés consolidar el nostre present i continuar avançant de cara el futur, per la qual cosa en els pròxims anys continuarem treballant per mantindre i incrementar la confiança de tots els nostres usuaris per a continuar sent el mitjà de transport de referència en la Comunitat Valenciana.

ALFONSO NOVO BELENGUER
Director Gerent d'FGV.



DESCRIPCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) és l'empresa pública dependent de la Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori que gestiona i administra el transport ferroviari a València i Alacant i de les seues àrees metropolitanes, respectivament, a més de l'eix Costa Blanca-Dènia.

Des de l'inici de la seua activitat en 1987 i fins hui, l'organització treballa per l'expansió i modernització de la seua xarxa de transport, amb un total de 218 estacions i parades repartides per la geografia de totes dues províncies, posant a la disposició de la ciutadania un servei de transport públic, accessible i de qualitat.

A la província de València, prestem servei de transport a un **total de 36 municipis** a través de **6 línies de metro** i **4 línies de tramvia**, comptant per aixó amb **147 estacions, parades i baixadors** (dels quals, 108 estan en superfície i 39 són subterrànies), un parc mòbil de **108 trens i tramvies**, que sumen un total de **164,28 quilòmetres de xarxa**.

Per la seua part, a Alacant es possibilita la **mobilitat entre 13 municipis gràcies a les 6 línies en operació**, que comptem amb **71 estacions i baixadors** (68 en superfície i 3 subterrànies), i amb un parc mòbil de **42 trens i tramvies**, per a un total de **110,70 quilòmetres de xarxa**.



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



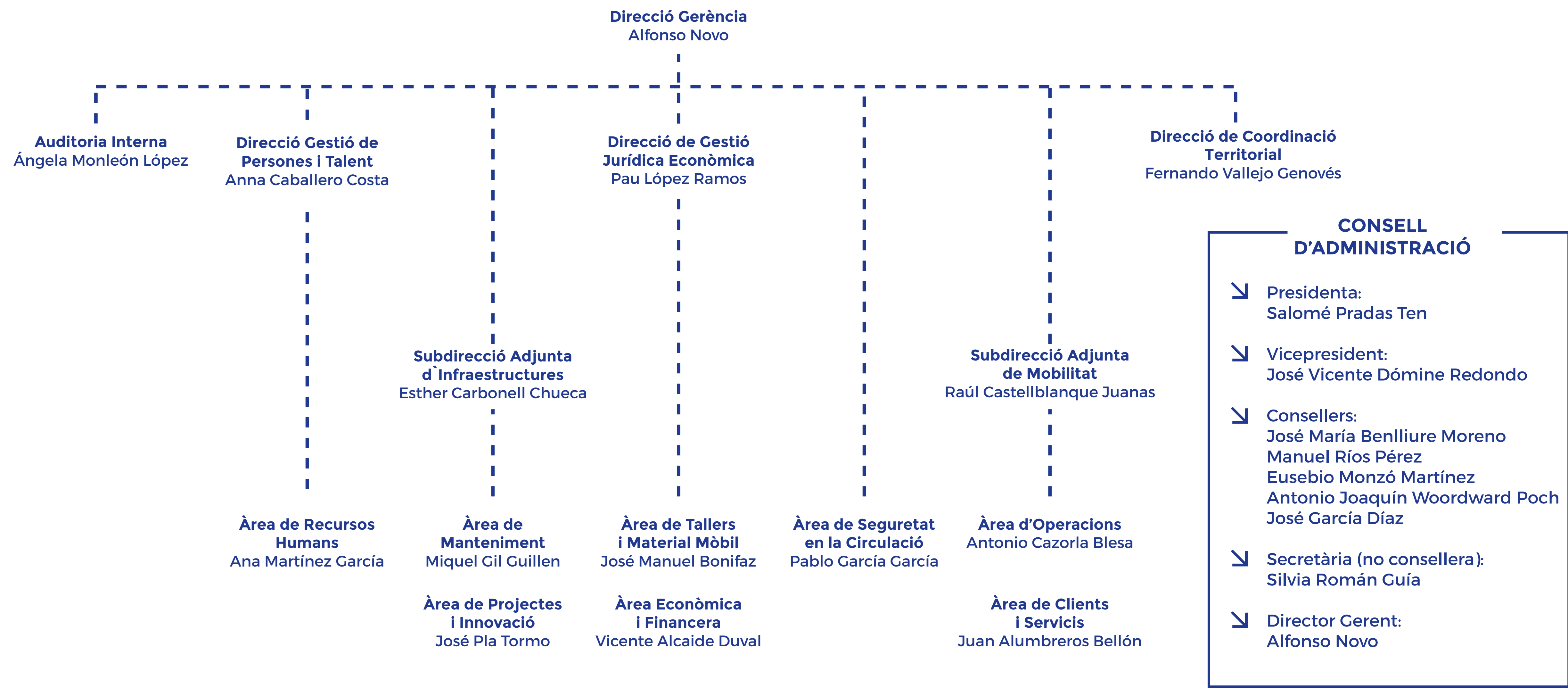
Partida de Xirivelleta, s/n
46014, València
Estació València Sud



Avda. Vilajoyosa, 2
03016, Alacant
Antiga Estació de la Marina



ÒRGANS D'ADMINISTRACIÓ



ELS NOSTRES GRUPS D'INTERÉS

Totes les entitats i grups de persones que, de manera directa o indirecta, influïxen o participen en la nostra activitat constituïxen els Grups d'Interés. Com a empresa pública, garantim que tots formen part activa de la nostra xarxa de valor i els situem en el centre de les nostres decisions, amb la finalitat d'identificar continuament les seues necessitats i d'orientar les nostres accions cap a les seues expectatives.

PERSONES USUÀRIES

La raó de ser d'FGV són les persones que fan us dels nostres servicis, que a més es convertixen en agents d'informació a través de les seues reclamacions, queixes i reconeixements, las Enquestes de Satisfacció de Clients i les xarxes socials.

EQUIP

Les nostres empleades i empleats són part essencial del servici que oferim, per la qual cosa FGV tracta d'assegurar el millor ambient de treball, en condicions d'igualtat i integració laboral.

ADMINISTRACIONS I ENTITATSS REGULADORES

Les entitats i administracions s'encarreguen de regular i supervisar la nostra activitat, com la Conselleria de Medi Ambient, Infraestructures i Territori i l'Autoritat del Transport Metropolità de València.

MITJANS DE COMUNICACIÓ

Amb l'objectiu de informar la ciutadania sobre el treball que realitzem i de comunicar les novetats del nostre servici, mantenim una relació constant amb els mitjans de comunicació de qualsevol àmbit, local, provincial, regional o estatal.

EMPRESSES DEL SECTOR

Les entitats i companyies de transport públic situades en altres demarcacions geogràfiques constituïxen també una font de coneixement i comparació que contribuïx a la millora de la qualitat del nostre servici públic.

PROVEÏDORS

Els nostres proveïdors tenen un paper crucial en l'acompliment del nostre servici, cada dia més sostenible, per la qual cosa són seleccionats seguint criteris ambientals, de qualitat i de bones pràctiques.

COL·LECTIUS LOCALS

Col·laborem conjuntament amb entitats locals del nostre entorn, com les Administracions Públiques, Associacions per la integració de persones amb discapacitat i la comunitat científica i acadèmica.

SERVICIS D'EMERGÈNCIA

Mantenim comunicació constant amb les unitats de seguretat i assistència sanitària, com a Policia, Bombers, professionals de la Sanitat o Protecció Civil, els quals presten un servici essencial per al bon funcionament de nostre treball.

ONG I GRUPS DE PRESIÓ

Com a grups representants de la ciutadania i influents en els objectius de l'organització, algunes associacions i ONG disposen de les nostres instal·lacions per al foment i desenrotllament de les seues accions i campanyes.

ENTITATS FINANCERES

Les entitats financeres aporten el capital necessari per a mantindre i millorar els nostres servicis i infraestructures ferroviàries.

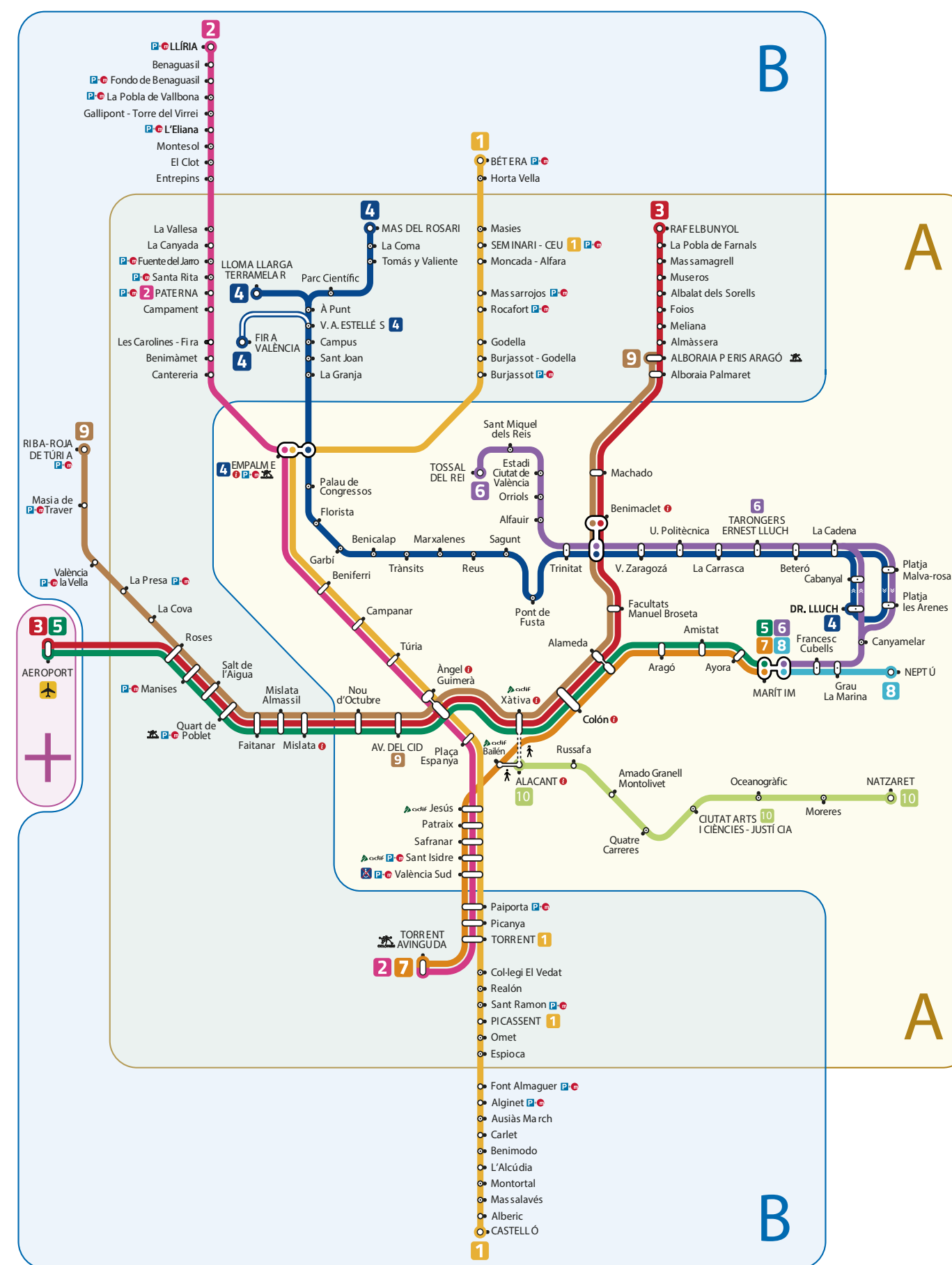
AIXÒ ÉS EL QUE FEM

Com a empresa pública de transport ferroviari, apliquem els principis de sostenibilitat **econòmica, ambiental i social** en el desenrotllament de la nostra activitat, d'esta manera contribuïm a una mobilitat sostenible, eficient i de qualitat en totes les nostres línies de Metrovalencia i TRAM d'Alacant.

Des del punt de vista ambiental, controlem el consum de recursos naturals, la generació de residus i totes les accions susceptibles de causar impacte sobre el medi ambient, a través del compliment normatiu de la UNE-EN ISO 14001, per la qual certifiquem i actualitzem el nostre Sistema de Gestió Ambiental. En FGV, estem compromesos amb la lluita contra el canvi climàtic i és per tant un dels **nostres principals objectius** l'assegurament d'un **transport energèticament eficient, baix en emissions** de gasos d'efecte d'hivernacle i que reduisca, en la mesura del possible, el consum de primeres matèries.

En l'àmbit social, **faciletem que la mobilitat urbana es realitze de manera econòmica, segura i de qualitat**, pel que aconseguim que cada any, més persones se sumen al transport ferroviari. Durant l'any 2023, s'han aplicat descomptes **econòmics i gratuïts**, i s'han dut a terme **accions de voluntariat i obra social**, gràcies a la labor que realitza la companyia en matèria de Responsabilitat Social Corporativa (RSC).

En el pla intern, **oferim un tracte d'igualtat d'oportunitats** entre homes i dones en tots els estaments i departaments de l'empresa, mitjançant canals de comunicació propis que garantisquen l'accés i la participació de tots ells.



metrovalencia



MISSIÓ I VALORS

MISSIÓ

La nostra missió es oferir al conjunt de la Comunitat Valenciana un servei públic de transport que complisca amb els criteris de qualitat, seguretat, transparència i rendibilitat social d'una gestió eficient i sostenible.

VALORS

- ↘ Eficiència
- ↘ Transparència
- ↘ Sostenibilitat
- ↘ Rendibilitat social
- ↘ Qualitat
- ↘ Seguretat
- ↘ Participació
- ↘ Compromís

MÉS QUE UNA EMPRESA DE TRANSPORT

Conseqüència dels nostres valors de transparència i participació, en FGV escoltem i atenem les necessitats dels nostres Grups d'Interés. Per això, hem integrat sis línies estratègiques d'interés comú en el desenrotllament de la nostra activitat.

Cadascuna de les sis línies estratègiques que treballem en FGV porten associades uns objectius, que es desenrotllen a través d'iniciatives concretes.

LÍNIES D'ACTUACIÓ

EFICIÈNCIA

CLIENTS

COMUNICACIÓ

PERSONES

SEGURETAT

RENDIBILITAT SOCIAL

PRINCIPALS XIFRES DE 2023

Un any més, FGV continua sent el mitjà de transport metropolità referent per a la ciutadania. Durant 2023, hem incrementat en un 42% el nombre de viatgers i viatgeres respecte a l'any anterior i hem aconseguit registrar un màxim històric, de 108.760.319 persones viatgeres, la qual cosa supera en un 33.4% a l'anterior màxim aconseguit en 2019 de 81.533.731.



	2020	2021	2022	2023
Nº de viatgers/res	36.984.259	42.819.679	63.361.626	90.492.516
Quilòmetres recorreguts	7.479.316	7.581.299	7.824.627	8.265.625



	2020	2021	2022	2023
Nº de viatgers/res	7.049.847	9.070.905	13.330.253	18.267.803
Quilòmetres recorreguts	2.601.991	2.807.309	2.875.654	3.205.615

- 108.760.319 viatgers i viatgeres al llarg de 2023.
- 11.471.240 quilòmetres recorreguts.

365 dies de servici, dels quals

- 227 dies de servici ordinari (laborals).
- 74 dies de servicis intermedis (dissabtes i agost).
- 64 dies de servici en festivitats (diumenges o festius).



RESUM DE LES PRINCIPALS FITES ACONSEGUIDES EN 2023

SOSTENIBILITAT AMBIENTAL

- Hem generat un 28% menys de residus que en 2022. S'han valoritzat 41.315 kg de residus peril·losos i 88.212 kg de no peril·losos.
- La producció de les nostres instal·lacions fotovoltaïques ha evitat l'emissió de 281,5 tones de CO₂ a l'atmosfera, i ha suposat uns ingressos de 1,1 milions d'euros.

INVERSIONS

- Hem adjudicat la compra de 16 nous vehicles lleugers, apostant per la mobilitat pública i sostenible, amb una inversió de 102 milions d'euros.
- Destinem 50 milions d'euros en noves infraestructures per a un transport més net i sostenible.

ATENCIÓ AL CLIENT

- Mantenim un any més les tarifes de l'exercici anterior.
- Prorroguem els descomptes en trens i tramvies i gratuïts per a menors de 31 anys.
- Obrim un nou Espai del Client en Dénia.
- Ampliada la zona del TRAM d'Alacant per a incloure les parades del municipi del Campello.

SOLIDARITAT

- Línia 0 hem ha col·laborat en 60 accions solidàries al costat de 40 entitats i ONG.

VIATGERS I VIATGERES

- Aconseguiu un màxim històric de 108.760.319 viatgers i viatgeres.
- Més de 277.000 abonaments joves han permés més de 10 milions de viatges gratuïts.

OBRES I INFRAESTRUCTURES

- Posada en servei del tram renovat de la L9 del TRAM entre Gata de Gorgos i Dénia.
- Obert al trànsit rodat el pas inferior de Beniardà a Benidorm i el viaducte del Quisi en TRAM d'Alacant.
- Posem en servei el nou baixador de La Vallesa de Metrovalencia.
- Inici de les obres de connexió entre Xàtiva i Alacant de Metrovalencia.
- Començament dels treballs del nou baixador de Font del Barranc i desdoblament de la via.

ACCESSIBILITAT

- Hem començat la implantació del sistema d'informació i guiat Navilens per a persones amb discapacitat visual.
- Implantem un nou sistema de traducció de llengua de signes mitjançant vídeo-intèrpret en els Centres d'Atenció al Client.
- Instal·lem pulsadors accessibles i dispositius sonors i lluminosos en el metro i ascensors per a les Persones amb Mobilitat Reduïda (PMR).
- Augmentem a 10.000 places les reservades per a persones amb alguna discapacitat.

LABORAL

- Oferim 140 places d'ocupació pública.
- Augmentem la plantilla un 4%, fins els 1.840 agents.

FINANCERAMENT RESPONSABLES

El transport ferroviari s'ha convertit en el sistema de mobilitat urbana de referència, com així revelen les dades econòmiques de l'any 2023.

En augmentar la plantilla, les despeses associades a personal s'han incrementat. Han augmentat també les despeses en servicis, tributs i provisions.

Les xifres econòmiques poden consultar-se detalladament en l'Informe de Gestió i Comptes per a l'exercici 2023, disponible en el capítol 7 d'esta Memòria.

	2020	2021	2022	2023
Vendes	36.477.255	46.159.272	63.302.691	85.028.458
Altres ingressos	4.625.988	4.585.541	6.177.205	5.507.015
Despeses operatives	4.162.840	3.639.481	4.024.187	5.073.495
Despeses en personal	81.886.202	85.489.002	96.328.133	103.861.050
Servicis, tributs i provisions	46.632.560	59.775.595	82.972.689	79.890.665

* Les xifres estan expressadas en euros



IMPACTE ECONÒMIC INDIRECTE

A partir de l'activitat desenrotllada per FGV s'ha creat un teixit empresarial de proveïdors i subcontractistes, generadors d'ocupació i riquesa d'impacte econòmic indirecte en el nostre territori nacional.



Es poden consultar en el nostre portal de transparència:
<https://www.fgv.es/transparencia/> els nostres recursos econòmics i personals

INVERSIONS SOSTENIBLES

Estem renovant el disseny dels trens de Metrovalencia per a fer-los més accessibles i amb materials que faciliten un millor manteniment. El cost del contracte per al vinilat de 62 metres i 44 tramvies ascendix a 1,8 milions d'euros.

Implantem la nova tecnologia de senyalització i guiat “Navilens”, en la qual hem invertit 693.814 euros i el desplegament dels quals a totes les estacions i parades en finalitzarà 2024.

Per aconseguir una millora substancial del servei ferroviari en matèria de seguretat i confortabilitat s'han invertit més de 34 milions d'euros en l'adequació de les infraestructures.

EXERCICI

- ↘ Resultat de l'Exercici: (-) 156.679.740 €.
- ↘ 6% de millora respecte 2022.

COMPRA PÚBLICA SOSTENIBLE

En coherència amb el nostre compromís mediambiental i amb la salut i benestar dels treballadors, FGV exigeix en les licitacions de contractes disposar de certificats en les normes UNE-EN ISO 14001, 9001 i 45001, amb un abast que cobrisca les activitats objecte del contracte.

A part de disposar de certificats en estes normes, tota la documentació i els informes de treball derivats de la seua execució han de presentar-se per mitjans electrònics.

Les empreses que treballen amb nosaltres realitzen un informe sobre el compliment de les condicions d'execució (Responsabilitat Mediambiental, Social i Laboral), cada sis mesos i en finalitzar l'execució del contracte.

TRANSPARÈNCIA I GOVERNANÇA

Como empresa pública compromesa amb el correcte desenrotllament de la nostra activitat, tenim establits una sèrie de documents, aprovats pel Consell d'Administració, per a evitar qualsevol forma de corrupció o frau.

Disposem d'un Pla de Mesures Antifrau i de la nostra Política de Prevenció i Detecció del Delicte, així com d'un Codi de Bon Govern relatiu a l'acceptació de regals, atencions i cortesies.

El nostre Comité Antifrau disposa d'un Reglament d'actuació i intervé en el tractament i seguiment de totes les incidències detectades.

EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

En FGV treballem per la sostenibilitat i l'ús d'energies renovables. Per això, vàrem aprofitar la superfície coberta dels nostres tallers per a la instal·lació de plaques fotovoltaiques, convertint-la en la major instal·lació en cobertes industrials de la Comunitat Valenciana i una de les majors d'Espanya de caràcter públic.

- Consum elèctric: 97.875.414,20 kWh.
- Amb una superfície total de 18.000 m², la instal·lació fotovoltàica ha generat durant l'any 2023 un total de 2.346.014 kWh, la qual cosa suposa un 4% més que l'any anterior.

En FGV complim amb el que s'establix en el “Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica de la Generalitat Valenciana en l'horitzó temporal 2016-2025” per a les empreses del sector públic. Des de l'any 2018, usem energia elèctrica renovable a través de comercialitzadores que garantixen el seu origen.



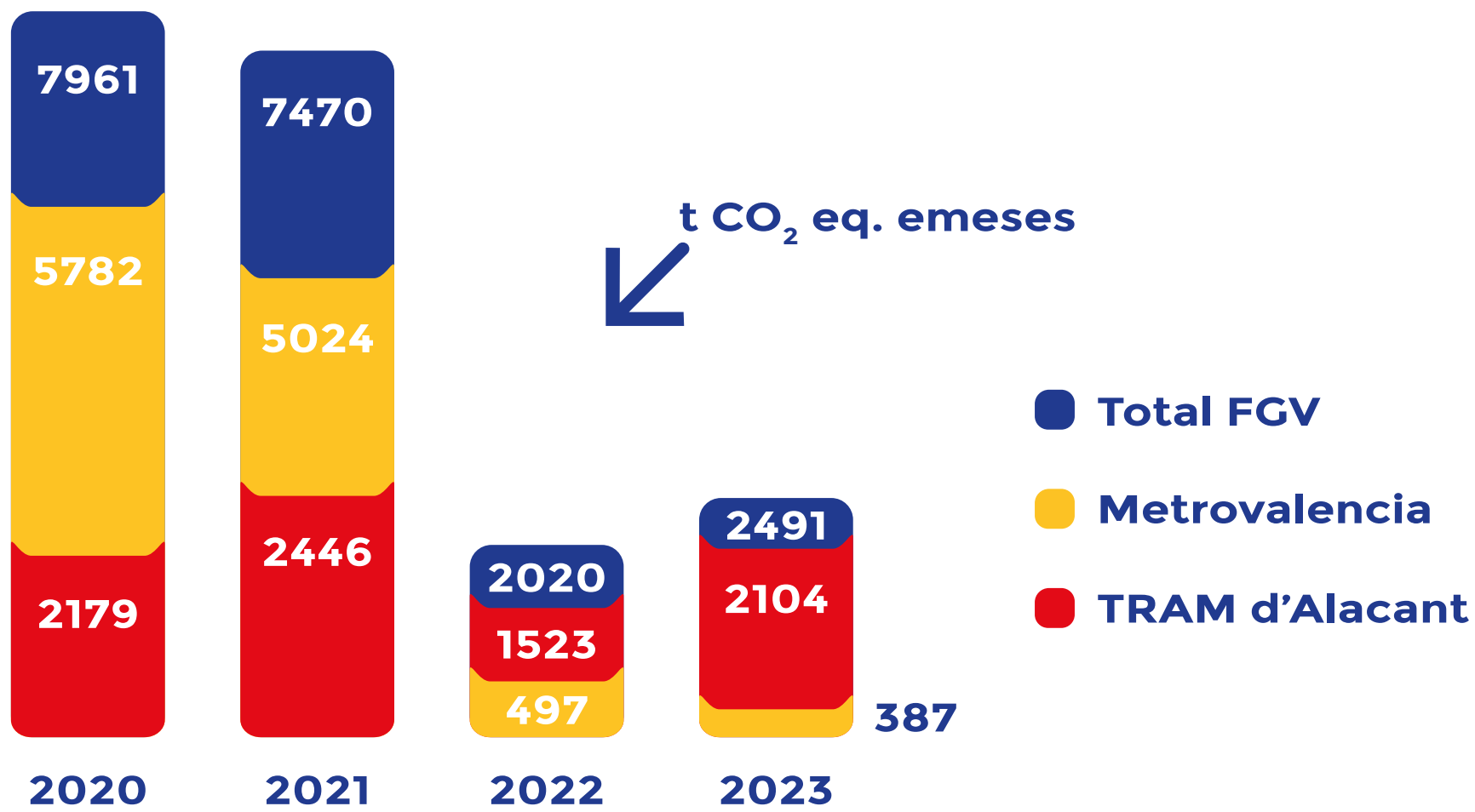
MOBILITAT SOSTENIBLE I REDUCCIÓ D'EMISSIONS

Les emissions produïdes com a activitat de transport públic col·lectiu queden àmpliament compensades per la quantitat d'emissions que evitem en reduir l'ús del transport individual privat.

ESTALVI D'EMISSIONS

Gràcies a la xarxa de transport de Metrovalencia i TRAM d'Alacant s'estalvien vora a 90,6 milions de desplaçaments de vehicles privats, la qual cosa suposa un estalvi de fins a:

- ↘ 45.380.000 litres de combustible que haguera suposat un gasto de més de 72,5 milions d'euros.
- ↘ Així mateix, si els viatges realitzats als trens que posa en servici FGV s'hagueren fet en vehicle privat, haurien suposat l'emissió 116.700 t CO₂ equivalent.



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

* Estimació d'estalvi d'emissions per l'ús del servici oferit per FGV t CO₂ eq.

El major objectiu de la nostra organització és fomentar la mobilitat sostenible mitjançant l'ús d'un transport públic, intermodal i accessible per a la població, que garantisca la protecció del medi ambient i la seguretat ciutadana.

Dins de la nostra estratègia de mobilitat, continuem apostant per la instal·lació d'aparcaments dissuasius que faciliten l'accés i intercanvi d'altres modalitats de transport, així com la creació de zones verdes en les actuacions.

Un any més, obrim les nostres portes amb motiu del “Dia Europeu Sense Cotxe”, celebrat durant la Setmana de la Mobilitat Europea de la Comunitat Valenciana, i vam oferir desplaçaments gratuïts a al voltant de 440.000 persones, tant Metrovalencia com TRAM d'Alacant.

També col·laborem amb l'equip d'investigació de l'IDAEA-CSIC en un projecte europeu nPETS que estudia la quantitat i toxicitat de les partícules ultrafines originades per diferents mitjans de transport, posant a la seua disposició l'estació de metro de Colón, com a centre d'obtenció de dades.

ÚS RESPONSABLE DELS RECURSOS

Hem experimentat una reducció en el consum dels recursos, excepte en el gasoil, que s'ha incrementat un 28% pel fet que la línia 9 del TRAM d'Alacant, l'única no electrificada d'FGV, ha augmentat el seu servici un 40% en 2023, servici que estava parcialment interromput per l'execució de les obres de rehabilitació d'esta línia centenària.

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

MINIMITZACIÓ DELS RESIDUS

La producció de residus durant l'any 2023 s'ha vist reduïda respecte a l'any anterior i hem passat d'una quantitat total de 258.819 kg a 186.394 kg, que suposa un descens del 28% en la generació total de residus.

Respecte a la valorització de residus, destacar que en 2023 s'ha aconseguit recuperar el 87,33% del total de Residus No Peril·losos generats, amb un considerable augment respecte a la xifra de l'any anterior en què es va arribar al 73,46%.

	2020	2021	2022	2023
Residus No Peril·losos (kg)	202.744	156.562	163.039	101.008
Residus Peril·losos (kg)	36.983	170.890	75.371	78.140
Residus No Peril·losos valoritzats (kg)	172.096	152.380	119.767	88.212
Residus Peril·losos valoritzats (kg)	30.744	148.587	62.112	41.315

GARANTIA AMBIENTAL

En el nostre acompliment, seguim compromesos a millorar el nostre medi ambient, com així ho evidencien les inversions i despeses que realitzem any rere any, que han augmentat un 141% en el seu conjunt respecte a l'any 2022.

Este any 2023 s'han canviat i incrementat els equips de rentada de peces en els tallers el que ha implicat un major gasto en el capítol de Gestió de residus.

D'altra banda, s'ha realitzat un manteniment de l'equip de depuració d'aigües per a millorar el seu funcionament i la qualitat de l'aigua abocada.

	2020	2021	2022	2023
Gestió de residus	49.398	67.202	109.081	237.988
Analítiques d'abocament	3.287	958	385	2.431
Consultoria ambiental	33.432	17.544	35.047	78.914
Manteniment plaques fotovoltaiques	55.101	52.812	48.044	143.951
Manteniment Sistemes Depuració	-	-	-	70.575
Gasto total (€)	141.217	138.516	192.557	463.284



ACCIÓ SOCIAL - Línia 0

Línia 0 és una iniciativa que forma part de la responsabilitat social de la nostra companyia. Amb esta línia d'acció social es pretén crear un espai solidari que reunisca totes les iniciatives dels usuaris i usuàries sobre aspectes de salut, consum responsable, de respecte i integració per a col·lectius amb problemes d'exclusió, seguretat ciutadana, ajuda a la dona, els majors, els immigrants i refugiats, l'educació i la cultura i la cura del Medi Ambient.

Al llarg de l'any 2023, hem dut a terme 60 accions solidàries (al costat de més de 43 entitats com a Llogarets Infants SOS, Mans Unides, Metges Sense Fronteres, etc. amb una duració de 862 hores de voluntariat i de 14.408 hores per part de les entitats col·laboradores.

Les accions solidàries del FGV comprenen un conjunt de 507 taules informatives i campanyes informatives de Dies Mundials, 3 exposicions en estacions, 6 donacions de sang, els 560 cartells, 12 visites educatives de 218 estudiants, la promoció del transport públic amb 780 títols i falques de missatges en xarxes socials.

- Acció Contra la Fam. ACH International.
- Campanya Diàleg Directe. Metges Sense Fronteres.
- Campanya Face to Face. Save The Children.
- Campanya de Sensibilització sobre Epilèpsia "Hem de parlar".
- Dia Internacional de les Persones Migrants.
- Sensibilitzar per a la cura de la mar: "Ací salvem tortugues".
- Marató de Donació de Sang "Uneix-te a la fàbrica de la vida. Dona sang, dona plasma".

Informació i sensibilització

L'any 2023, col·loquem als nostres trens i tramvies 560 cartells de 7 entitats que van realitzar campanyes de prevenció de l'alcoholisme, la ludopatia i la drogodependència, dia Mundial de l'Implant Coclear, per l'ajuda humanitària, el comerç just i el suport al voluntariat.

- Campanya Dia Mundial del Comerç Just.
- Dia Mundial de l'Implant Coclear i Dia Internacional de l'Audició.
- Campanya Dia Mundial de les Malalties Rares.
- Narcòtics Anònims.

S'han realitzat 3 exposicions, per a l'Erradicació de la Pobresa de Manos Unidas, del Festival de Cinema Infantil i del Projecte TravessArt de l'Escola d'Artesans; i s'han realitzat actuacions pel Dia Internacional contra la Violència de la dona.



Voluntariat social i integració

Participació voluntària en 862 hores d'acció social, especialment de la Línia 0, mitjançant treballs de cartelleria, donacions de sang i recepció de visites formatives i d'orientació laboral.

Col·laborem amb el Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana, per la qual cosa rebem periòdicament l'autobanc per a donar sang, i promocionem les campanyes del Dia de la Donació de Sang, amb 780 títols de transport promocionals. També en donem altres 300 en patrocini de Travessia de la Santa Faz 2023 a favor de AEAL d'Alacant, 60 per als participants en la 4ª Sant Silvestre Solidària L'Empalme-Avapace Burjassot i 1.500 títols per a la Carrera Ruta 091 quilòmetres solidaris de Policia Nacional 2023.

Realitzem 7 visites formatives per a estudiants de Formació Professional d'EPLA, L'IES Tirant lo Blanc, El CIPF de Cheste, de l'IES Gonzalo Anaya, IES Els Alfàbegues i d'orientació laboral del Programa IVAJ del Centre juvenil de San Isidro.

Educació ambiental

L'any 2023 hem représ el programa educatiu "Metroescola" dirigit als escolars de Primària, després d'haver sigut suspès amb motiu de la pandèmia en 2020. El programa consistix en la realització de visites educatives a les instal·lacions on els alumnes coneixen el funcionament de la xarxa i els beneficis del transport públic en grans ciutats com a alternativa al vehicle privat, com a part del seu procés formatiu.



PERSONES USUÀRIES - Accessibilitat

Complim el nostre objectiu d'accessibilitat per a tots els públics més enllà de les exigències de la llei en esta matèria. Durant este any s'ha avançat en la millora de l'accessibilitat d'ascensors per a facilitar el seu ús a Persones amb Mobilitat Reduïda (PMR) mitjançant la progressiva introducció de botons accessibles i comandaments a distància.

Així mateix, s'ha iniciat la implantació del sistema de guiat Navilens per a facilitar l'accessibilitat de les nostres instal·lacions a persones invidents o amb escassa visió, sistema que proporciona també informació a temps real a tots els nostres clients.

Eliminem les barreres físiques que dificulten el desplaçament de tots els nostres usuaris i usuàries, per la qual cosa el 99,3% de les nostres estacions, baixadors i parades són accessibles a persones amb mobilitat reduïda.



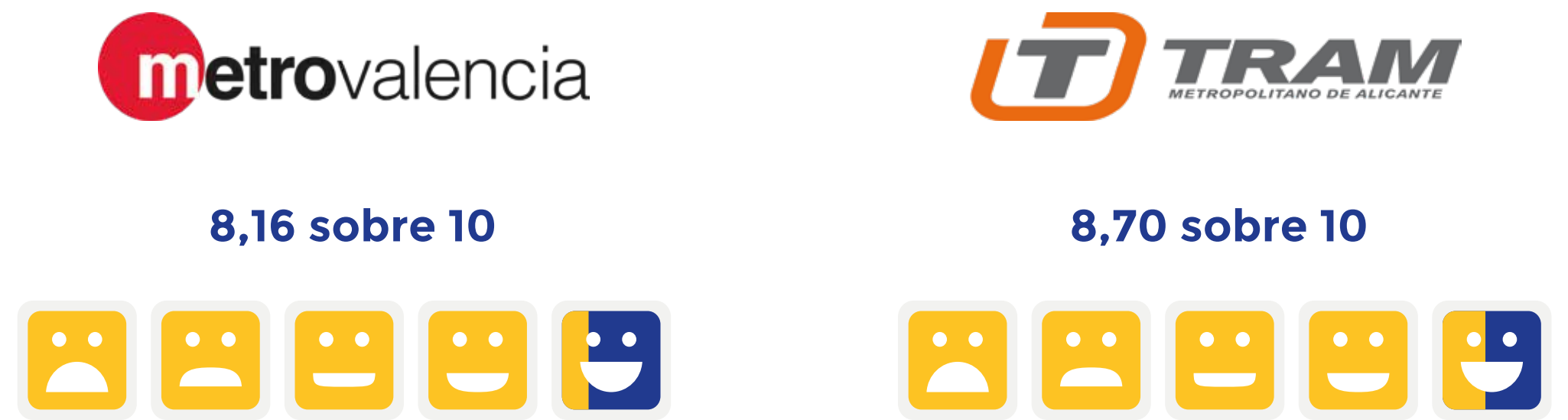
Atenció a la ciutadania

Amb l'objectiu de millorar el servei prestat a la ciutadania, elaborem Enquestes de Satisfacció de Clients (ESC) per a conèixer la valoració dels nostres usuaris i usuàries respecte al servei rebut per part de Metrovalencia i TRAM d'Alacant i rebem les seues opinions a través dels Comitès de Participació de Clients, els Grups de Treball i les xarxes socials.

Respecte a l'Atenció al Client, més de 130.000 persones van realitzar consulta a través del telèfon gratuït i els interfons d'estacions i parades en Metrovalencia.

El 84,2% dels usuaris de Metrovalencia obté informació sobre el servei de metro i tramvia a través dels canals digitals.

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



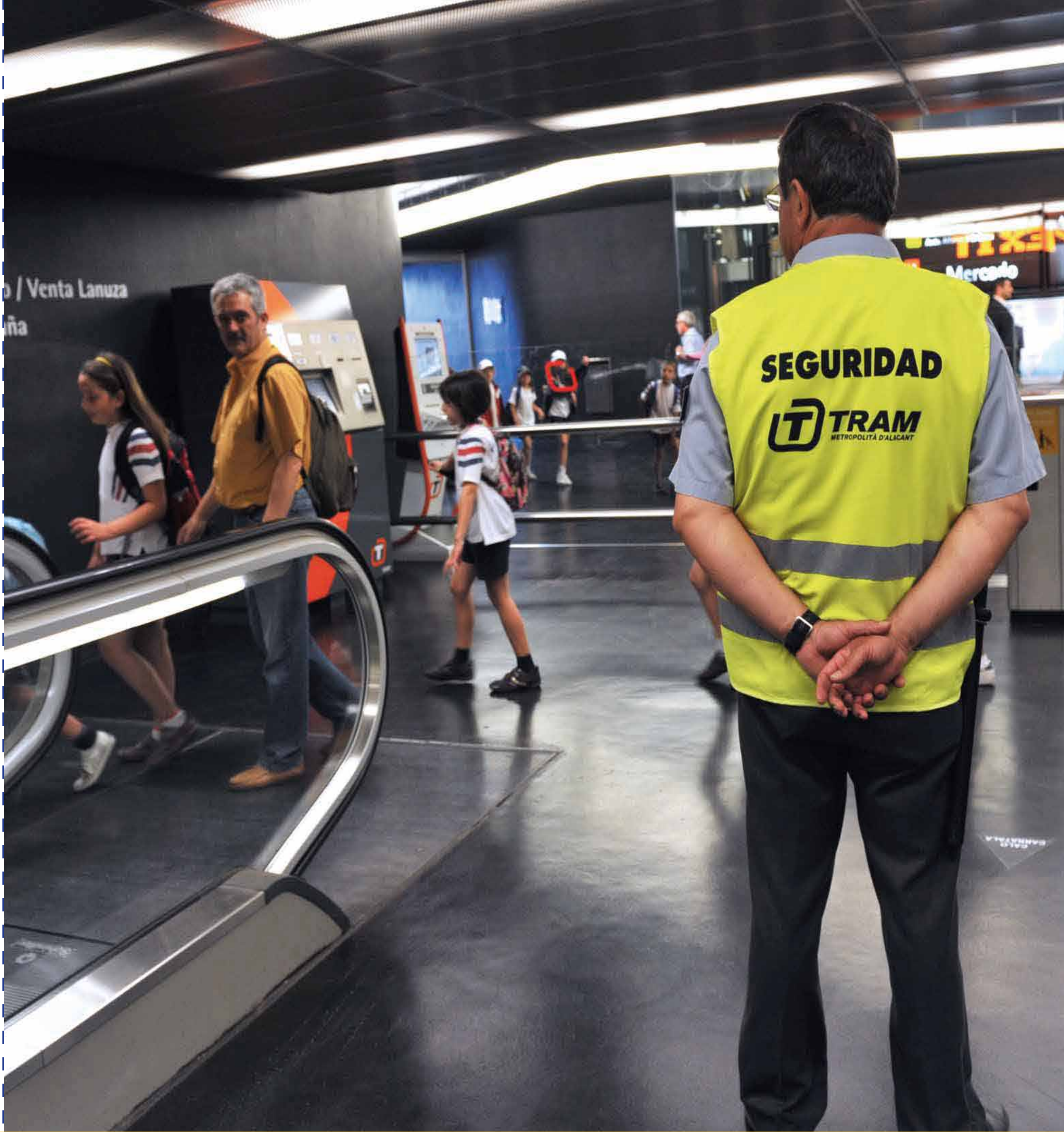
A través del nostre portal de transparència a l'adreça <https://www.fgv.es/transparencia/> donem a conèixer els Estudis de Satisfacció del Client que hem realitzat per a Metrovalencia i TRAM d'Alacant.

VIGILÀNCIA I SEGURETAT

El nostre servei de vigilància ha detectat al voltant de 1.000 incidències menys que l'any anterior i ha dedicat un 9% més del temps a esta labor, que vetla per mantindre la seguretat de les instal·lacions. El nombre de controls i de detencions també s'ha incrementat en aquest any 2023.

Per a comprovar l'eficàcia i l'operativitat del Pla d'Autoprotecció, la coordinació d'efectius i les mesures de seguretat, enguany s'han dut a terme simulacres d'atac terrorista en les estacions d'Estels d'Alacant i de A. Guimerà de Metrovalencia, que han comptat amb la participació de més de 200 persones.

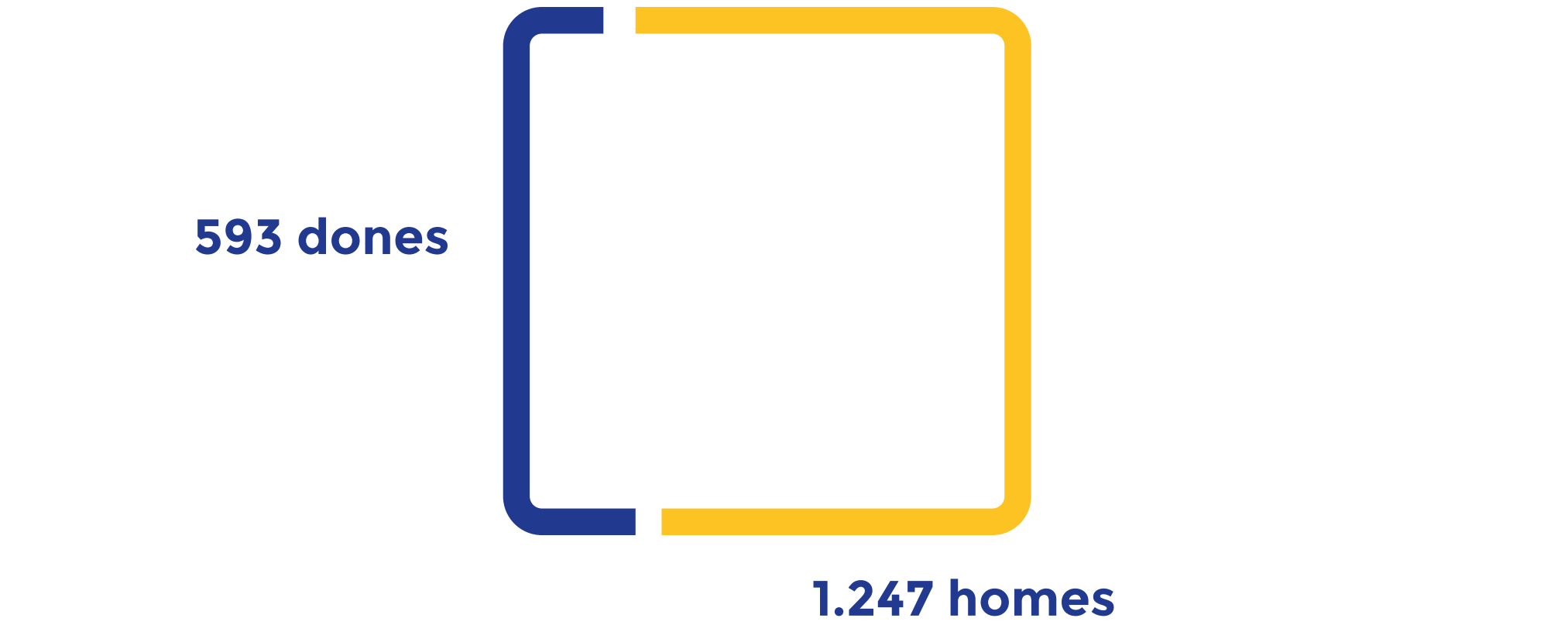
	2020	2021	2022	2023
Incidències detectades pel servei de vigilància	9.350	10.246	11.777	10.867
Hores dedicades pel servei de vigilància	291.520	299.590	342.785	372.466
Patrulles preventives desplegades per la policia	1.722	2.145	2.257	2.628
Controls realitzats per la policia	101	154	557	715
Detencions realitzades en les nostres instal·lacions	56	76	73	93



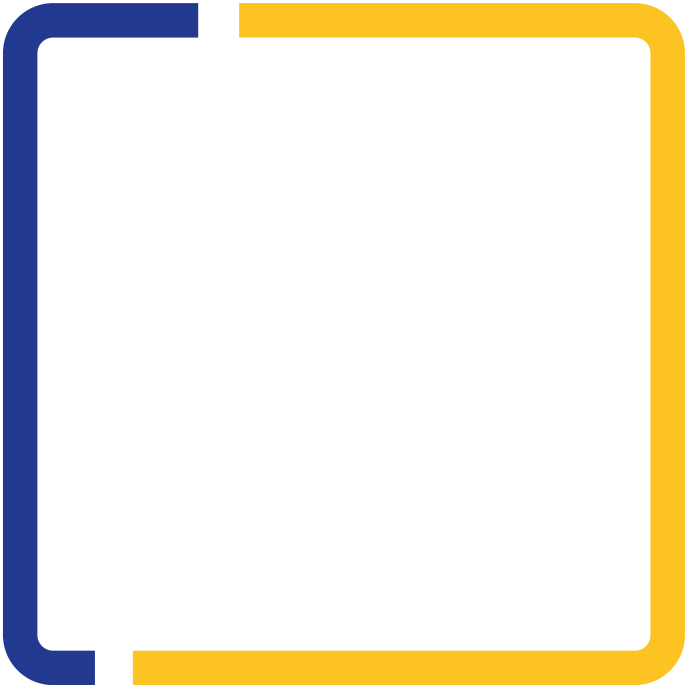
PERSONES

Treballem per la millora contínua del nostre servici. Per això, l'any 2023 hem incorporat al nostre equip d'FGV a 74 nous treballadors i treballadores.

El manteniment del Conveni Col·lectiu Vigent és la garantia que les condicions laborals s'executen correctament, a més de les condicions d'accés de les noves incorporacions.



599 contractes temporals



1.241 contractes fixos

Augmentem la nostra plantilla un 4%, ahora que apostem per la integració laboral, amb un total de 44 empleats amb discapacitat superior al 33%.

	2020	2021	2022	2023
Afiliats a sindicats en Valencia	1.076	1.072	1.134	988
Afiliats a sindicats en Alacant	224	215	220	204
Afiliats a sindicats totals FGV	1.300	1.287	1.354	1.192

Igualtat

Fem possible la conciliació de la vida personal i laboral, posant a la disposició dels nostres treballadors i treballadores tots els recursos possibles.

Segons el que s'establix en el XIII Conveni Col·lectiu, seguim el nostre Pla d'Igualtat vigent per al període 2019-2024, que compta amb 69 mesures d'aplicació en diferents àrees de gestió i actuem contra l'assetjament, seguint el nostre protocol davant l'assetjament sexual i laboral per raó de sexe i cap al col·lectiu LGTBIQ+.

Amb motiu del 8 de març realitzem una exposició “Les dones d'FGV. 35 anys camí de la Igualtat” dedicada a totes aquelles treballadores pioneres a exercir treballs de responsabilitat o fins a eixe moment reservats per a homes, i a l'evolució dels diferents plans d'Igualtat aprovats per l'empresa.

Altres accions desenrotllades per FGV en esta matèria són “Les xiques no perden el tren” o la “Guia didàctica per a combatre estereotips de gènere en el ferrocarril”.

En l'actualitat, las 566 dones que treballen a València i Alacant representen més d'un 31% de la plantilla.

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



FORMACIÓ CONTÍNUA

Creiem en la formació contínua de la nostra plantilla, per la qual cosa continuem adquirint coneixements que aporten valor al nostre treball.

Hem format a 1.704 treballadors i treballadores, quantitat equivalent al 92,60% de la nostra plantilla, al llarg de l'any 2023.

Durant 2023, hem realitzat 10.658 cursos de formació en diferents temes relacionats amb el sector ferroviari, que han suposat un total de 118.468 hores lectives, un 23% més que l'any 2022.

Cada treballador/a de FGV ha rebut una mitjana de 33 hores de formació.



PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I VIGILÀNCIA DE LA SALUT



El treball que es desenrotlla en prevenció de riscos laborals i sensibilització en els nostres treballadors i treballadores queda reflectit en les dades d'absentisme laboral, que es manté més o menys estable respecte a l'any anterior, i en el nombre de baixes causades per accident laboral, que disminueix un 86% respecte a l'any 2022.



Les 22 accions de prevenció de riscos laborals posades en marxa durant l'any 2023 comprenen una sèrie de campanyes d'informació, vacunació i programes a la disposició dels treballadors i treballadores d'FGV. Algunes de les quals són:

- Campanya contra l'obesitat.
- Campanya d'alimentació saludable.
- Campanya Dia Mundial de la Hipertensió.
- Programa prevenció càncer de Cèrvix.
- Gaudix l'estiu amb salut.
- Campanya anual de vacunació antigripal.
- Prendre el sol de manera segura.
- Campanya de l'ús d'antibiòtics/automedicació.

CONTRIBUCIÓ ALS OBJECTIUS DE DESENROTLLAMENT SOSTENIBLE

Del compromís global a l'acció local.
Ens comprometem a millorar la qualitat de vida i a construir un futur millor, per això, incorporem a la nostra activitat els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030, aprovats per Nacions Unides.

	Escoltem i atenem les necessitats dels nostres Grups d'Interés. Pàgines 7, 9, 20 i 27.		Implantem polítiques d'integració, accessibilitat i igualtat. Pàgines 2, 7, 11, 13, 15, 20 i 23.
	Apliquem polítiques de conciliació, equiparació laboral i social i seguim protocols d'actuació contra l'assetjament. Pàgines 7, 8 i 23.		Contribuïm a un model urbà més sostenible. Tota la Memòria.
	Produïm i utilitzem energia neta i renovable. Pàgines 11 i 14.		Optimitzem i consumim el nostres recursos de manera responsable. Pàgines 8, 11 i 16.
	Mantenim i incrementem la nostra plantilla laboral. Pàgines 11 i 22.		Reduïm les nostres emissions en la lluita contra el canvi climàtic. Pàgines 8 i 15.
	Millorem contínuament les nostres infraestructures. Pàgines 11 i 13.		Col·laborem amb diferents entitats i associacions. Pàgines 2, 7, 18 i 19.

SOBRE ESTA MEMÒRIA

ENFOCAMENT I ABAST

Esta Memòria de Sostenibilitat 2023 és una publicació de periodicitat anual en la qual vam mostrem l'acompliment econòmic, ambiental i social d'FGV, com a resultat d'integrar la sostenibilitat en la companyia.

El document va dirigit a tots els nostres Grups d'Interés, que són el motor de la nostra empresa i amb els qui afrontem els reptes futurs. A més d'haver comptat amb la seua participació en l'anàlisi de materialitat, volem situar-los en el focus d'esta Memòria. Per a la seua redacció, hem emprat textos de llenguatge senzill i taules i gràfics que ajuden a la seua comprensió.

Agraïm la confiança depositada en FGV i la participació de tots els Grups d'Interés en las iniciatives desenrotllades durant este any.

L'abast temporal considerat per a l'elaboració d'esta Memòria abasta des de l'1 de gener de 2023 fins al 31 de desembre de 2023, utilitzant dades d'FGV i les seues xarxes de Metrovalencia i TRAM d'Alacant.

METODOLOGIA

Prèviament a la redacció d'esta Memòria de Sostenibilitat, hem realitzat una anàlisi de materialitat, com a part de la nostra Estratègia de Sostenibilitat, en el qual s'identifiquen els aspectes econòmics, ambientals i socials més rellevants de la nostra activitat.

La informació s'ha recopilat mitjançant la participació dels Grups d'Interés, una anàlisi del context de sostenibilitat i la construcció d'una matriu de materialitat i exhaustivitat, prenent amb referència els principis i indicadors que marquen els estàndards internacionals.

Esta tasca suposa un exercici de comunicació interna molt positiva per a la companyia ja que, per a reportar tota la informació i les dades que apareixen en esta Memòria, s'ha requerit la participació de tots els departaments d'FGV.

ESTÀNDARS INTERNACIONALS

Per a elaborar esta Memòria de Sostenibilitat hem seguit els criteris, continguts i directrius establits pels estàndards de Global Reporting Initiative (GRI) 2021 per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, els més usats en este sentit per organitzacions de tot el món.

També s'han considerat els continguts proposats en la Llei 11/2018, de 28 de desembre, sobre Informació No Financera i Diversitat, i els seus posteriors desenrotllaments normatius.

INFORME DE GESTIÓ

INFORME DE GESTIÓ I COMPTES

CONTACTE



961 924 000



info@fgv.es



fgv.es



**GENERALITAT
VALENCIANA**



FGV



metrovalencia



TRAM
METROPOLITANO DE ALICANTE