



2024 | 2025

SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN

MEMORIA DE MLO



metroligero
oeste

ÍNDICE

04	Perfil de la memoria
06	Carta del presidente
10	Perfil MLO
30	Así somos
38	Enfoque de gestión

48	01 GESTIÓN DEL IMPACTO EN EL ENTORNO
50	1.1 Eficiencia energética y consumo de recursos naturales
58	1.2 Impactos en el entorno

62	02 SOCIAL: LAS PERSONAS Y SU DESARROLLO
64	2.1 Gestión del talento propio
68	2.2 Conciliación familiar y laboral
71	2.3 Seguridad y salud laboral
74	2.4 Diálogo interno y prácticas laborales

78	03 RELACIONES CON USUARIOS, PROVEEDORES Y COMUNIDAD LOCAL
79	3.1 Calidad y transparencia en la prestación del servicio. Buscamos la excelencia operativa
87	3.2 Movilidad sostenible en las ciudades (educación vial, ambiental y fomento del transporte sostenible)
92	3.3 Acciones sociales con la comunidad local (deporte, cultura, exclusión social, discapacidad y acercamiento de estudiantes al mundo laboral)
96	3.4 Gestión responsable de la relación con los proveedores

100	04 BUEN GOBIERNO, RESPONSABILIDAD E INTEGRIDAD: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, ACCIONISTAS Y ADMINISTRACIÓN
102	4.1 Prácticas de buen gobierno
106	4.2 Ética e integridad en las actuaciones
110	4.3 Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades
114	4.4 Gestión de los riesgos operacionales y de negocio
119	4.5 Promoción del diálogo y la comunicación con los grupos de interés

124	Índice GRI
-----	------------



PERFIL DE LA MEMORIA

Metro Ligero Oeste, en adelante MLO, elabora su Memoria de Sostenibilidad, con periodicidad bienal, desde el año 2017. Éste es, por tanto, el quinto informe y abarca los años naturales de 2024 y 2025.

La presente Memoria, correspondiente al período comprendido entre enero de 2024 y diciembre de 2025 (en adelante el informe), así como los informes anteriores, pueden consultarse en nuestra web:

www.metroligero-oeste.es/responsabilidad-y-compromisos

La Memoria anterior, correspondiente al período de 2022 a 2023 fue publicada en junio de 2024.

Metro Ligero Oeste ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI y los principios APS, (AccountAbility Principles Standard), recogidos en la norma AA1000APS y conforme al estándar europeo voluntario VSME (Estándar Voluntario de Informes de Sostenibilidad para PYMES no cotizadas). La ausencia de verificación externa no responde a falta de transparencia, sino a un principio de proporcionalidad y al marco normativo actual.

La persona responsable de las declaraciones contenidas en el presente informe es la Dirección General de la compañía.

Todos los documentos relevantes referidos en la memoria como: plan de igualdad, código ético, canal de denuncia y protocolo de acoso se pueden encontrar en:

www.metroligero-oeste.es/informacion-corporativa

Para cualquier duda que pueda surgir en relación con el contenido de este informe pueden contactarnos por medio del correo electrónico de sostenibilidad:

sostenibilidad.mlo@metroligero-oeste.es.





CARTA DEL PRESIDENTE

Un año más, tengo el honor de compartir los avances y logros más relevantes alcanzados por Metro Ligero Oeste durante el período 2024/2025, en un contexto marcado por profundas transformaciones económicas, tecnológicas y sociales. La movilidad urbana en Madrid y en el conjunto de España continúa evolucionando hacia modelos más sostenibles, eficientes y resilientes, en un entorno donde la recuperación de la demanda se ha consolidado, pero donde persisten desafíos como la volatilidad energética, la inflación, la ciberseguridad y la necesidad de acelerar la transición ecológica.

En este escenario, Metro Ligero Oeste ha reforzado su papel como infraestructura clave para la conectividad y la cohesión territorial. Durante el período 2024/2025, hemos registrado un crecimiento del 19% en el número de viajeros respecto al ciclo anterior, consolidando la recuperación de la demanda y evidenciando la confianza de los ciudadanos en nuestro servicio. Este crecimiento se acompaña de unos niveles de satisfacción excepcionales: el 93% de los usuarios valoran el servicio como excelente o satisfactorio, alcanzando una puntuación histórica de 8,43 sobre 10. A ello se suman hitos como la superación de los 100 millones de viajeros desde nuestra

inauguración, una puntualidad del 99,99% y unos elevados índices de seguridad y accesibilidad que nos sitúan como referente en el transporte público.

Esta es nuestra quinta Memoria de Sostenibilidad, correspondiente a los ejercicios 2024 y 2025, elaborada conforme a los estándares GRI, los principios de AccountAbility y el estándar voluntario europeo VSME. En ella reflejamos nuestro compromiso con un modelo de gestión en el que la sostenibilidad ocupa un lugar central en la toma de decisiones. Nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad, estructurado bajo criterios ESG, nos permite avanzar con una visión integrada, apoyada en indicadores clave que garantizan el seguimiento, la transparencia y la mejora continua.

Nuestro compromiso se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con la meta 11.2, orientada a garantizar sistemas de transporte accesibles y sostenibles. En este sentido, seguimos impulsando iniciativas educativas y colaboraciones con administraciones públicas y entidades locales para fomentar hábitos de movilidad responsable, ampliando el alcance de nuestras acciones y generando un impacto positivo en la comunidad.

En el ámbito ambiental, hemos reforzado nuestras actuaciones para reducir la huella de carbono y mejorar la eficiencia energética. Destaca la incorporación del alcance 3 en el cálculo de nuestra huella de carbono, así como la previsión de su verificación externa en 2026. Los resultados muestran una reducción de las emisiones en los alcances 1 y 2 en términos absolutos, así como una mejora del alcance 3 y del total de emisiones en términos relativos por viajero transportado. Este avance refleja tanto el incremento de la demanda como la optimización de nuestras operaciones y la eficacia de nuestras medidas organizativas implantadas.

Asimismo, seguimos avanzando en proyectos vinculados a energías renovables, como el estudio de nuevas instalaciones fotovoltaicas en nuestros aparcamientos, con el objetivo de continuar reduciendo nuestro impacto ambiental.

En el plano social, mantenemos un firme compromiso con nuestros grupos de interés, especialmente con nuestros empleados y la

comunidad local. La renovación del certificado efr, otorgado por la Fundación Másfamilia con una calificación C+, pone de manifiesto nuestro compromiso con la conciliación, reforzado en 2024 mediante nuevas medidas derivadas del Plan de Igualdad. Asimismo, promovemos un entorno laboral seguro y saludable, integrando la prevención de riesgos laborales como un pilar esencial y extendiendo estos principios al conjunto de nuestra cadena de suministro. Paralelamente, hemos fortalecido nuestra relación con los usuarios mediante iniciativas como la atención a través de mensajería instantánea, mejorando la accesibilidad y la calidad del servicio.

Desde el punto de vista económico y de gobernanza, hemos consolidado un modelo sólido, transparente y orientado a la creación de valor. En 2025, alcanzamos la máxima puntuación mundial en sostenibilidad en el índice Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) nos ha posicionado entre las empresas más sostenibles del mundo y como referente

En un entorno de transformación, consolidamos nuestro papel como infraestructura clave, impulsando una movilidad sostenible y eficiente, con un notable crecimiento en el número de viajeros y niveles históricos de satisfacción.

Reforzamos un modelo de gestión enfocado en la generación de valor sostenible a largo plazo. Nuestra máxima puntuación mundial en sostenibilidad en GRESB reconoció este compromiso y nos situó como referente internacional en transporte urbano sostenible. Desde esa posición, seguimos trabajando para reducir nuestro impacto, anticiparnos a nuevos desafíos y avanzar hacia una movilidad más eficiente y centrada en nuestros grupos de interés.

internacional en transporte urbano sostenible. Este reconocimiento refleja la madurez de nuestro sistema de gestión, basado en la anticipación, la ética y la toma de decisiones informada. Asimismo, hemos reforzado nuestras políticas de gobernanza, incluyendo el Sistema Interno de Información, y avanzado en la gestión de riesgos, con especial atención a la ciberseguridad, mediante la implantación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y el desarrollo de programas de formación y concienciación dirigidos a nuestros empleados.

Mirando al futuro, afrontamos importantes retos: seguir reduciendo nuestras emisiones para minimizar la huella ambiental, adaptarnos a un entorno tecnológico en constante evolución, reforzar nuestra resiliencia ante riesgos emergentes y continuar dando respuesta a las necesidades cambiantes de la movilidad urbana. En este contexto, y a partir de los resultados del Índice de Calidad del Servicio (ICS) 2025, hemos definido un plan estratégico orientado a reforzar la calidad del servicio, que se

configura como una de nuestras principales líneas de actuación. Este plan prioriza la optimización de frecuencias y horarios, la mejora del confort y el análisis de posibles ampliaciones de la red y nuevas estaciones, con el objetivo de responder a las demandas recurrentes de nuestros usuarios.

Asimismo, nuestro plan de inversiones a largo plazo será clave para asegurar la modernización continua de las infraestructuras y mantener los más altos estándares de seguridad, calidad y eficiencia operativa.

Quiero finalizar agradeciendo a todos nuestros grupos de interés —usuarios, empleados, instituciones y colaboradores— su confianza y compromiso. Su apoyo es fundamental para seguir avanzando hacia un modelo de movilidad más sostenible, eficiente y centrado en las personas. Seguiremos trabajando con responsabilidad, visión de futuro y vocación de servicio para contribuir al desarrollo sostenible de nuestro entorno.

MÁXIMO DEL RÍO ORTIZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
METRO LIGERO OESTE



PERFIL MLO

GOBERNANZA

Metro Ligero Oeste (MLO) es la sociedad concesionaria encargada de la construcción, mantenimiento y explotación de las líneas de metro ligero ML2 y ML3, que conectan los municipios de Boadilla del Monte, Alcorcón y Pozuelo de Alarcón con Madrid. Ambas líneas forman parte de la red de transporte público integrada y coordinada por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), junto con Metro, Cercanías y los servicios de autobuses urbanos e interurbanos.

Desde julio de 2007, Metro Ligero Oeste, S.A. asume la operación y el mantenimiento integral del sistema de metro ligero, responsabilizándose tanto de las infraestructuras como del material móvil. Esta actividad se desarrolla gracias a un equipo formado por 226 profesionales, con sede en Ciudad de la Imagen, en el municipio de Pozuelo de Alarcón (Madrid).

El desarrollo del proyecto supuso una inversión inicial cercana a los 673 millones de euros, destinada a la ejecución de obras, la adquisición de material móvil y la dotación de instalaciones, equipamientos técnicos y recursos humanos necesarios para su puesta en marcha.

MLO declara expresamente que no participa en actividades relacionadas con “armas objeto de controversia; no se dedica al cultivo ni a la producción de tabaco; no obtiene ingresos de la exploración, minería, extracción, producción, procesamiento, almacenamiento, refinado o distribución de combustibles fósiles (carbón, petróleo o gas), incluyendo el transporte, el almacenamiento y el comercio de dichos combustibles. Y no es fabricante de pesticidas ni de otros productos agroquímicos”. Asimismo, la empresa confirma que no está excluida de ningún índice de referencia de la UE alineado con el Acuerdo de París, conforme a lo dispuesto en el Reglamento Delegado (UE) 2020/1818 de la Comisión de 17 de julio de 2020.



Ocupamos el primer puesto entre las empresas de transporte urbano en sostenibilidad, tanto en gestión como en transparencia, según el índice GRESB de 2025. Lideramos la transformación hacia una movilidad más eficiente y sostenible y reforzamos nuestro papel como infraestructura clave para la conexión y dinamización del entorno metropolitano de Madrid.



4939* CNAE

*Código(s) de clasificación sectorial de la CNAE (Otros tipos de transporte terrestre de pasajeros n.c.o.p)



648 M €* BALANCE

* tamaño del balance



78,2 M €* GRAN EMPRESA

* volumen de negocio



226 EMPLEADOS

* 222 son empleados a tiempo completo y 4 a tiempo parcial

Datos a 31/12/2025.



299* PERSONAS
Empleo generado

** Se consideran a los empleados directos de MLO y aquellos que forman parte de las subcontratas estables (indirectos).*



226
Empleados directos

73
Empleados indirectos

192
Empleados hombres 2025

34
Empleados mujeres 2025



93,81%
Con contrato indefinido durante el período 2025

Datos promedio del año 2025.

CONVENIOS DE ACUERDOS COLECTIVOS EN MLO

En Metro Ligero Oeste defendemos el derecho a la negociación colectiva de nuestros trabajadores y mantenemos un compromiso con la gestión humana sostenible que se refleja en los convenios colectivos firmados a lo largo de los años, desde el “Acuerdo de Empresa” del año 2009 hasta llegar al III Convenio colectivo.

- Acuerdo de empresa: 01/01/2009 – 31/12/2012
- I Convenio Colectivo: 01/01/2013 – 31/12/2016
- II Convenio Colectivo: 01/01/2017 – 31/12/2021
- III Convenio Colectivo: 01/01/2022 – 31/12/2025



USUARIOS TRANSPORTADOS

18 AÑOS DE RESPONSABILIDAD Y COMPROMISOS



En la memoria anterior, se apuntaba la progresiva recuperación de la demanda y los cambios en los hábitos de movilidad derivados, en gran parte, del teletrabajo. Durante el período 2024/2025, esta tendencia se ha consolidado, alcanzándose 13.115.675 viajeros, un 19% más que en el ciclo previo. En 2024 se registraron 6.391.702 viajeros, aumentando hasta 6.723.973 en 2025.

Por tipo de día, los laborables alcanzaron una media mensual de 480.604 viajeros (+20%), los sábados 34.601 (+13%) y los festivos 31.281 (+17%). En conjunto, los datos confirman un crecimiento sostenido y la consolidación de uso de Metro Liger Oeste a lo largo de todo el período.



13.115.675
Total de viajeros transportados en 2024/2025
+19% que en el período anterior

6.391.702
Viajeros transportados en 2024
6.723.973
Viajeros transportados en 2025



EVOLUCIÓN DE VIAJEROS EN 2024/2025

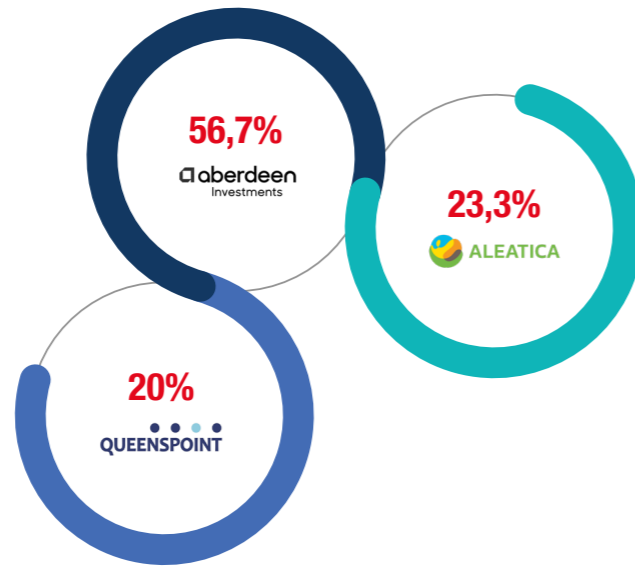
Por tipo de día con respecto a 2024/2025

LABORABLES	
2024: 468.855	
2025: 492.354	
Promedio: 480.604	+20%
SÁBADOS	
2024: 33.336	
2025: 35.866	
Promedio: 34.601	+13%
FESTIVOS / DOMINGOS	
2024: 30.451	
2025: 32.112	
Promedio: 31.281	+17%

Los datos presentados son mensuales.

MODELO DE GOBERNANZA

Actualmente, la compañía cuenta con el respaldo accionario de tres sólidos grupos empresariales, referentes en sus respectivos sectores y con una reconocida experiencia y solvencia en el ámbito de actuación.



Nuestra estructura de gobierno es responsable de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de impactos sobre la sociedad, el medio ambiente y en materia de gobernanza, y se fundamenta en la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

La **Junta General de Accionistas (JGA)**, convocada con carácter anual, está integrada por el presidente del Consejo de Administración, representantes de los cinco accionistas (dos empresas y tres fondos de infraestructuras) debidamente acreditados, el secretario del Consejo, el director general e invitados. Entre sus principales funciones se encuentran la aprobación de las cuentas anuales, la aplicación del resultado y la gestión social; la modificación de los estatutos; el aumento o reducción del capital social; y la resolución de aquellos asuntos que le atribuyan la ley o los estatutos.

El **Consejo de Administración (CdA)**, que se reúne de forma trimestral, está integrado por siete miembros dominicales no ejecutivos, con voz y voto en las decisiones, en representación de los accionistas y dos miembros designados por la administración concedente (Dirección General de Infraestructuras y CRTM), sólo con voz. Además, cuentan con el respaldo de un secretario del Consejo de Administración proveniente de un prestigioso bufete de abogados. Es el órgano responsable de la representación, gestión y control de la Sociedad, adoptando los acuerdos y actuaciones necesarios para el adecuado desarrollo de su objeto social, conforme a la normativa y a los estatutos vigentes.

La antigüedad media de nuestros 6 consejeros y 1 consejera es de aproximadamente cinco años.

La representación a nivel ejecutivo recae sobre nuestro director general, quien se encarga de ejecutar las estrategias del Consejo de Administración.

DESIGNACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Nuestro Consejo de Administración se rige por las regulaciones legales establecidas en nuestros estatutos y en el pacto de socios acordado entre los accionistas que incluye aspectos como los nombramientos.

Es importante destacar que nuestro Consejo de Administración asume la responsabilidad de dirigir y supervisar las Políticas Corporativas de la compañía, aunque delega su gestión en nuestro Comité de Dirección.

Además, en el ámbito del *compliance*, el Consejo ha nombrado a nuestro actual director de Administración como director de Cumplimiento Normativo.



Reforzamos un modelo de gobernanza que orienta la toma de decisiones y asegura el control de la gestión, alineando la actuación de la compañía con sus responsabilidades económicas, sociales y operativas, lo que nos permite anticipar riesgos, mejorar el desempeño y generar confianza.

PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

El proceso de selección del presidente del Consejo de Administración sigue la propuesta y elección por parte del accionista mayoritario, quien designa a uno de sus consejeros para este cargo.

El actual presidente del Consejo es el representante del máximo accionista (Aberdeen Investments) y no ejerce funciones ejecutivas en la organización.



Situamos la sostenibilidad en el centro de la toma de decisiones desde el Consejo de Administración y ejercemos una supervisión activa que la integra en la gestión y orienta la estrategia.

FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS IMPACTOS

El Consejo de Administración supervisa de forma activa la gestión de los impactos relacionados con el buen gobierno e integra la sostenibilidad como un punto recurrente en su agenda. Con carácter trimestral, analiza el plan estratégico de sostenibilidad y los principales indicadores de desempeño para evaluar su evolución.

Además, recibe informes mensuales con información clave sobre los resultados financieros, el mantenimiento de los principales sistemas, la demanda de usuarios, la accidentabilidad, las reclamaciones, el seguimiento del fraude y los indicadores vinculados al contrato con la administración.

Este seguimiento continuo permite evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y adoptar decisiones orientadas a la mejora continua.

En resumen, el Consejo sitúa la sostenibilidad en el centro de la toma de decisiones, ejerciendo una supervisión activa que refuerza su integración en la gestión y en la estrategia de la compañía.

FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA PRESENTACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

La responsabilidad de la realización del análisis de contexto de la organización, recopilación de información y elaboración del borrador de informe de sostenibilidad recae sobre la Dirección General y su Comité de Dirección. El Consejo de Administración tiene la responsabilidad de la revisión y aprobación del borrador del informe presentado.

CONFLICTOS DE INTERÉS

Nuestro Consejo de Administración se compromete a proteger siempre los intereses de todos los involucrados en las operaciones, implementando procedimientos y medidas apropiadas para identificar y resolver cualquier conflicto de interés que pueda surgir.

Tanto los miembros de nuestro Consejo de Administración como nuestros empleados deben priorizar exclusivamente los intereses de la empresa, evitando cualquier actividad personal que pueda generar conflictos de interés. En caso de que surjan tales situaciones, se proporciona un canal para reportarlas a la Dirección de Cumplimiento Normativo que se encarga de detectarlas rápidamente y participar activamente en su resolución.

COMUNICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS

Cualquier asunto relevante que pueda conllevar riesgos reputacionales, sanciones, cambios legislativos u operacionales, entre otros, es inmediatamente elevado por el director general al Consejo de Administración.

Asimismo, nuestros informes mensuales globales incluyen el registro de las reclamaciones de los grupos de interés del período correspondiente.



CONOCIMIENTOS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

La responsabilidad de la evaluación de la capacitación y del desempeño del máximo órgano de gobierno recae en el accionista mayoritario.

POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN

Durante el ejercicio 2025 y 2024 los miembros del Consejo de Administración no han devengado ni cobrado cantidad alguna por ningún concepto. Asimismo, la Sociedad no tiene concedidos anticipos o créditos ni ha contraído obligación alguna en materia de pensiones y de seguros de vida con respecto a ningún miembro del Consejo de Administración.

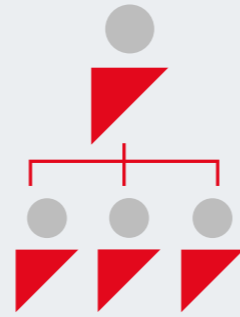
Desde el ejercicio 2025, la Sociedad considera Alta Dirección a aquellas personas que forman parte del Comité de Dirección, quienes participan en la toma de decisiones estratégicas y en la gestión y dirección de la Sociedad. La retribución agregada que los miembros de la Alta Dirección han percibido durante el ejercicio 2025, incluyendo la información comparativa para 2024 es la siguiente:

Retribuciones miembros Alta Dirección	2025	2024
Remuneraciones fijas	902.171	874.858
Otras retribuciones	91.597	74.401
Cargas sociales y Seguros de vida	159.485	150.276

GESTIÓN DE LA SOCIEDAD 2024/2025

DELEGACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN DE LOS IMPACTOS

El Consejo de Administración delega en el director general la responsabilidad ejecutiva de gestionar nuestros impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas. El director general se apoya en los directores de las distintas áreas, que forman parte del Comité de Dirección, para desarrollar las estrategias en estos ámbitos. El Comité de Dirección lo forman 5 hombres y 2 mujeres.



- Áreas Operativas
- Áreas Apoyo
- Funciones SGI
- Otras Funciones

ESTRUCTURA INTERNA DE METRO LIGERO OESTE

Nuestro funcionamiento se sustenta en diversos comités que constituyen nuestros órganos directivos. Estos comités operan bajo la coordinación de la Dirección General, y a continuación se detalla su estructura y funcionamiento.

DESCRIPCIÓN DE LOS COMITÉS

La gestión de Metro Ligero Oeste se basa en una serie de comités que conforman sus órganos de dirección, coordinados por la Dirección General.

El **Comité de Estrategia y Organización Corporativa (CEOC)** aprobó en noviembre de 2025 la reorganización de los comités con el fin de aumentar la operatividad y la agilidad de los mismos.

Comité de Estrategia y Organización Corporativa (CEOC)

Se reúne con periodicidad trimestral y está integrado por el director general y los directores de área. Supervisa la ejecución de acuerdos, el desempeño presupuestario y la aprobación de decisiones relevantes. Aborda asuntos de recursos humanos, régimen interior, prevención de riesgos laborales, ética y compliance, mediante el análisis periódico de indicadores e incidencias. Asimismo, realiza el seguimiento de acciones estratégicas, inversiones significativas y grupos de trabajo, define directrices en materia de seguridad, aprueba cambios relevantes y supervisa el cumplimiento del Plan Anual de Seguridad y sus indicadores asociados.

Comité de Régimen Interior (CRI)

Se reúne a petición de la dirección afectada y realiza el análisis y toma de decisiones sobre régimen sancionador (sanciones). Está formado por la Dirección General, director de recursos humanos y las direcciones afectadas.

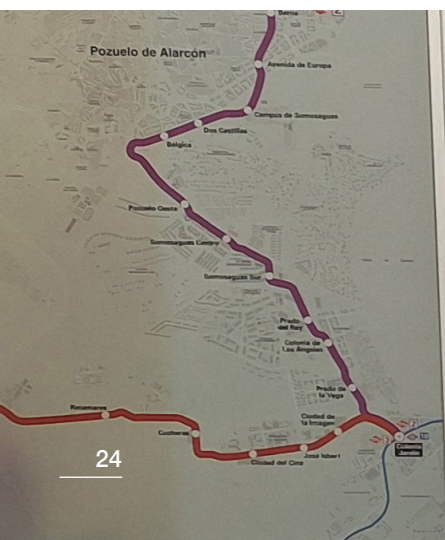
Comité de Seguimiento de Proyectos e Inversiones (CSPeI)

Se reúne con carácter trimestral y está integrado por el director general, directores de otras áreas y jefes de proyectos estratégicos según convocatoria. Supervisa los proyectos identificados por su relevancia, impacto o volumen de inversión, prestando especial atención a aquellos sensibles o con cambios significativos.

Asimismo, cuando el Comité Técnico de Gestión de Cambios eleva una propuesta, aprueba modificaciones relevantes y designa a los responsables de proyecto, reforzando el control, la asignación de responsabilidades y la adecuada ejecución de las iniciativas estratégicas.

Comité de Gestión Integrada (CGI)

Con reuniones trimestrales, está formado por la Dirección general, directores de área, técnicos del Sistema de Gestión Integrado (SGI), safety manager y responsable de seguridad ENS. Supervisa indicadores operativos, quejas y sugerencias de usuarios, gestión de riesgos y cambios, incidentes y accidentes, desempeño de proveedores, auditorías y aspectos ambientales significativos. Además, evalúa la conformidad del servicio, el estado de activos, la participación y consulta, y la calidad percibida por los usuarios. Aprueba la Memoria de Revisión por la Dirección y asegura el cumplimiento del Plan Anual de Seguridad, garantizando un seguimiento integral de desempeño, seguridad y sostenibilidad.



Comité de Seguridad y Salud Laboral (CSS)

Se reúne trimestralmente, es un órgano paritario. Está formado por los técnicos de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), tres representantes de la empresa y tres delegados de prevención. Se encarga de identificar y evaluar riesgos laborales, definir criterios y procedimientos de prevención, y elaborar, implementar y revisar planes y programas de seguridad y salud. Supervisa la formación e información de los trabajadores, promueve mejoras en las condiciones laborales y propone correcciones a deficiencias detectadas. Además, gestiona programas de vigilancia de la salud respetando la intimidad de los empleados y evalúa nuevos proyectos y tecnologías desde la perspectiva preventiva.

Coordinación de Actividades Empresariales (CAE)

Se convoca a petición e incluye al responsable de PRL y a las contratadas. Su función principal es analizar las medidas de seguridad adoptadas y su cumplimiento, identificar y proponer nuevas medidas necesarias y revisar la Plataforma CAE, asegurando así la gestión preventiva y la seguridad en la interacción entre la empresa y sus contratistas.

Unidad de Gestión de la Zona de Operación (UGZO)

Con reuniones semanales, está formada por el coordinador y representantes de mantenimiento, operaciones, personal de PRL, medio ambiente y marketing. Se encarga de planificar trabajos y actividades, definir las medidas de seguridad asociadas, comunicar fallos o incumplimientos operativos y realizar análisis previos de incidencias, asegurando la coordinación entre áreas, la prevención de riesgos y la correcta gestión de la operación en la zona.

Comité Técnico de Gestión de Cambios (CTGC)

Se reúne según necesidad dentro de las sesiones de la UGZO, integrando áreas interesadas y afectadas, junto con el safety manager. Analiza detalladamente las modificaciones propuestas, revisa los riesgos asociados y su impacto en los existentes mediante "el análisis" Hazard Log, que determina soluciones técnicas, establece criterios de validación y aceptación y planifica la implantación y puesta en servicio, garantizando que los cambios se gestionen de manera segura y coordinada.

Comité de Empresa (CE)

Son 9 miembros, elegidos por los trabajadores. Se reúne a petición de las partes.

Comité de seguimiento de drogodependencias (CDRG)

Se reúne a petición de *compliance officer*, analiza y toma decisiones sobre régimen de cumplimiento legal. Lo componen el *compliance officer* y las direcciones implicadas.



Comité de Investigación de accidentes (CIA)

Se reúne a petición. Determina las causas de los mismos y las circunstancias en que se produjeron, con objeto de prevenirlas en el futuro, determinando las acciones a llevar a cabo. Compuesto por *safety manager* y direcciones implicadas.

Comité de Crisis (CC)

Se convoca a petición para gestionar situaciones graves, evaluando incidentes y asignando su nivel de importancia para activar el protocolo correspondiente. Integrado por la Dirección General, responsables de áreas afectadas y, puntualmente, expertos asesores. Cada reunión genera un acta con fecha, asistentes, decisiones y tareas pendientes, publicada en un portal accesible para comentarios, sin necesidad de firma física. Los temas que alteren la dinámica se tratan en reuniones separadas, pero se incluyen en el acta principal, asegurando trazabilidad y coordinación en la gestión de crisis.

Comité de Seguridad de los Sistemas de Información (CSSI)

Integrado en el Comité de Gestión Integrada (CGI) y celebra reuniones bimestrales, supervisa indicadores, auditorías, acciones e incidencias leves del Esquema Nacional de Seguridad, pudiendo convocarse de forma independiente en situaciones de crisis. Es responsable de garantizar la seguridad de la información de MLO, creando, aprobando y revisando políticas y procedimientos, evaluando riesgos, definiendo prioridades y asignando responsables. Facilita recursos, monitoriza incidentes significativos e informa a la Dirección General mediante indicadores de seguridad, asegurando el seguimiento de acciones de mejora y la protección integral de los sistemas de información.



ASÍ SOMOS

COMPROMISOS Y POLÍTICAS

Metro Ligero Oeste (MLO) es un operador de transporte público comprometido con ofrecer una movilidad segura, eficiente y de calidad, contribuyendo al bienestar de las personas y al desarrollo sostenible de los municipios a los que presta servicio.

La sostenibilidad forma parte esencial de nuestra gestión y guía nuestras decisiones. Trabajamos para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, optimizando el uso de los recursos, fomentando la eficiencia energética y promoviendo una movilidad colectiva que reduce emisiones y mejora la calidad del entorno urbano.

Nuestro compromiso se extiende también al ámbito social y económico. Mantenemos un diálogo constante con nuestros grupos de interés para generar valor compartido, impulsar un crecimiento responsable y garantizar una gestión transparente, ética y orientada al largo plazo.



IDENTIDAD CORPORATIVA

Los principios que definen la identidad y estrategia de Metro Ligero Oeste son:

MISIÓN

Proporcionar un servicio de transporte público seguro, eficiente y accesible para mejorar la movilidad y calidad de vida en la ciudad.



VISIÓN

Ser líder y actor principal en el desarrollo e implementación del transporte urbano e interurbano sostenible y tecnológicamente avanzado en los municipios en los que estamos implantados.



VALORES

EFICIENCIA

Utilizo los recursos suficientes y necesarios para la realización de cualquier tarea.

MEJORA CONTINUA

Entiendo que cualquier aspecto de mi trabajo puede ser mejorado y busco la forma de conseguirlo.

RESPONSABILIDAD

Me comprometo a realizar mi trabajo de manera ejemplar.

GENEROSIDAD

Ayudo a los demás sin esperar nada a cambio.

HONESTIDAD

Actúo con sinceridad y transparencia estando comprometido con la verdad.

RESPECTO

Trato a las personas como me gustaría ser tratado.





POLÍTICAS CORPORATIVAS

- Política marco ESG (Environmental, Social and Governance)
- Política de gestión ambiental
- Política de gestión social
- Política de gobernanza
- Política de riesgos ESG

- Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos Colectivos (ATUC), integrada por las empresas públicas y privadas de buses, metros y ferrocarriles, responsables del transporte colectivo urbano de las principales ciudades de ámbito estatal.
- Forética, organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en España, participando en la iniciativa 'Ciudades Sostenibles 2030'; de la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y de la Asociación Española de Mantenimiento (AEM).
- La Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE) y con el Museo del Ferrocarril de Madrid colaborando en la organización de talleres y eventos, cuya propuesta pone en valor el papel del ferrocarril como motor de innovación, desarrollo tecnológico y sostenibilidad.



Formamos parte de las principales asociaciones del sector del transporte público, lo que refleja nuestra implicación activa con la mejora continua, la excelencia operativa y la sostenibilidad en el desarrollo de nuestra actividad y refuerza nuestro compromiso con la evolución del sector, el intercambio de conocimiento y la promoción de buenas prácticas.

Entre las entidades de las que somos miembros se encuentran:

- La Unión Internacional de Transporte Público (UITP), a la que pertenecemos desde enero de 2008 y que reúne profesionales en el ámbito de la movilidad urbana nacional, regional y local, distribuidos en 96 países.





Contamos con un sólido Código Ético que recoge nuestros valores, principios y pautas de conducta, y que orienta el comportamiento de todas las personas de MLO en el desempeño de su actividad profesional, así como en su relación con los distintos grupos de interés. Este código constituye un elemento fundamental de nuestra cultura empresarial y refuerza nuestro compromiso con el cumplimiento normativo.

Además refleja nuestro compromiso con una conducta empresarial responsable y con el respeto a los derechos humanos. El Protocolo de Prevención y Actuación ante Situaciones de Acoso, derivado del Plan de Igualdad firmado en diciembre de 2023, ha sido revisado con el fin de reforzar su alcance y garantizar un tratamiento más específico. Como resultado de esta revisión, se ha configurado como un documento independiente, aprobado el 21 de enero de 2025.

En línea con estos principios, durante el ejercicio, no se registraron reclamaciones relacionadas con nuestras actividades ni sanciones administrativas, económicas o judiciales de ningún tipo.

En lo relativo a la relación con los grupos de interés, se refuerza el compromiso con la comunidad local, se incluye un nuevo compromiso orientado a contribuir a la mejora de la calidad de vida no solo de nuestros usuarios, sino también de la comunidad, mediante la promoción de iniciativas educativas y sociales, el fomento del empleo local y el impulso de la movilidad sostenible.

CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LAS NORMAS

En MLO contamos con un Sistema de Gestión Integrado que agrupa diversas normas y estándares de certificación, proporcionando un marco estructurado para cumplir con nuestro plan estratégico y promover la eficiencia, la transparencia y la responsabilidad:

- Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001.
- Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001.
- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Referencial de Certificación AENOR para un Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria Operacional.
- efr 1000-2 modelo para la gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral pequeñas y medianas entidades.



El cumplimiento normativo es un principio fundamental para MLO, incorporado en nuestro Sistema de Gestión Integrado. Esto nos permite garantizar no solo el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables a nuestra actividad, sino también aquellos de aquellos compromisos voluntarios que hemos suscrito.

PROCESOS PARA REMEDIAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS

Nuestro Sistema de Gestión Integrado se caracteriza por contar con procedimientos diseñados para identificar riesgos y oportunidades. Su objetivo principal es minimizar, y cuando es posible, erradicar los impactos negativos derivados de nuestras operaciones. Al mismo tiempo, busca promover y maximizar los impactos positivos en las distintas áreas de nuestra actividad empresarial.

Este enfoque proactivo contribuye a fortalecer la resiliencia de la organización y a aumentar su aporte positivo en el entorno empresarial y social.



MECANISMOS PARA SOLICITAR ASESORAMIENTO Y PLANTEAR INQUIETUDES

Entre los procedimientos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes, contamos con canales de comunicación con nuestros grupos de interés que funcionan como mecanismos de quejas y reclamaciones, así como vías de escucha para sugerencias e inquietudes.

Estos canales desempeñan un papel fundamental, al ofrecer a nuestros grupos de interés una vía directa y totalmente confidencial para expresar sus preocupaciones, aportar comentarios, realizar consultas o plantear cualquier asunto que consideren relevante.

ENFOQUE DE GESTIÓN

UN MODELO DE GESTIÓN
CADA VEZ MÁS MADURO
BASADO EN PRINCIPIOS DE
DESARROLLO SOSTENIBLE

Durante el ejercicio 2024/2025 hemos consolidado nuestro compromiso con una gestión responsable y sostenible del servicio, integrando el aprendizaje acumulado para impulsar nuevas acciones estratégicas en el marco del Plan Estratégico de Sostenibilidad.

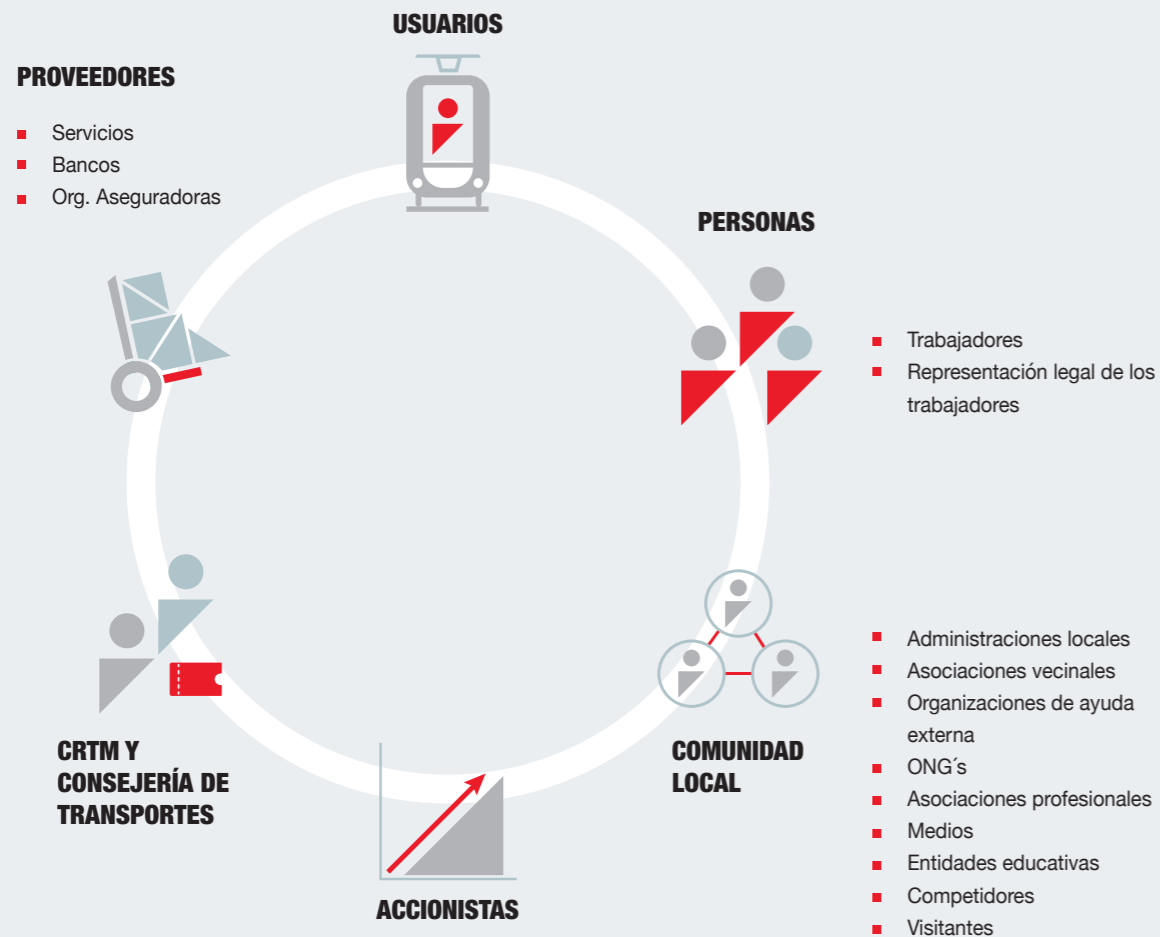
Este plan se articula conforme a criterios ESG (*Environmental, Social and Governance*), con el objetivo de reforzar nuestra capacidad de adaptación ante un entorno dinámico e incierto. Para supervisar su implementación, se ha diseñado un cuadro de mando con indicadores clave de sostenibilidad que permiten evaluar el desempeño, realizar el seguimiento de resultados y priorizar las actuaciones orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos.



Reforzamos un modelo de gestión cada vez más integrado y orientado a la mejora continua, que incorpora criterios ESG en la toma de decisiones, fortalece el diálogo con los grupos de interés y nos permite anticipar riesgos, priorizar actuaciones y generar valor sostenible.

Con ello, contribuimos a prestar un servicio de transporte público seguro, fiable, eficiente y accesible, que mejora la movilidad y la calidad de vida en nuestro entorno.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



En el marco del proceso anual de revisión y mejora continua de la gestión de la sostenibilidad, en junio de 2025 se realizó una nueva encuesta de pertinencia dirigida a los grupos de interés a través del Portal MLO. Como avance metodológico relevante, se incorporó por primera vez un análisis por subgrupos, lo que permitió obtener una visión más detallada y segmentada de las percepciones y prioridades de cada colectivo.

La metodología aplicada se basó en la evaluación sistemática de dos variables clave para la gestión: el nivel de interés (grado de relevancia de la organización para cada grupo de interés) y el nivel de impacto (medida en que nuestras actividades generan efectos sobre dichos grupos). Los resultados obtenidos nos han proporcionado una base de información sólida para identificar cambios significativos, nuevas expectativas y posibles ajustes respecto al ejercicio 2024.

Los resultados obtenidos se han integrado en el Sistema de Gestión, lo que ha permitido actualizar el mapa digitalizado de relaciones con los grupos de interés en el Portal MLO, revisar y reforzar los canales de comunicación y ajustar la planificación de acciones para dar respuesta a sus necesidades y expectativas. Este proceso contribuye a fortalecer una toma de decisiones basada en evidencias y a consolidar una gestión de la sostenibilidad alineada con los principios de diálogo, transparencia y mejora continua.

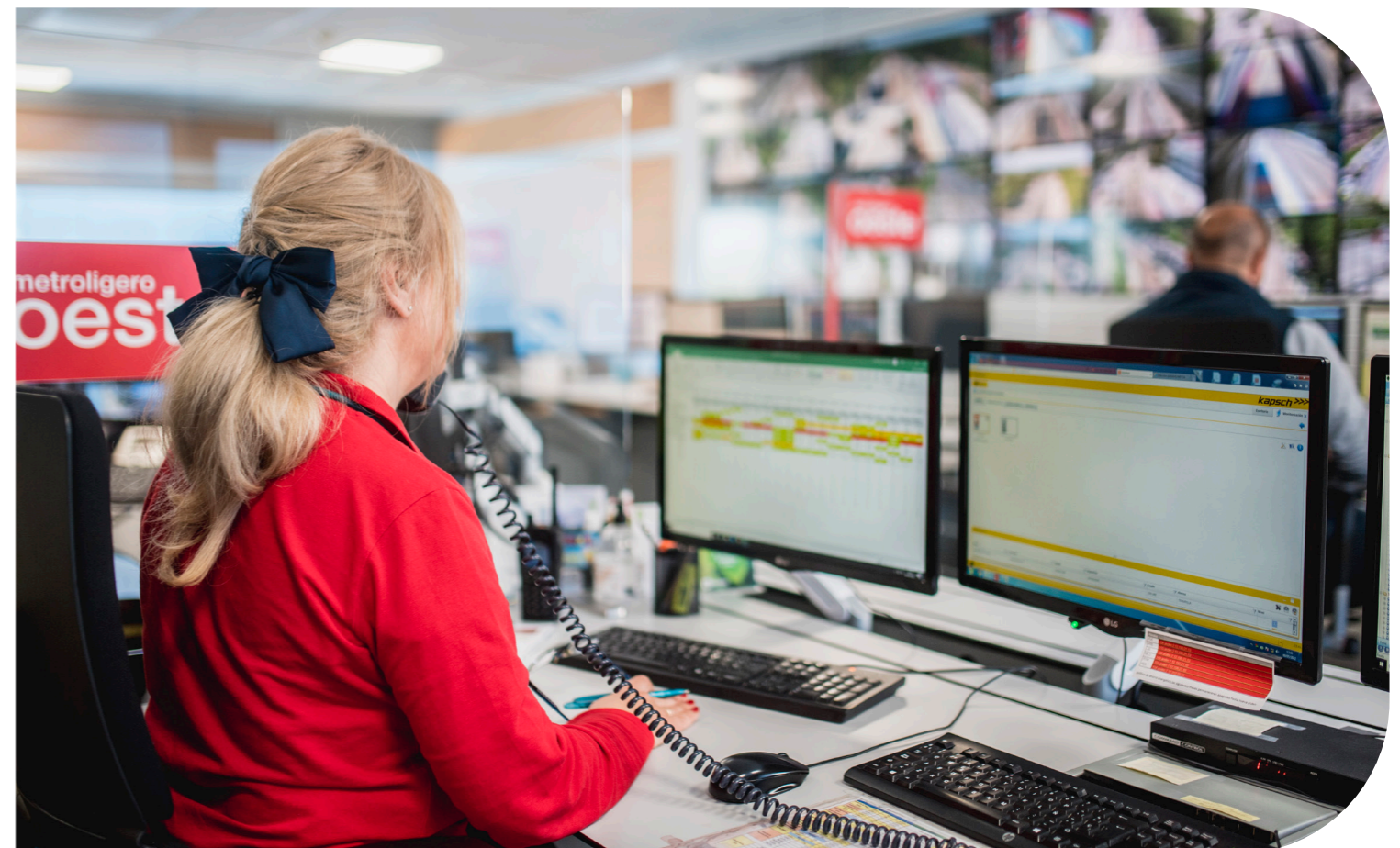
REVISIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

La organización lleva a cabo una revisión sistemática de sus asuntos relevantes mediante un análisis de contexto y el seguimiento de metas alineadas con las expectativas de los grupos de interés, bajo un enfoque de mejora continua. Esta revisión fue analizada en profundidad en el Comité CEOC celebrado el 24/11/2025, sin que se identificaran cambios significativos en el contexto de Metro Ligero Oeste.

La matriz de contexto y sus actualizaciones están publicadas en el Portal MLO, accesible a toda la plantilla, y se mantienen como información dinámica sujeta a revisión permanente.

En este proceso se incorpora, además, el análisis de riesgos de nuestra cadena de valor y los estudios elaborados por los principales analistas del sector.

Como resultado de este análisis, no se identificó la necesidad de modificar o reenfocar los temas materiales.

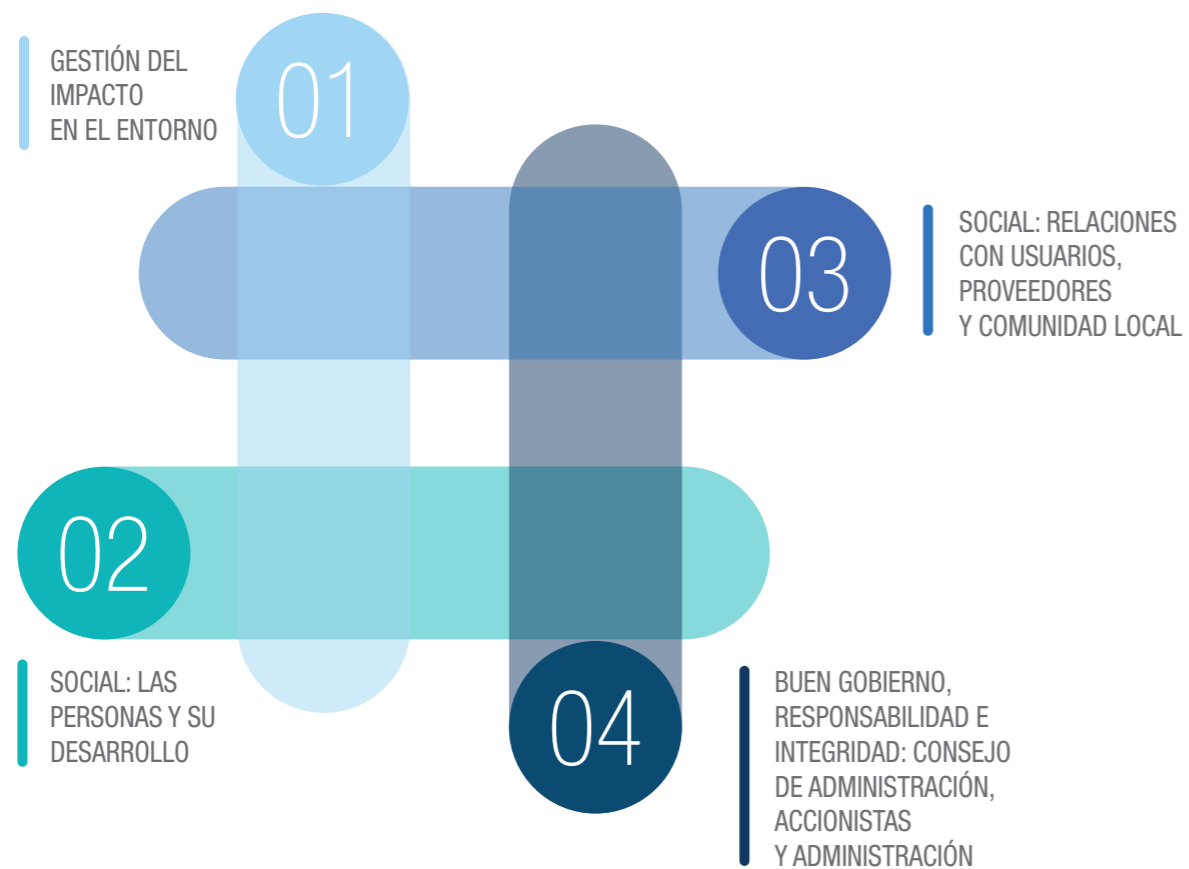


PROCESO DE REVISIÓN PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

Los criterios ESG superan el enfoque tradicional de la sostenibilidad y se integran como un eje estratégico para generar valor a largo plazo, reforzar la confianza de los inversores, fortalecer la reputación corporativa y minimizar los impactos derivados de la actividad.

En este contexto, Metro LigerOeste adopta un enfoque proactivo en la definición de pilares, líneas de actuación y compromisos ESG, articulados en un Plan Estratégico de Sostenibilidad que actúa como marco de referencia y herramienta de sistematización. Dicho plan orienta y coordina las acciones necesarias para avanzar de forma coherente hacia los objetivos establecidos y se estructura en cuatro pilares de actuación:

PILARES



Con esta estructura, organizamos el informe de manera que cada pilar se desarrolle en un capítulo específico, agrupándolos conforme a los tres ámbitos ESG de la sostenibilidad. La relación completa de los temas relevantes está disponible en el índice del informe para facilitar su consulta.

La responsabilidad de la ejecución y del cumplimiento de los objetivos definidos en este plan recae en la Dirección General y en el Comité de Dirección, encargados de impulsar y supervisar las acciones por medio de los equipos de sus respectivas áreas.

Asimismo, facilitamos la información y los recursos necesarios para garantizar que nuestros equipos estén adecuadamente capacitados y alineados con los principios éticos y de sostenibilidad establecidos en este plan.

A continuación, se presenta la metodología aplicada, así como una breve descripción de cada uno de sus elementos:

Factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo que se tienen en cuenta a la hora de gestionar una empresa



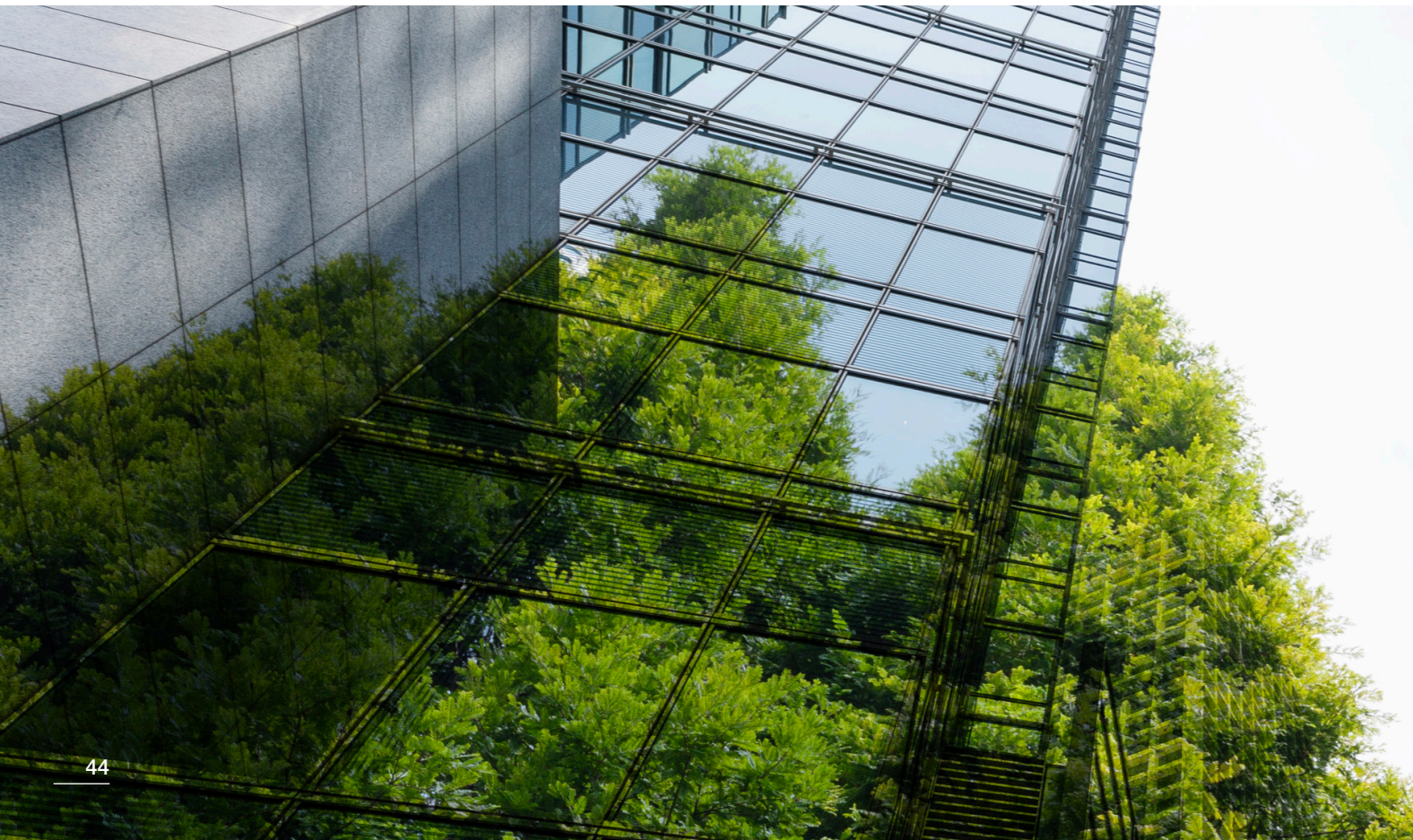
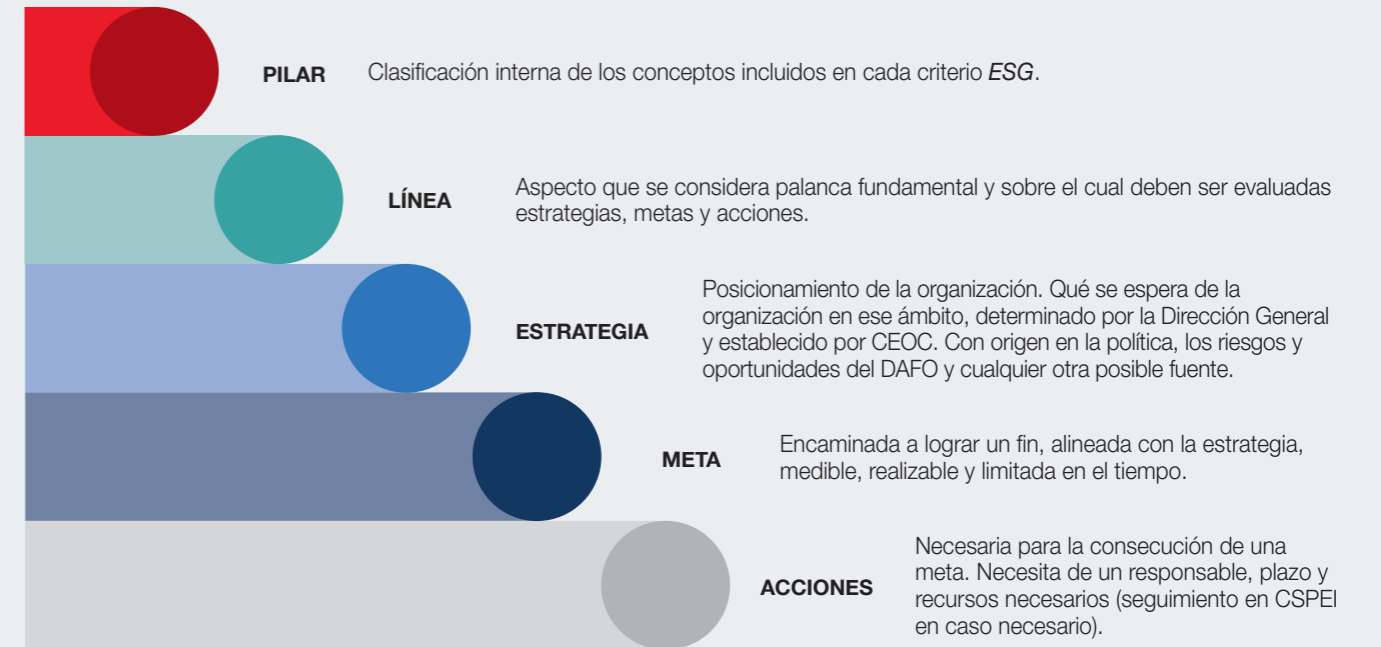
La "E" de Environmental engloba el efecto que la actividad de las empresas tiene en el medio ambiente, de forma directa o indirecta y al uso racional de recursos naturales. (ej. huella de carbono, uso del agua, gestión de residuos, etc.).



La "S" de Social incluye el impacto en su entorno social, en la comunidad, los clientes o empleados. (ej. diversidad e igualdad de oportunidades, condiciones laborales, seguridad y salud, protección de datos, etc.).



La "G" de Governance alude al gobierno corporativo de la empresa. (ej. las políticas de transparencia en su información pública o sus códigos de conducta y programas anticorrupción, etc.).



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (2024/2025)

Concepto ESG	Pilar	Línea	Ámbito de aplicación	Estrategia	Meta	
ENVIRONMENT	P1	Medio ambiente	L11	Eficiencia en el uso de materias primas	Optimización del consumo de energía eléctrica	A.- Constatar/Conocer al máximo detalle el uso que se da a la energía eléctrica B.- Acciones de mejora sobre el sistema actual: - Para una misma producción consumir menos energía eléctrica - Para un mismo consumo de energía eléctrica producir más - Reducir el consumo de energía eléctrica a través de la reducción de la producción - Aumentar generación propia de energía eléctrica para autoconsumo C.- Proteger el sistema y reaccionar ante eventos no justificados de consumo
			L12	Impactos en el entorno	Minimizar el impacto medio ambiental sobre la huella de carbono que ocasiona el ejercicio de las actividades	A.- Monitorizar el impacto de nuestras actividades en la huella de carbono B.- Investigar posibles opciones de reducción de huella de carbono C.- Ejecución de acciones encaminadas a reducir la huella de carbono
SOCIAL	P2	Social: Las personas y su desarrollo	L21	Promoción y desarrollo del capital humano interno	Constante evaluación de necesidades presentes y futuras de formación y comunicación ágil y transparente tanto vertical como horizontalmente para conseguir un vínculo estrecho del trabajador con la empresa	A.- Formación: Conocimiento y control de la formación necesaria o adicional, recibida y pendiente de cada empleado B.- Comunicación Comunicación fluida bidireccional tanto interdepartamental como entre niveles jerárquicos no consecutivos C.- Reconocimiento (seguimiento y evaluación)
			L22	Conciliación familiar y laboral	Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, base de un empleo estable y de calidad	A.- De manera interna, puesta en valor y de manera externa reconocimiento de las condiciones de trabajo actuales B.- Análisis e implementación de nuevas medidas
			L23	Seguridad y la Salud Laboral	Conseguir que cada trabajador conciba los aspectos de la PRL como pilar fundamental de desempeño de su puesto de trabajo	A.- Tener una plantilla completamente sensibilizada en materia de PRL B.- Facilitar y humanizar el acceso a la información preventiva que aplica a cada trabajador
			L24	Diálogo interno y las prácticas laborales	Mantener una relación transparente, constructiva, sincera y colaborativa con la Representación Legal de Trabajadores	A.- Relaciones regladas y claras con Representación Legal de Trabajadores con marcado carácter temporal (medio plazo) B.- Facilitar la gestión/conocimiento de beneficios y derechos adquiridos en la relación empresa/trabajador
	P3	Social: Relaciones con usuarios, proveedores y comunidad local	L31	Usuario y prestación del servicio que se le ofrece	Centrarnos en la experiencia del usuario y en la excelencia operacional	A.- Usuario conectado, informado y satisfecho, tanto en modo degradado como en modo normal B.- Excelencia operacional demostrable y controlada y capacidad de reacción ante incumplimientos de los límites establecidos
			L32	Movilidad responsable y sostenible en las ciudades	Informar y sensibilizar a la sociedad mediante sesiones de educación vial y/o ambiental, actividades de fomento del transporte sostenible así como la colaboración estrecha con entidades y organismos alineados con nuestra estrategia	A.- Maximizar nuestra capacidad de colaboración con distintas organizaciones en esfuerzos de promoción de la movilidad responsable y sostenible B.- Promover acciones de fomento de movilidad de transporte responsable y sostenible
			L33	Acciones sociales con comunidad local (deporte, cultura, exclusión social, discapacidad y acercamiento de estudiantes al mundo laboral)	Participar en iniciativas de acción social que respondan a las necesidades detectadas en el contacto con los GG.II. locales. Promoción, en la medida de lo posible, de oportunidades de empleo y acercamiento de estudiantes al mundo laboral (en colaboración con instituciones educativas)	A.- Conocimiento profundo y capacidad y agilidad de reacción ante las necesidades sociales B.- Promover el acercamiento de estudiantes a la realidad laboral de MLO
			L34	Gestión responsable de la relación con los proveedores	Mejorar la gestión y seguimiento de las operaciones con los Proveedores, incluyendo requisitos sociales y medioambientales en la selección y evaluación, la introducción de políticas de compras que minimicen los riesgos de malas prácticas, y el fomento del diálogo y la colaboración	A.- Relación técnico/administrativa con proveedores ágil y eficiente B.- Empresa transparente y con canal de diálogo activo
			L41	Prácticas de buen gobierno	Mejorar los procesos de gobierno y gestión establecidos en la organización, incluido su Consejo de Administración (Accionistas). Excelencia operacional interna - Seguimiento de cuadros de mando indicadores	A.- Respuesta a requisitos de gestión interna (Consejo y accionistas) y externa (administración) B.- Mejora de los procesos de organización y gestión de MLO
			L42	Ética e integridad en las actuaciones	Asegurar que las actividades de la organización se desempeñan, por parte de las Personas, de forma ética y responsable, teniendo como pilares el código ético, sistema de prevención de comportamientos delictivos y mecanismos de control	A.- Mantener un Mensaje de comportamiento ético implantado interna y externamente
GOVERNANCE	P4	Buen gobierno, responsabilidad e integridad: Consejo de administración, accionistas y administración	L43	Fortaleza y Solidez del Proyecto y aprovechamiento de las oportunidades	Generar valor en MLO, presente y futuro a través de la innovación, renovación y el crecimiento del sistema. Seguimiento de los asuntos relacionados con la cuenta de resultados y viabilidad económica de la organización.	A.- Grandes Actuaciones de Mantenimiento B.- Perdurabilidad de la organización más allá del plazo de concesión C.- Innovación y desarrollo
			L44	Gestión de los riesgos operacionales y de negocio	Control de riesgos en la operación, con las personas y por obsolescencia de equipos. Asegurar la continuidad del negocio.	A.- Riesgos identificados y valorados B.- Amenazas debidamente tratadas para minimización de riesgos C.- Ser una empresa preparada para control de riesgos no gestionables
			L45	Promoción del diálogo y la comunicación con los GG.II.	Potenciar la transparencia y comunicación con medios, prensa, redes sociales, asociaciones profesionales y otros	A.- Dar a conocer a nuestros GG.II. nuestro plan estratégico de sostenibilidad, actuaciones destacadas y retos de futuro B.- Aumentar la visibilidad de MLO (a través del aumento de nº de publicaciones corporativas en medios locales y RRSS)



Consolidamos una transformación sostenible al redefinir objetivos, estrategias y acciones concretas que nos permiten avanzar hacia un futuro responsable y transparente.

ESG	Pilar	Línea	Ámbito de aplicación	Estrategia	Meta	
GOVERNANCE	P4	Buen gobierno, responsabilidad e integridad: Consejo de administración, accionistas y administración	L41	Prácticas de buen gobierno	Mejorar los procesos de gobierno y gestión establecidos en la organización, incluido su Consejo de Administración (Accionistas). Excelencia operacional interna - Seguimiento de cuadros de mando indicadores	A.- Respuesta a requisitos de gestión interna (Consejo y accionistas) y externa (administración) B.- Mejora de los procesos de organización y gestión de MLO
			L42	Ética e integridad en las actuaciones	Asegurar que las actividades de la organización se desempeñan, por parte de las Personas, de forma ética y responsable, teniendo como pilares el código ético, sistema de prevención de comportamientos delictivos y mecanismos de control	A.- Mantener un Mensaje de comportamiento ético implantado interna y externamente
			L43	Fortaleza y Solidez del Proyecto y aprovechamiento de las oportunidades	Generar valor en MLO, presente y futuro a través de la innovación, renovación y el crecimiento del sistema. Seguimiento de los asuntos relacionados con la cuenta de resultados y viabilidad económica de la organización.	A.- Grandes Actuaciones de Mantenimiento B.- Perdurabilidad de la organización más allá del plazo de concesión C.- Innovación y desarrollo
			L44	Gestión de los riesgos operacionales y de negocio	Control de riesgos en la operación, con las personas y por obsolescencia de equipos. Asegurar la continuidad del negocio.	A.- Riesgos identificados y valorados B.- Amenazas debidamente tratadas para minimización de riesgos C.- Ser una empresa preparada para control de riesgos no gestionables
			L45	Promoción del diálogo y la comunicación con los GG.II.	Potenciar la transparencia y comunicación con medios, prensa, redes sociales, asociaciones profesionales y otros	A.- Dar a conocer a nuestros GG.II. nuestro plan estratégico de sostenibilidad, actuaciones destacadas y retos de futuro B.- Aumentar la visibilidad de MLO (a través del aumento de nº de publicaciones corporativas en medios locales y RRSS)

El detalle de las prácticas específicas, políticas e iniciativas previstas para alcanzar cada uno de los objetivos establecidos se recoge en los distintos apartados del informe que desarrollan los pilares mencionados.

01

GESTIÓN DEL IMPACTO EN EL ENTORNO

Continuamos reforzando nuestras iniciativas destinadas a mejorar la eficiencia energética y a promover un uso responsable y sostenible de los recursos naturales. De forma paralela, la prevención, reducción y mitigación de los impactos medioambientales asociados a nuestras operaciones se mantienen como una prioridad transversal en nuestra gestión diaria.

En este marco, fomentamos una cultura corporativa basada en la responsabilidad ambiental, en la que la eficiencia energética y la minimización de los impactos sobre el entorno se integran como principios clave en el desarrollo de nuestras actividades y en la toma de decisiones operativas.



13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana



6.3 Mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad



12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización

1.1 EFICIENCIA ENERGÉTICA Y CONSUMO DE RECURSOS NATURALES

Hemos reforzado nuestras acciones orientadas a la reducción de emisiones y a la mejora de la eficiencia energética, poniendo el foco en la optimización del consumo de recursos naturales como la energía, el agua y el gas.

Asimismo, estamos intensificando nuestros esfuerzos para disminuir nuestra huella de carbono, incorporando en 2025 la medición y gestión de las emisiones de alcance 3 dentro de nuestra estrategia climática. En este sentido, se ha llevado a cabo el cálculo de la huella de carbono en sus tres alcances, así como su verificación por una entidad externa para el período 2022-2025. Los resultados evidencian una reducción en términos absolutos del alcance 1 y 2, así como una disminución del alcance 3 y del total de la huella en términos relativos al total de usuarios de MLO.

CONSUMO DE AGUA

CONSUMO TOTAL DE AGUA



3.528 m³
Media 2024/2025 (m³/Año)
+16%
respecto al período anterior

RIEGO



648 m³
Media 2024/2025 (m³/Año)
+60%*
respecto al período anterior

* El incremento debido al riego de nuevas zonas verdes en el entorno de nuestras cocheras.

TÚNEL DE LAVADO



De ahora en adelante, no incluiremos en nuestros informes el dato relativo al consumo de agua de nuestro túnel de lavado, dado que su relevancia en el análisis global es mínima. Esto se debe a que la mayor parte del agua utilizada en dicho proceso se recicla en la propia instalación.

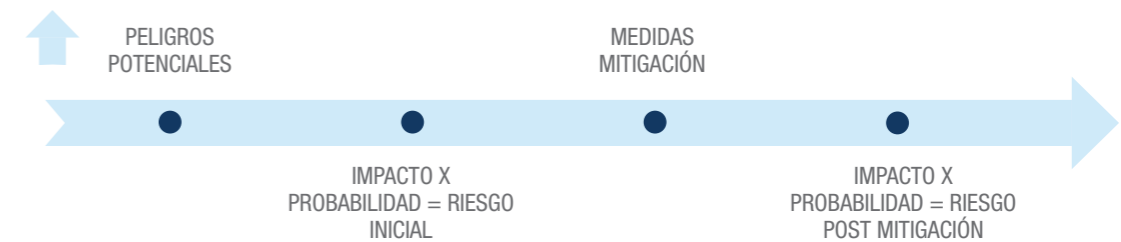


MLO asume el compromiso de contribuir activamente a la lucha contra el cambio climático mediante la definición e implementación de una estrategia de descarbonización alineada con los principales marcos internacionales. En este contexto, se ha establecido el objetivo de reducir en un 42,5% las emisiones totales de alcance 1 y 2 para el año 2030, tomando como referencia el año base 2025. Este objetivo se alinea con el compromiso global de limitar el aumento de la temperatura media global a 1,5°C respecto a niveles preindustriales, conforme a las recomendaciones del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC).

Asimismo, en 2024, el Comité de Dirección analizó los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático, así como las oportunidades derivadas de sus efectos a corto, medio y largo plazo. Este análisis se llevó a cabo conforme a las directrices del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (marco de divulgación climática), evaluando su impacto en nuestros grupos de interés, con el objetivo de implementar las medidas de mitigación correspondientes.

Referente a los riesgos físicos, identificamos y evaluamos el posible impacto de fenómenos meteorológicos sobre la cadena de suministro, costes operativos, de energía y recursos así como el impacto en la salud de los empleados. El análisis de riesgos de transición se realiza sobre aspectos legales, tecnológicos, reputacionales y costes de explotación.

La evaluación de riesgos se basa en el siguiente esquema:



CONSUMO DE GAS

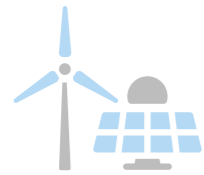


22.652 m³
Media 2024/2025 (m³/Año)
-16%*
respecto al período anterior

* El dato se debe a la climatología más suave durante este período, junto con los esfuerzos realizados en el mantenimiento de las calderas.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

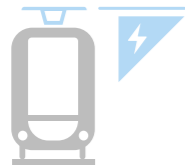
CONSUMO DE ENERGÍA TOTAL



8.005.802 KWh
Media 2024/2025 (KWh/Año) de origen renovable desde noviembre 2024

100%
del consumo es renovable con garantía de origen o generada en nuestras instalaciones.

ENERGÍA TRACCIÓN



5.827.990 KWh
Energía empleada para mover los metros ligeros

-1,36%
Media 2024/2025 (KWh/Año) respecto al período anterior

ENERGÍA MANTENIMIENTO



1.225.408 KWh
Energía empleada en tareas de mantenimiento

+10%
Media 2024/2025 (KWh/Año) respecto al período anterior

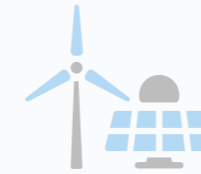
ENERGÍA INSTALACIONES



2.013.384 KWh
Energía empleada en las funciones de servicio del sistema tranviario: escaleras mecánicas y ascensores, entre otros

-1%
Media 2024/2025 (KWh/Año) respecto al período anterior

ENERGÍA PANELES SOLARES



983.055 KWh
Media del período. En nuestros 1.600 paneles fotovoltaicos instalados en las cubiertas de las naves de talleres y cocheras.

+13%
Autogeneración de la energía consumida.

HUELLA DE CARBONO

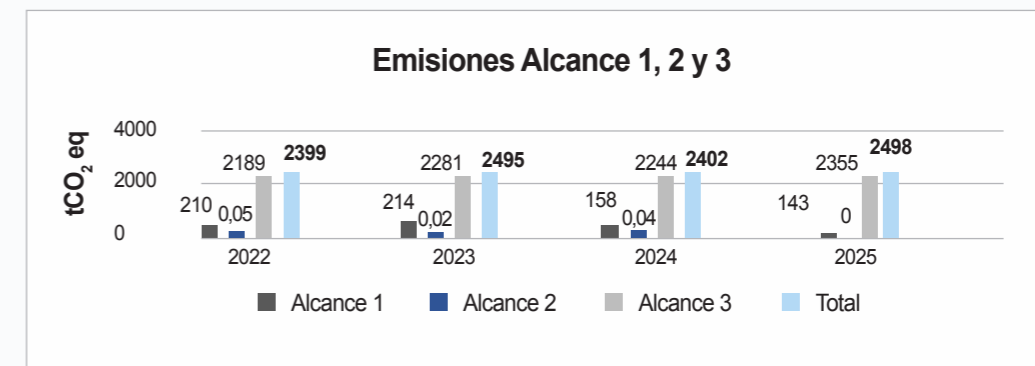
La huella de carbono constituye una herramienta clave para analizar y gestionar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), permitiendo identificar su origen y avanzar en su reducción. Su cálculo responde al cumplimiento de la Ley 7/2021 de Cambio Climático y del Real Decreto 214/2025, e incluye el reporte anual al Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) mediante la metodología oficial del MITECO. Durante el período analizado, se ha ampliado el alcance del cálculo incorporando el alcance 3, cuya verificación externa se ha llevado a cabo en marzo de 2026.



Alcance 1 y 2
150,16 t CO₂eq.
Media del período

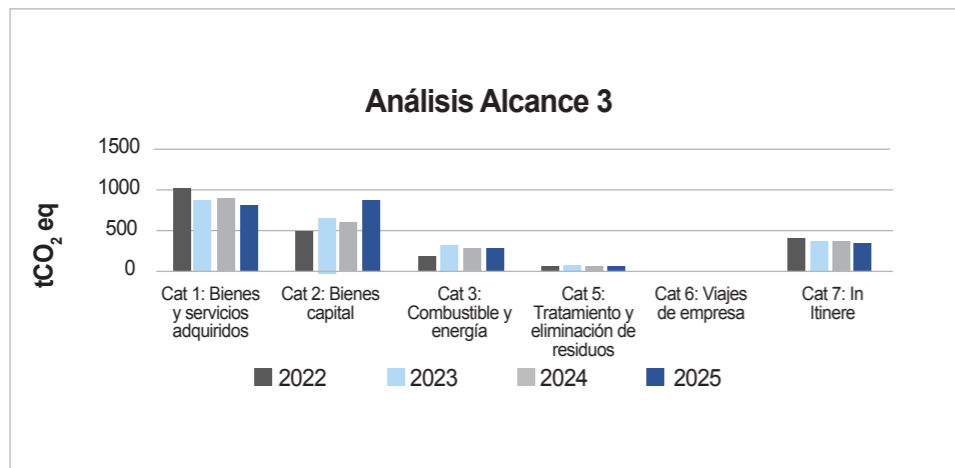
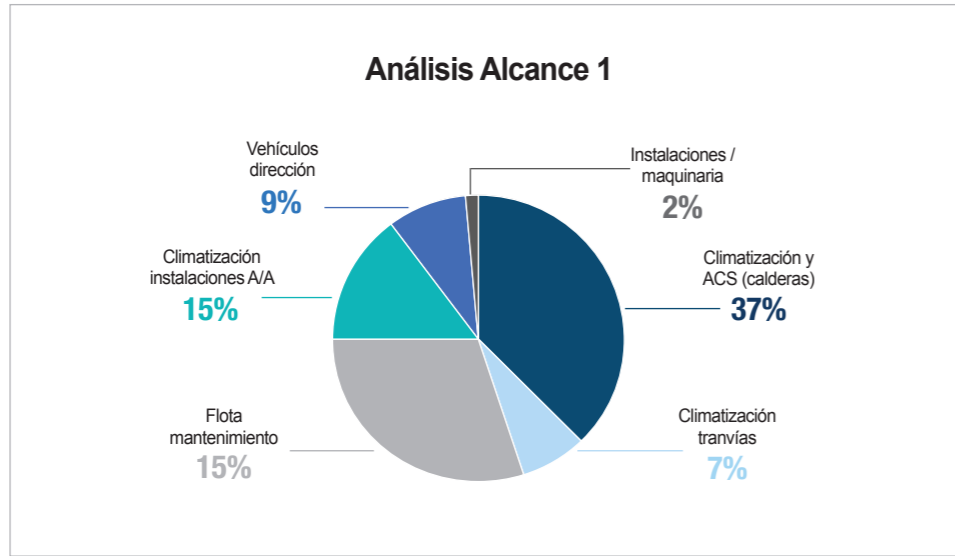
Alcance 3
2.299,67
Media del período

-24,32%
Respecto al año 2023



Los resultados muestran una reducción significativa de las emisiones directas (Alcance 1), con una disminución aproximada del 32% entre 2022 y 2025, impulsada por mejoras en la eficiencia energética. Por su parte, las emisiones indirectas (Alcance 3) presentan una tendencia variable y ligeramente creciente, concentrándose principalmente en bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, energía y movilidad de empleados. El Alcance 2 ha sido 0 tCO₂eq en 2025.



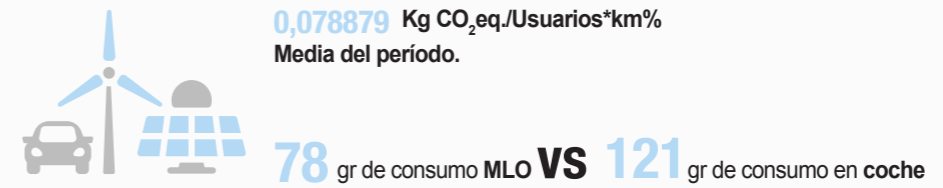


Se evidencia el impacto positivo de medidas organizativas en la reducción de la huella de carbono indirecta, orientando las estrategias de mitigación del Alcance 3 hacia la gestión de la cadena de suministro, la planificación de inversiones con menor huella de carbono y el fomento de modelos de trabajo más sostenibles.

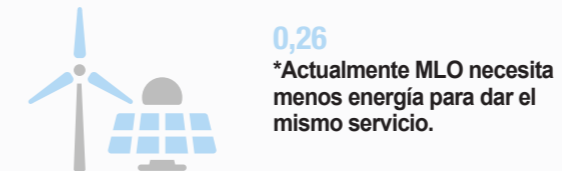
Se observa además una mejora progresiva de la huella de carbono por viajero transportado, reflejo del aumento de la demanda y de la optimización operativa.

INTENSIDAD DE GASES EFECTO INVERNADERO (GEI)

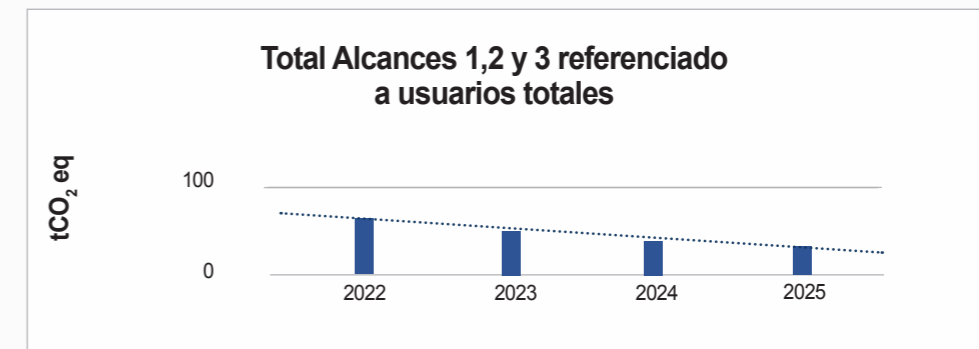
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES (GEI)



INTENSIDAD ENERGÉTICA



INTENSIDAD DE LAS EMISIONES (GEI) Tco₂eq./usuarios



2,30 tCO₂ eq/M € (incluyendo el alcance 1+2+3)

CIUDADES SIN TRÁFICO 2024/2025:

EMISIONES EVITADAS



ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Como parte de la mejora de la eficiencia energética, se ha renovado el sistema de gestión de medida eléctrica y su integración en el Telemando de Energía.
- Se ha integrado el cuadro de mando energético en el informe Energy Measurement System (EMS) embarcado de datos de tracción.
- Se ha incluido el alcance 3 en el cálculo de huella de carbono y se procederá a su verificación externa en 2026.
- Se ha elaborado un documento donde se muestra de las posibles ubicaciones de placas fotovoltaicas en los distintos aparcamientos de MLO o en sus inmediaciones incluyendo posible punto de conexión. Y se procederá al estudio de proyecto de ejecución y puesta en marcha.
- Se ha ejecutado y está en funcionamiento el sistema de control del alumbrado en plataformas, incluyendo modificaciones a nivel de iluminación de túneles y plataforma para reducir el consumo energético.



RETOS DE FUTURO

- Avanzar en la gestión de la huella de carbono mediante la ejecución de las actuaciones necesarias para su inscripción en el Registro de huella de carbono del MITECO, incluyendo el cálculo, reducción y compensación de emisiones en los Alcances 1, 2 y 3.

Como objetivo, se plantea la obtención de los correspondientes certificados oficiales, reforzando el compromiso de la organización con la descarbonización y la mejora continua en la gestión ambiental.

- Seguir el plan de descarbonización elaborado con base en los criterios basados en la ciencia.
- Desarrollar e implantar un sistema de medición y comunicación de emisiones evitadas dirigido a los usuarios, que permita cuantificar y visibilizar la huella de carbono que se reduce al optar por el metro ligero frente al uso del vehículo privado.

Esta iniciativa incluirá la definición de una metodología de cálculo de emisiones evitadas y el despliegue de acciones de comunicación (canales digitales, señalización en estaciones y vehículos), con el objetivo de fomentar una movilidad más sostenible y reforzar la concienciación ambiental de los usuarios.

- Desarrollar un marco conceptual de adaptación al cambio climático que permita identificar, evaluar y gestionar los impactos ambientales derivados de los riesgos climáticos, promoviendo la eficiencia en el uso de recursos y la sostenibilidad del sistema.

Este reto, orientado a la mejora del desempeño ambiental, se aborda de manera transversal y se encuentra también recogido en el Pilar 4 en gestión de riesgos operacionales y de negocio, en relación con la identificación y gestión de riesgos climáticos en el entorno operativo.

1.2 IMPACTOS EN EL ENTORNO

En este apartado se presentan las líneas estratégicas orientadas a prevenir, mitigar y corregir los impactos ambientales derivados de nuestra actividad, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y con el bienestar de las comunidades.

Asimismo, promovemos una cultura de concienciación ambiental entre nuestros trabajadores, fomentando prácticas responsables en el desarrollo de nuestras actividades diarias.

MLO no tiene ubicaciones en las proximidades o en zonas sensibles en relación con la biodiversidad. No obstante, aplica el principio de precaución con adopción de medidas protectoras ante sospechas fundadas de que ciertos productos o tecnologías creen un riesgo grave para la biodiversidad.



Reducimos y evitamos de forma significativa las emisiones asociadas al transporte mediante un sistema de movilidad eléctrica eficiente, menos dependiente de combustibles fósiles y con un impacto directo positivo en el entorno.

RESIDUOS POR COMPOSICIÓN, EN TONELADAS MÉTRICAS (t)

Composición de los residuos	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación (reciclado, reutilización, valoración)	Residuos destinados a eliminación (vertedero, incineración con y sin recuperación de energía)
Peligrosos	35,7 t	30,4 t	5 t
No peligrosos	364,4 t	357,5 t	6,9 t
Residuos totales	400,1 t	387,9 t	1,9 t



RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN POR OPERACIÓN DE VALORIZACIÓN, EN TONELADAS MÉTRICAS (T)

	En las instalaciones*	Total
Residuos peligrosos		
Preparación para la reutilización	3,7 t	10,4%
Reciclado	23,8 t	66,7%
Recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes		
Tratamiento mecánico		
Otras operaciones de valorización	2,8 t	7,8%
Con recuperación de energía	2,8 t	
Total		
Residuos no peligrosos		
Preparación para la reutilización		
Reciclado	356,7 t	97,8%
Infrareciclado, supereciclado, compostaje o digestión anaeróbica		
Reciclado o recuperación de otras materias inorgánicas		
Tratamiento mecánico		
Otras operaciones de valorización	0,7 t	0,2%
Residuos evitados		
Residuos evitados		Residuos evitados por prevención y método de cálculo





RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN POR OPERACIÓN DE ELIMINACIÓN, EN TONELADAS MÉTRICAS (T)

	En las instalaciones*	Total
Residuos peligrosos		
Incineración (con recuperación energética)		
Incineración (sin recuperación energética)		
Traslado a un vertedero	4,9 t	13,7%
Otras operaciones de eliminación	0,2 t	0,5%
Total		
Residuos no peligrosos		
Incineración (con recuperación energética)		
Incineración (sin recuperación energética)		
Traslado a un vertedero	6,9 t	1,9%
Otras operaciones de eliminación		

*Fuera de las instalaciones no se generan residuos.

VOLUMEN TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS EN KG (PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS) PROMEDIO 2024-2025:

 NO PELIGROSOS	2024/2025	 PELIGROSOS	2024/2025
Chatarra	17.000	Aceites, grasas y lubricantes	
Cobre	1.030	Aceite usado	3.660
Papel y cartón	3.680	Aceites minerales	100
Plástico	7.860	Grasas y lubricantes	180
Textil	740	Ceras y grasas	300
RAEEs	1.366	Pilas, baterías y acumuladores	
Lámparas LED domésticas	27	Acumuladores de Ni-Cd	5.427
Pantallas LCD domésticas	15	Baterías de plomo	4.976
RCD	67.560	Mix de pilas/baterías peligrosas	106
Escombros	222.020	Electrolitos de pilas y acumuladores recogidos selectivamente	20
Restos de poda	34.940	Productos químicos y peligrosos	
Filtros de aire	550	Adhesivos y sellantes	31
Residuos de tóner	82,65	Detergentes líquidos	90
Residuos mezclados	2.400	Disolventes no halogenados	5
Residuos voluminosos	3.960	Productos químicos de laboratorio	1
Vidrio	1.200	Residuos de pintura	180
	364,4 t	Hidrocarburos y residuos asociados	
		Aguas con hidrocarburos	5.800
		Lodos con hidrocarburos	2.300
		Absorbente contaminado	2.880
		Envases contaminados	
		Envases de metal vacíos contaminados	1.010
		Envases de plástico vacíos contaminados	1.640
		Aerosoles vacíos	140
		Gases refrigerantes y equipos asociados	
		Clorofluorocarburos, HCFC, HFC	24
		Aires acondicionados profesionales	317
		RAEE y residuos especiales	
		RAEEs	6.194
		Tubos fluorescentes y otros residuos con mercurio	232
		Otros residuos específicos	
		Mangas de freno	60
			35,7 t



OTRAS EMISIONES (CALIDAD DEL AIRE)

En cuanto a emisiones de monóxido de carbono y de óxidos de nitrógeno, realizamos un análisis de la calidad del aire, midiendo las emisiones de la caldera de calefacción y ACS obteniendo los siguientes resultados:

PARÁMETRO	UNIDADES	VALOR MEDIO	VALOR LÍMITE
Concentración CO	mg/Nm ³	5,2 ± 1,5	1.806
Concentración NOx	mg/Nm ³	50,3 ± 2,9	615

No producimos emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.

La minimización del impacto debido a los vertidos de aguas de proceso en nuestras instalaciones está garantizada por la existencia de decantadores y separadores de hidrocarburos en distintos puntos de las instalaciones. La eficacia de estos equipos se verifica periódicamente mediante análisis de vertidos en la arqueta final.

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Se ha reducido la carga del Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA) en los equipos de aire acondicionado de cabina mediante la sustitución del gas R-134a por el gas R-513a de menor potencial de calentamiento global (GWP). Con esta medida conseguimos una menor huella de carbono por las posibles fugas de gas de los equipos.

OTRAS INICIATIVAS

- Se han desarrollado jornadas internas de concienciación ambiental.

RETOS DE FUTURO

- De cara a los próximos años, asumimos el compromiso de intensificar nuestras acciones para avanzar hacia un modelo de gestión basado en el principio de “residuo cero”. Este reto implica transformar progresivamente nuestros procesos para minimizar la generación de residuos, fomentar la reutilización de materiales y maximizar las tasas de reciclaje y valorización.

02

SOCIAL: LAS PERSONAS Y SU DESARROLLO

En Metro Ligero Oeste impulsamos el desarrollo de nuestro capital humano, al que consideramos nuestro principal activo y un pilar esencial de nuestra estrategia empresarial.

Favorecemos la conciliación entre la vida personal y profesional, conscientes de que este equilibrio es clave para garantizar un empleo estable y de calidad. Asimismo, velamos de forma permanente por la seguridad y la salud laboral, situando el bienestar de nuestros trabajadores como una prioridad en todas nuestras actividades.

Trabajamos en la mejora continua de nuestras prácticas laborales, promoviendo la innovación y fomentando un diálogo interno abierto, transparente y constructivo. Entendemos que el intercambio de ideas y la colaboración son fundamentales para fortalecer la organización y mejorar la experiencia de nuestros empleados.

En definitiva, apostamos por el desarrollo integral de nuestro equipo, priorizando su bienestar, conciliación y seguridad, con el objetivo de consolidar una cultura laboral basada en la excelencia y la colaboración.



3.4 Promover la salud mental y el bienestar



5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo



8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

2.1. GESTIÓN DEL TALENTO PROPIO

Nuestra política se fundamenta en la evaluación continua de las necesidades actuales y futuras, promoviendo una formación constante y una comunicación ágil y transparente, tanto vertical como horizontal, con el objetivo de fortalecer el vínculo entre las personas y la organización.

En este sentido, impulsamos el compromiso mediante la participación activa de las personas en todos los niveles, reconociendo y valorando la diversidad de experiencias y habilidades que cada individuo aporta. Adoptamos, además, un enfoque proactivo orientado a la atracción y retención del talento, convencidos de que un equipo diverso y altamente cualificado es clave para fomentar la innovación y el crecimiento sostenible.

A través de programas de formación y desarrollo profesional, favorecemos el crecimiento y la realización de nuestro equipo, al tiempo que implementamos políticas y prácticas que promueven un entorno de trabajo inclusivo, colaborativo y centrado en el bienestar. Nuestra misión es crear un espacio en el que el talento pueda desarrollarse plenamente y donde las personas se sientan valoradas, motivadas y comprometidas con el éxito y la sostenibilidad de la organización.



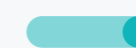
Impulsamos el desarrollo de nuestro equipo y fortalecemos una organización más preparada, comprometida y capaz de responder a los retos operativos y estratégicos, a través de la formación continua, la evaluación del desempeño y la integración del talento en todos los niveles.

HORAS IMPARTIDAS DE FORMACIÓN



En 2024:
3.955 HORAS DE FORMACIÓN
17,5 horas/trabajador

En 2025:
2.987 HORAS DE FORMACIÓN
10,37 horas/trabajador



3.471 HORAS DE FORMACIÓN
Media del período 2024/2025

+7% respecto al período anterior

CURSOS DE FORMACIÓN



En 2024:
51 CURSOS

En 2025:
56 CURSOS

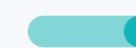


54 CURSOS

Media del período 2024/2025

+12,5% respecto al período anterior

VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN



8 SOBRE 10
Nota media

+4% respecto al período anterior

Cada año ofrecemos la oportunidad a algún empleado de cursar una formación especializada o máster, que contribuya al desarrollo de sus habilidades y competencias.



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO: 77%



EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

El **77%** de nuestra plantilla total recibe evaluaciones periódicas de su desempeño.

Por categoría y género:	Hombres	Mujeres	
Aux. Información	12,50%	87,50%	
Conductor	89,71%	10,29%	
Inspector	62,50%	37,50%	
Inspector Habilitado	85,71%	14,29%	
Jefe de equipo	100,00%	0,00%	
Operador PCC	85,71%	14,29%	
Operario A	Direcc. Instalaciones Fijas	100,00%	0,00%
Operario A	Direcc. Material Móvil	100,00%	0,00%
Operario A	Direcc. Sistemas	100,00%	0,00%
Operario B	Direcc. Instalaciones Fijas	100,00%	0,00%
Operario B	Direcc. Material Móvil	100,00%	0,00%
Operario B	Direcc. Sistemas	100,00%	0,00%

*La categoría de operarios A y B y Jefes de Equipo está compuesta únicamente por hombres y realizamos la evaluación del desempeño al 100%.

ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Continúa en fase de análisis la creación de una herramienta común para la evaluación del desarrollo profesional del personal de oficinas.
- Durante este período, se ha avanzado en el diseño de un itinerario formativo orientado a potenciar las soft skills de las personas que gestionan equipos dentro de la organización.

OTRAS INICIATIVAS

- En línea con nuestra cultura de mejora continua, se ha dado continuidad al análisis de las necesidades formativas, incluyendo aquellas orientadas a la innovación, tecnología y liderazgo.
- Asimismo, en coherencia con este enfoque, se ha actualizado la política social de MLO, mediante la incorporación de una nueva línea de actuación en materia de Gestión del Capital Humano, que recoge los siguientes compromisos:
 - Promover una cultura de mejora continua en los conocimientos, habilidades y experiencia de las personas trabajadoras, así como reconocer su contribución a la organización.
 - Establecer estrategias para atraer, desarrollar y retener el talento, fomentando un entorno de trabajo productivo y comprometido, y garantizando una gestión justa y eficaz del personal.
- Durante este período, se ha seguido promoviendo sesiones conjuntas de gestión del conocimiento.

RETOS DE FUTURO

- Seguiremos consolidando las iniciativas en marcha, por lo que no se contemplan retos específicos nuevos en este ámbito para el siguiente período.

2.2 CONCILIACIÓN FAMILIAR Y LABORAL

La conciliación entre la vida personal, familiar y laboral es un elemento clave para garantizar un empleo estable y de calidad. Por ello, promovemos activamente este equilibrio, ofreciendo apoyo y flexibilidad a nuestros profesionales para que puedan atender de forma armoniosa sus responsabilidades tanto personales como laborales.

En 2023, la Fundación Másfamilia renovó nuestro certificado efr, manteniendo la calificación de empresa Comprometida C+, lo que avala nuestro compromiso con la conciliación. En esta línea, continuamos implantando políticas y prácticas orientadas a facilitar el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal, asegurando que nuestros empleados puedan desarrollar su actividad profesional sin renunciar a su bienestar.

Asimismo, en 2024 avanzamos significativamente con la incorporación de nuevas medidas derivadas de la aprobación del Plan de Igualdad, reforzando nuestro compromiso con un entorno laboral más equitativo y sostenible.

Nuestra experiencia demuestra que fomentar la conciliación no solo mejora el bienestar y la satisfacción de nuestros empleados, sino que también fortalece su compromiso con la organización y contribuye a generar un entorno de trabajo más productivo, positivo y colaborativo.

Todas las prestaciones y medidas de conciliación están disponibles para la totalidad de la plantilla, con independencia de su modalidad de relación laboral, garantizando así un acceso equitativo y universal.

Durante los ejercicios 2024 y 2025, sólo un trabajador ha disfrutado del permiso de paternidad. Todos los empleados que han solicitado este permiso, con independencia de su género, han hecho uso del mismo y la tasa de reincorporación al puesto de trabajo ha sido del 100%.

Cerca del 80% de la plantilla conoce las medidas de conciliación puestas a su disposición por la organización y el 100% de las personas que las utilizan las valoran como buenas y/o muy buenas.

EMPLEO DE CALIDAD



Año 2025
94% Contratos indefinidos
 (212 personas)

6% Contratos temporales
 (14 personas)

36 PERSONAS CONTRATADAS
 Media del período 2024/2025
9,08%
 Índice de rotación media 2024/2025

	2024	2025
Trabajadores	225	226
Contrataciones*	46	25
Desvinculaciones*	19	22
Índice de rotación	8,44%	9,73%

(*) Los datos de contrataciones y desvinculaciones son acumulados anuales no son la media.

Generamos un entorno de trabajo estable y de calidad que facilita el equilibrio entre la vida personal y profesional, refuerza el compromiso de las personas y contribuye a una organización más cohesionada, productiva y sostenible.

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Si bien el objetivo de mejora en la puntuación de la certificación efr no se ha materializado en este ciclo, la organización ha mantenido el nivel alcanzado en evaluaciones anteriores, lo que refleja la consolidación de las políticas y prácticas implantadas en materia de conciliación y gestión responsable de personas. Seguiremos trabajando para impulsar nuevas áreas de mejora.
- Se han difundido las medidas de conciliación y corresponsabilidad laboral a toda la plantilla, así como los resultados de la encuesta realizada en abril de 2025 sobre el grado de conocimiento de las medidas efr.

OTRAS INICIATIVAS

- Se ha realizado una acción formativa en modalidad online dirigida a toda la plantilla de MLO en materia de igualdad de género e inclusión LGTBIQ+, ya finalizada. Asimismo, se ha actualizado el Protocolo de Prevención y Actuación ante Situaciones de Acoso y se han desarrollado acciones de sensibilización y concienciación en esta materia dirigidas a toda la organización.
- Se han llevado a cabo acciones de formación y sensibilización en materia de igualdad dirigidas a las personas que participan en los procesos de selección, con el objetivo de garantizar la objetividad y prevenir posibles actitudes discriminatorias. Está previsto dar continuidad a estas acciones para seguir fortaleciendo la concienciación en esta materia.

RETOS DE FUTURO

- Avanzar en el modelo de gestión responsable de personas, consolidando las políticas de conciliación y desarrollando nuevas líneas de mejora que contribuyan a incrementar el nivel de excelencia en el marco de la certificación efr.

2.3 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Contamos con la certificación conforme a la norma internacional ISO 45001, lo que refleja nuestro firme compromiso con la protección y el bienestar integral de nuestros empleados, más allá del cumplimiento de las obligaciones legales en materia de seguridad y salud laboral.

Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable es una prioridad, por lo que trabajamos de forma continua en la mejora de nuestros procesos y medidas preventivas, con el objetivo de reforzar la protección y el bienestar de nuestro equipo.

En este marco, fomentamos una sólida cultura preventiva mediante la realización de charlas de sensibilización participativas, orientadas a fortalecer las funciones y competencias de las figuras clave en prevención, como recurso preventivo. Asimismo, desarrollamos programas de formación continua, incluyendo reciclajes teórico-prácticos en aquellas áreas que consideramos críticas para nuestra actividad diaria.

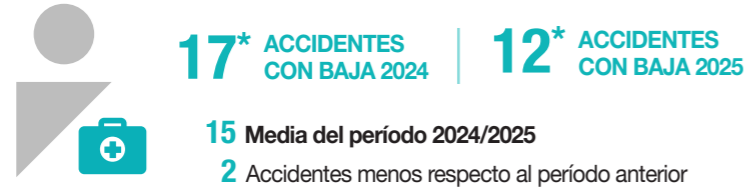
Nuestra política se orienta a que cada trabajador integre la Prevención de Riesgos Laborales como un pilar fundamental en el desempeño de su puesto, promoviendo una actitud proactiva y responsable en materia de seguridad y salud.

Durante este período, hemos dado un paso más allá, conforme a lo recogido en el apartado 2.1, actualizando la política social de Metro Ligero Oeste e incorporando el compromiso de extender a las empresas contratistas y al conjunto de la cadena de suministro la garantía de unas condiciones de trabajo seguras y saludables, orientadas a la prevención de lesiones y del deterioro de la salud de las personas trabajadoras.



Garantizamos un entorno de trabajo seguro y saludable y consolidamos una cultura preventiva que protege a las personas, reduce la accidentalidad y refuerza la fiabilidad operativa del servicio.

ACCIDENTALIDAD



* Todos los accidentes registrados han sido de naturaleza leve.



- Se ha desarrollado una herramienta que permite mejorar y facilitar, en remoto, el control de las habilitaciones, tanto en materia de Prevención como del Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria. Actualmente se encuentra en fase de implantación conforme al diseño previsto, con fecha límite establecida en abril de 2026.

OTRAS INICIATIVAS

- Conforme a lo recogido en el apartado 2.1, se ha actualizado la política social de Metro Liger Oeste, incorporando el compromiso de extender a las empresas contratistas y al conjunto de la cadena de suministro la garantía de unas condiciones de trabajo seguras y saludables, orientadas a la prevención de lesiones y del deterioro de la salud de las personas trabajadoras.

TABLA DE SINIESTRALIDAD

Nº de accidentes laborales (con y sin baja)	24
Horas trabajadas por un empleado a tiempo completo	1.661
Total de horas anuales trabajadas por empleados	375.421
Ratio de accidentes	4,61
Nº de fallecimientos	0

Ratio de accidentes $a/c \cdot 200000$ (a = Número de accidentes laborales registrados en el periodo, b = Horas trabajadas por un empleado a tiempo completo en el periodo y $c= b \cdot n^\circ$ empleados).

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Se ha establecido una cultura participativa que involucra al Comité de Seguridad y Salud, así como a los mandos intermedios y técnicos de prevención de riesgos laborales, con el objetivo de elevar la conciencia sobre la prevención en el ámbito laboral.
- Se ha llevado a cabo acciones de sensibilización y concienciación sobre la prevención del acoso laboral, así como sobre los efectos del consumo de alcohol y sustancias psicotrópicas en el entorno profesional.

RETOS DE FUTURO

- Implantar un programa sistemático de análisis de los accidentes laborales graves ocurridos en MLO, identificando causas raíz y factores recurrentes.
- Revisar y reforzar las medidas preventivas existentes a partir de los resultados del análisis, asegurando su eficacia y actualización continua.
- Desarrollar y consolidar un sistema de recopilación y difusión de buenas prácticas dentro del área de PRL.
- Extender la comunicación de estas buenas prácticas a toda la plantilla afectada, promoviendo la cultura preventiva y la mejora continua en seguridad y salud laboral.



2.4. DIÁLOGO INTERNO Y PRÁCTICAS LABORALES

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, promovemos el diálogo interno y la mejora continua de nuestras prácticas laborales como pilares fundamentales de nuestra gestión.

Fomentamos una comunicación abierta, transparente y constructiva con toda nuestra plantilla, incluyendo a la representación legal de las personas trabajadoras, y promovemos espacios de diálogo y participación a través de distintos comités y comisiones internas, como la Comisión de Igualdad, la Comisión contra el Acoso y la Comisión de Drogodependencias. Este enfoque favorece la participación y la retroalimentación constante, nos permite atender de forma eficaz las necesidades de las personas que integran la organización y fortalece un entorno de confianza y colaboración.

Asimismo, priorizamos la gestión del clima laboral, impulsando iniciativas que promueven el respeto, la equidad, la diversidad y la inclusión. Todo ello con el objetivo de consolidar un entorno de trabajo positivo, justo y productivo, basado en relaciones sinceras y colaborativas.

Año 2025 (Datos a 31 de diciembre de 2025)



	2025
% mujeres en top management	25%
Empleados hombres con discapacidad %	1,33%
Empleados mujeres con discapacidad %	0,89%
Empleados < 30	13 personas
Empleados 30-50	118 personas
Empleados > 50	95 personas

Fomentamos un modelo de diálogo interno basado en la comunicación abierta y la participación, que refuerza la confianza y la cohesión del equipo.



EQUIDAD RETRIBUTIVA

En 2024, el Salario Mínimo Interprofesional (SMI) se estableció en 15.876 €. Por otro lado, nuestro salario más bajo por convenio, correspondiente a la categoría de operario C, fue de 18.750,6 €. En 2025, este salario asciende a 19.406,85€, frente a un SMI de 16.576€, lo que supone un 17.07% más y un 20,88% superior al SMI.

Nuestra política de fijación salarial se basa en las tablas incluidas en el convenio colectivo vigente, que establece niveles de retribución por categorías profesionales, con independencia de las características personales de quienes ocupan dichos puestos.

Reconocemos la importancia del diálogo abierto y constructivo con la representación legal de los trabajadores, así como con el conjunto de la plantilla, como un medio para promover un ambiente laboral justo, colaborativo y productivo. El 100% de los empleados, a excepción del Comité de Dirección, están cubiertos por el convenio colectivo de Metro Liger Oeste, S. A. (Código número 28100100012014).

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Se han implantado las acciones identificadas en el proyecto “Experiencia del Empleado”, desarrollado con el personal de oficinas en 2023. El proyecto ha finalizado con la definición y traslado de la propuesta definitiva de acciones, plazos y costes asociados.
- Hemos puesto en marcha las acciones del Plan de Igualdad, ampliando y flexibilizando los permisos de conciliación como el cuidado del lactante, las adopciones o la asistencia a exámenes prenatales, facilitando la adaptación de vacaciones y permisos familiares y promoviendo la corresponsabilidad y el equilibrio entre la vida personal y profesional.

OTRAS INICIATIVAS

- El Comité de Empresa, Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales han participado en la evaluación del protocolo de actuación y protección frente al acoso.



Reforzamos unas prácticas laborales equitativas y transparentes, que aseguran condiciones justas, impulsan la igualdad de oportunidades y consolidan un entorno de trabajo estable e inclusivo.

RETOS DE FUTURO

- Este ámbito se encuentra actualmente en una fase de consolidación, sin haberse identificado nuevos retos específicos a corto plazo, más allá de la continuidad en la mejora de las prácticas ya implantadas.

03

RELACIONES CON USUARIOS, PROVEEDORES Y COMUNIDAD LOCAL

Asumimos el compromiso de ofrecer la mejor experiencia a nuestros usuarios, elevando la calidad de nuestros servicios y promoviendo siempre la excelencia operativa.

Nuestras acciones en la comunidad local se plantean con un doble enfoque, educativo y social. En el ámbito educativo, fomentamos y facilitamos oportunidades que permitan a los estudiantes acercarse e integrarse al mundo laboral. En el ámbito social, orientamos nuestros esfuerzos para dar respuesta a las necesidades de personas vulnerables y a contribuir a mejorar su calidad de vida.

Por otro lado, colaboramos estrechamente con nuestros proveedores para asegurar que las condiciones laborales en nuestra cadena de suministro sean seguras, dignas y respetuosas, y que nuestras operaciones se desarrollen de manera ética y sostenible. Además, promovemos la mejora continua de nuestras relaciones profesionales, estableciendo pautas y compromisos orientados a optimizar tanto el desempeño como la calidad del servicio que recibimos.

Nuestro compromiso va más allá de la excelencia operativa: trabajamos para mejorar la calidad de vida no solo de nuestros usuarios, sino también de nuestra comunidad mediante la promoción de iniciativas educativas y sociales, así como del impulso de la movilidad sostenible. Asimismo, velamos por garantizar condiciones laborales seguras, dignas y respetuosas en toda nuestra cadena de suministro.



3.6 Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo



4.4 Aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento

4.7 Garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible



11.2 Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo



12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza

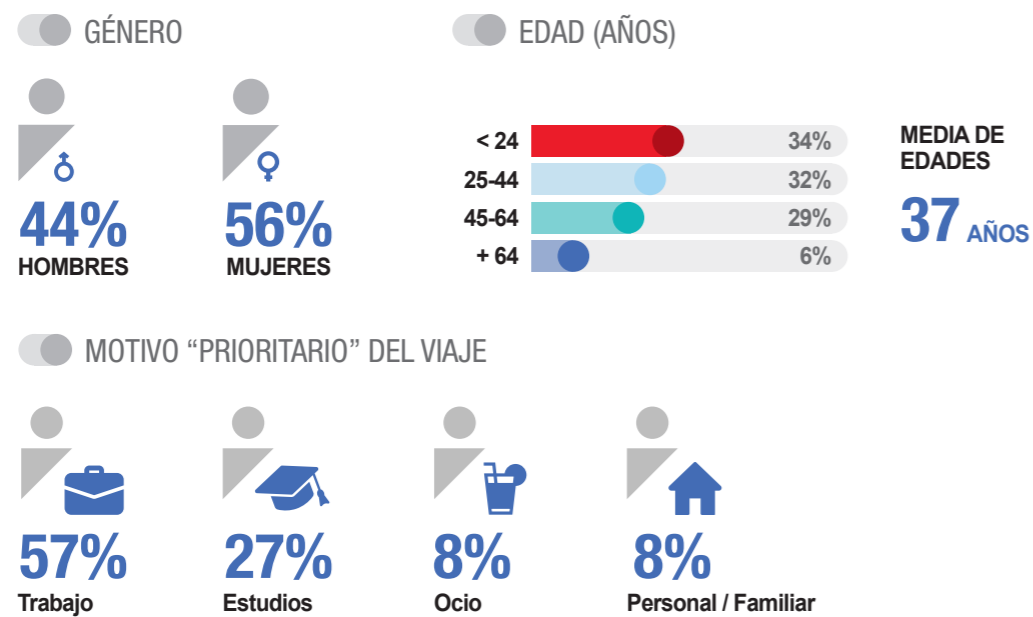
3.1 CALIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. BUSCAMOS LA EXCELENCIA OPERACIONAL

Nuestro objetivo ha sido siempre ofrecer a los habitantes de la Comunidad de Madrid un servicio de movilidad seguro, accesible, puntual, eficiente y respetuoso con los ámbitos económico, social y ambiental.

Para ello, mantenemos nuestro compromiso con la mejora continua de la experiencia del usuario, la calidad del servicio y el desempeño general de nuestras operaciones.

Durante este período hemos ido más allá, adoptando un enfoque proactivo centrado en el bienestar de las personas que utilizan nuestro servicio.

PERFIL DE USUARIO

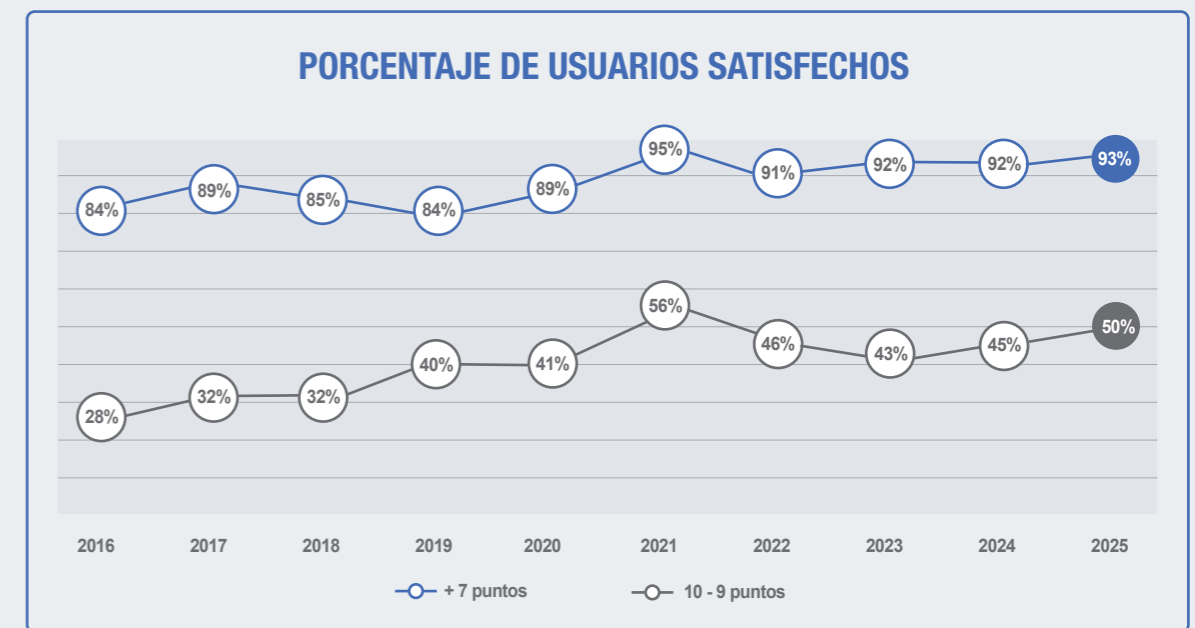


Garantizamos un servicio seguro y fiable para la movilidad del día a día, que permite a nuestros usuarios desplazarse, alcanzando los niveles de satisfacción más altos registrados.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO



- La valoración global mantiene una evolución positiva y alcanza su máximo histórico en 2025, en un contexto donde incrementos adicionales resultan cada vez menos probables.



- En 2025, la satisfacción roza máximos históricos el 93% (muy cerca del 95% de 2021) valora el servicio con más de 7 puntos y el 50% otorga puntuaciones de 9 o 10



DATOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2024/2025



3 DÍAS
Tiempo máximo de respuesta en el período

Promedio **3 días**
igual al período anterior*



55
Media de reclamaciones oficiales

-25%
respecto al período anterior*

MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES DURANTE EL PERÍODO 2024/2025	%	TOTAL
Recargo (*)	29%	32
Frecuencias / Exceso de ocupación	16%	17
Billeteaje	12%	13
Modo de conducción/ Incidentes puertas	10%	11
Falta de información / Fallo sist. información	7%	8
Trato recibido	6%	7
Falta de personal	5%	5
Ruidos	5%	5
Incidencias	4%	4
Política tarifaria / Normativa CRTM	3%	3
Civismo	2%	2
Deficiencia en las instalaciones	1%	1
Error compra	1%	1
	100%	109

OBJETOS PERDIDOS Y ENTREGADOS EN 2024/2025



1.062
Media de objetos perdidos

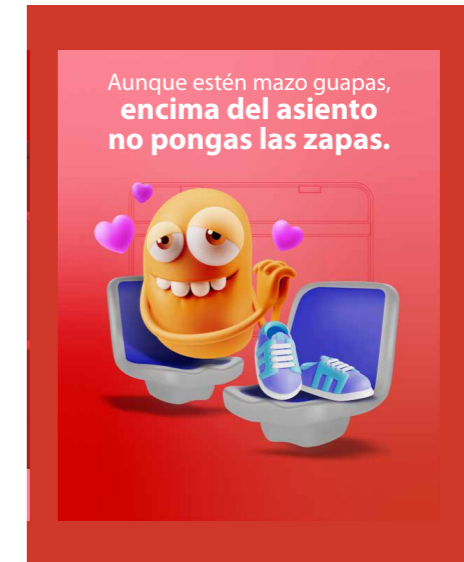
+5%
respecto al período anterior*



29.316
Media de pedidos de información

-34%
respecto al período anterior*

* Esta disminución se debe a una reducción puntual del número de agentes de atención al cliente.



ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

Durante este período se han desarrollado diversas actuaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio, la seguridad y la experiencia de los usuarios:

- El rediseño integral de nuestros activos Web y App, inicialmente concebido como un reto estratégico, se ha pospuesto a la espera de una definición más madura de la tecnología que debe sustentar el proyecto, vinculada a la incorporación de soluciones basadas en inteligencia artificial. El rápido avance de estas tecnologías y la aparición de alternativas más eficientes y alineadas con criterios de sostenibilidad, escalabilidad y seguridad han llevado a adoptar un enfoque prudente y responsable. En este contexto, el proyecto permanece temporalmente en pausa, mientras se analizan distintas opciones que permitan maximizar su impacto positivo y garantizar una implementación óptima a largo plazo.
- Se ha desplegado en toda la red, así como en nuestros canales digitales, la campaña cívica desarrollada en 2023, reforzando su alcance y visibilidad.
- Se han implantado metodologías Lean Manufacturing para la optimización de los procesos de mantenimiento en las áreas de Instalaciones Fijas/IV y Material Móvil, logrando una mayor agilidad operativa, eficiencia en los recursos y mejora de la calidad.
- Además, se ha puesto en marcha el modelo del RCM (Reliability-Centered Maintenance), para reducir las incidencias de motores de aguja y señales ferroviarias, optimizando el mantenimiento preventivo que se realiza en cada uno de ellos.

OTRAS INICIATIVAS:

- En respuesta a una demanda histórica de los usuarios, se ha llevado a cabo la sustitución de los avisadores acústicos en las puertas de los metros ligeros, mejorando su claridad y eficacia y reduciendo las molestias derivadas del ruido. Esta actuación refuerza la accesibilidad, la seguridad y el confort, contribuyendo a una mejor experiencia de viaje.
- Se han optimizado las velocidades máximas de circulación en determinados tramos de la línea ML3 con el objetivo de mejorar la regularidad y puntualidad del servicio. Esta medida permite una gestión más eficiente de la operación, reduciendo tiempos de viaje y mejorando la fiabilidad percibida por los usuarios.
- Se ha continuado reforzando nuestros estándares de seguridad, calidad y confort mediante la aplicación de programas de mantenimiento preventivo, que incluyen revisiones periódicas por kilometraje e inspecciones diarias de las unidades, para garantizar su correcto funcionamiento y la resolución inmediata de incidencias.
- Se ha fortalecido el plan de limpieza con actuaciones más exhaustivas de carácter quincenal y mensual, así como tratamientos semestrales de desinsectación, garantizando condiciones óptimas de higiene, seguridad y bienestar para los usuarios.
- Se ha continuado impulsando campañas de sensibilización en materia de seguridad vial y de prevención de riesgos dirigidas a distintos públicos, mediante charlas, cartelería, vinilos y materiales digitales difundidos en nuestra página web, redes sociales y medios de comunicación. Asimismo, con el fin de garantizar la seguridad durante la prestación del servicio, facilitamos información a los usuarios a través de diferentes canales, como la señalización en instalaciones y vehículos.
- Durante el período se han llevado a cabo estudios de satisfacción y calidad del servicio (ICS), origen-destino (O/D) y aforos para disponer de información objetiva y detallada sobre los hábitos de movilidad, necesidades y expectativas de los usuarios, facilitando una planificación del servicio más eficiente y ajustada a la demanda real.

PUNTUALIDAD 2024/2025**99,97%**

Mantenimiento de niveles de puntualidad y disponibilidad del servicio del 99,97%, incluso en contextos de alta demanda y afecciones externas al tráfico.

ACCIDENTABILIDAD 2024/2025**3,48**

Accidentes por millón de kilómetros recorridos en 2025, con consecuencias leves y causas ajenas a MLO.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO 2024/2025**99,6%**

De kilómetros recorridos respecto a los planificados.



RETOS DE FUTURO 2026/2027

- Reanudar en 2026/2027 la revisión integral de los activos Web y App mediante la adopción de soluciones tecnológicas avanzadas e inteligentes, alineadas con criterios de eficiencia, accesibilidad, sostenibilidad y seguridad.
- Crear un proyecto de renovación del equipamiento de los interfonos y teléfonos de línea de cara a mejorar la experiencia del usuario.
- Desarrollar una nueva campaña de prevención de atropellos orientada a la concienciación de los usuarios y a la reducción de conductas de riesgo en el entorno ferroviario. Como parte de esta iniciativa, poner en marcha una prueba piloto de instalación de carteles de “Prohibido cruzar por las vías” en determinadas paradas, con el objetivo de evaluar su eficacia y valorar su posible implantación en el resto de la red. Esta actuación, centrada en la seguridad del usuario, contribuye asimismo a la gestión de los riesgos operacionales asociados al comportamiento en el entorno tranviario, por lo que se encuentra alineada con el Pilar 4, donde también se recoge.
- Impulsar y reforzar la campaña cívica atendiendo a las peticiones y sugerencias trasladadas por los usuarios, con el objetivo de promover conductas responsables, mejorar la convivencia en el servicio y optimizar la experiencia de viaje.

3.2 MOVILIDAD SOSTENIBLE EN LAS CIUDADES (EDUCACIÓN VIAL, AMBIENTAL Y FOMENTO DEL TRANSPORTE SOSTENIBLE)

TRANSFORMANDO CIUDADES

Sobre la base de los buenos resultados obtenidos, continuamos priorizando nuestras acciones en el ámbito educativo con el propósito de seguir ampliando su alcance e impacto entre escolares, familias y profesionales de nuestra área de influencia.

Trabajando en alianza con administraciones públicas y entidades locales colaboradoras, seguimos avanzando con el objetivo de fomentar una movilidad responsable, promoviendo prácticas que generen un impacto positivo en nuestro entorno.

Estas iniciativas contribuyen directamente al cumplimiento de la meta 11.2 del Objetivo de Desarrollo Sostenible de la ONU para 2030, orientada a mejorar la movilidad y la accesibilidad en las ciudades.

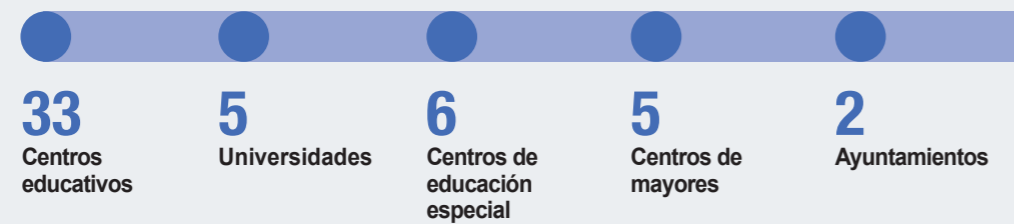


EDUCACIÓN 2024/2025

El 75% de nuestra inversión social en la comunidad local durante este período se ha destinado a proyectos relacionados con el ámbito educativo.



* Durante este período, el número de beneficiarios directos ha aumentado de forma significativa, debido a la incorporación del concepto de Movilidad Segura y Sostenible en todas las actividades del Aula de Educación Ambiental, lo que ha permitido ampliar el alcance de las iniciativas y llegar a un mayor número de personas.

**ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025**

- Hemos mantenido la colaboración con los Ayuntamientos de Pozuelo de Alarcón y Boadilla del Monte, continuando con nuestra línea de trabajo orientada a la promoción de la Movilidad Segura y Sostenible.
- La iniciativa destinada a reforzar el Proyecto de Educación Vial —que contemplaba colaboraciones con expertos y la creación de un microsite didáctico dirigido a alumnado de 6 a 18 años como recurso complementario para los agentes tutores— fue revisada y, por el momento, no se ha desarrollado durante el periodo 2024/2025.
- No obstante, se ha continuado fortaleciendo la Educación Vial en colaboración con los agentes tutores mediante el desarrollo de actividades como las Rutas Ciclosostenibles y el circuito vial ubicado en el Parque Forestal de Pozuelo de Alarcón. Estos profesionales impartieron charlas en los centros educativos utilizando materiales previamente elaborados.

Ampliamos el alcance de nuestras iniciativas en movilidad segura y sostenible, con un aumento significativo de beneficiarios respecto a periodos anteriores, y promovemos hábitos de movilidad más responsables.

OTRAS INICIATIVAS

Hemos renovado el acuerdo de colaboración en Pozuelo de Alarcón para el Aula de Educación Ambiental, donde se realizan **34 actividades** centradas en sostenibilidad, movilidad segura, biodiversidad, energías renovables y lucha contra el cambio climático.

Estas iniciativas se desarrollan en colaboración con los centros educativos del municipio y abarcan todas las etapas formativas, desde educación infantil hasta bachillerato:

- **Pequeños Guardianes del Planeta (educación infantil)**
Iniciación al cuidado del entorno a través del juego, el huerto escolar, el bosque y la naturaleza cercana.
- **Exploradores del Entorno y la Ciudad Sostenible (educación primaria)**
Programas sobre reciclaje, biodiversidad, energías renovables, movilidad sostenible y conocimiento del entorno urbano y natural.
- **Laboratorio Ambiental y Acción Climática (secundaria y bachillerato)**
Itinerarios, proyectos STEM, bioconstrucción, energías renovables, impacto ambiental y soluciones frente al cambio climático.
- **Movilidad Segura y Sostenible**
Programas específicos vinculados a educación vial, Metro Ligero, circuitos Ecoviales y rutas ciclistas.
- **Huertos Regenerativos y Biodiversidad Urbana**
Programas específicos vinculados a educación vial, Metro Ligero, circuitos Ecoviales y rutas ciclistas.
- **Innovación Ambiental y Economía Circular**
Proyectos pioneros como el árbol líquido, producción de biogás, investigación en secuestro de carbono y depuración del aire.
- **Formación y Comunidad Educativa**
Formación de docentes, sesiones preparatorias y coordinación con centros escolares.
- **Semana Europea de la Movilidad, Circuito Ecovial, ruta interuniversitaria y actividades especiales.**

RETOS DE FUTURO

- Ampliar y consolidar la divulgación de la campaña de prevención de atropellos, previamente definida como reto de futuro en el apartado 3.1, extendiendo su alcance a centros educativos y entidades locales comprometidas con la educación y la seguridad vial.



3.3 ACCIONES SOCIALES CON LA COMUNIDAD LOCAL (DEPORTE, CULTURA, EXCLUSIÓN SOCIAL, DISCAPACIDAD Y ACERCAMIENTO DE ESTUDIANTES AL MUNDO LABORAL)

DESARROLLO DE INICIATIVAS EN COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL

Como en años anteriores, continuamos dando respuesta a las necesidades de nuestra comunidad y contribuyendo a la mejora de su calidad de vida mediante colaboraciones en ámbitos estratégicos como la educación, la discapacidad y el deporte.

Durante este periodo, hemos consolidado y reforzado nuestra línea de actuación junto a los principales agentes implicados, entre ellos entidades, asociaciones y fundaciones del entorno local.

Además, estamos mejorando la gestión de estas iniciativas mediante la incorporación de metodologías que permiten realizar un seguimiento más sistemático de los proyectos y registrar los resultados alcanzados.

SOCIALES Y CULTURALES



36.239
Beneficiados (media del periodo 2024/2025)

+100% (*)

**En esta edición se ha tenido en cuenta la población residente, a diferencia de ejercicios anteriores en las que no se incluía en el cómputo.*

Con los visitantes a las cocheras (centros educativos y de mayores).

Entre estas actuaciones se incluyen las visitas a cocheras dirigidas a centros educativos y centros de mayores, así como la colaboración en iniciativas comunitarias.

18

AÑOS de participación en la Cabalgata de Boadilla del Monte



Formamos parte del día a día de la comunidad y reforzamos nuestra colaboración con entidades y proyectos locales para mejorar la calidad de vida en el entorno.



ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Durante este período se han reforzado y mantenido los proyectos de colaboración social ya existentes, garantizando la continuidad y el impacto positivo en nuestra comunidad.

COMPROMISO SOCIAL



Con la **Fundación Hogar Don Orione**

Con el **Ayto. de Pozuelo**

Con la **Afanias**

Con el **Aesleme, Cruz Roja**

Con **ONCE-FOPG**

Con la **Fundación Cal Pau**

Con la **Ayto. de Boadilla**

- Se ha elaborado una propuesta para la implantación de una política de voluntariado corporativo, como paso previo a su valoración y posible puesta en marcha.
- Se ha iniciado la publicación de una serie de artículos anuales en la newsletter interna (News de MLO), destinados a difundir y poner en valor la relación y el trabajo conjunto con las entidades colaboradoras.



RETOS DE FUTURO

- Poner en marcha una prueba piloto de programa de voluntariado corporativo que permita evaluar su alcance, participación e impacto social, con el objetivo de definir un modelo estable y alineado con los valores de la organización.
- Avanzar en la definición, sistematización y medición de indicadores sociales que permitan evaluar de forma objetiva el impacto de nuestras actuaciones en la comunidad local, reforzando la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua.

HOGAR DON ORIONE

Durante este período, hemos abordado las necesidades presentadas por el Hogar, enfocándonos en la renovación de maquinaria y la mejora de instalaciones para garantizar la prestación de servicios de mayor calidad a los residentes. Además, hemos facilitado a los usuarios experiencias en el metro ligero, promoviendo de esta manera la inclusión social.

FOPG

Hemos renovado nuestra colaboración con la Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG) apadrinando a una camada más de cachorros con la esperanza de que se conviertan en futuros perros guía.

Esta renovada colaboración desempeña un papel crucial al permitir que la Fundación ONCE del Perro Guía entregue anualmente más de 140 perros guía a personas con discapacidad visual. Actualmente, en España, ya hay más de 1.000 perros guía que han transformado positivamente la vida de sus usuarios, mejorando significativamente su movilidad y fomentando su autonomía. Estamos orgullosos de contribuir a esta noble causa que tiene un impacto tan significativo en la vida de las personas con discapacidad visual.

AFANIAS

Hemos renovado nuestra colaboración con la comunidad de Afanias Pozuelo con la finalidad de mejorar la calidad del Centro Ocupacional, un espacio fundamental para la rutina diaria de 143 personas con discapacidad intelectual. En los últimos dos años, esta colaboración ha posibilitado mejoras significativas, mejorando la eficiencia energética, a través de la instalación de radiadores eficientes.

3.4 GESTIÓN RESPONSABLE DE LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

De acuerdo con nuestro Sistema de Gestión Integrado, certificado conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EFR 1000-2, el referencial AENOR SFO (Seguridad Ferroviaria Operacional) y el Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), la organización apuesta por la mejora continua.

En este marco, se promueve en toda la cadena de suministro un comportamiento coherente con los principios éticos, sociales y ambientales, garantizando que cada proveedor forme parte de un sistema alineado con la sostenibilidad y la integridad corporativa. Los proveedores se consideran actores clave en la generación de valor y en la consecución de los objetivos organizativos, por lo que resulta esencial que cumplan los estándares éticos y legales aplicables.

En este sentido, no se permite ninguna práctica contraria a los derechos humanos, como el trabajo infantil o forzoso, la discriminación o la corrupción, y se promueve la igualdad

de oportunidades. Asimismo, se exige garantizar condiciones laborales dignas en toda la cadena de suministro, fomentando la seguridad en el trabajo y el bienestar de las personas.

Del mismo modo, se incorporan criterios de sostenibilidad ambiental en la gestión de proveedores, impulsando prácticas orientadas a la reducción de emisiones, la correcta gestión de residuos, el uso eficiente de los recursos y la minimización de impactos ambientales. Para ello, se evalúa periódicamente el desempeño ambiental de los proveedores, entre otros aspectos, y se trabaja de forma conjunta en la mejora continua.

Además, se fomenta la economía circular mediante la colaboración con proveedores de proximidad, lo que contribuye a reducir la huella de carbono asociada al transporte, minimizar riesgos operativos y logísticos y favorecer una mayor alineación con los requisitos normativos.

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Se ha continuado avanzando en el proceso de diseño de nuestro Portal del Proveedor, concebido como un canal de comunicación clave con este grupo de interés. Su objetivo es facilitar el intercambio de información y fortalecer la relación con nuestra cadena de suministro. Actualmente, se sigue evaluando su viabilidad y alcance desde la perspectiva de la seguridad de la información para garantizar que su futura implementación se realice con todas las garantías y de forma eficiente.
- Con el objetivo de asegurar la calidad, trazabilidad y fiabilidad de los datos proporcionados por nuestros proveedores para el cálculo de las emisiones de Alcance 3, se solicita al proceso de homologación que aporten los cálculos de huella de carbono verificados y/o certificados, así como información relativa a las medidas de compensación implementadas.



Extendemos nuestros estándares éticos, de seguridad, calidad y sostenibilidad a toda la cadena de valor, incorporando proveedores homologados bajo criterios sociales y ambientales y reforzando el control de su desempeño para garantizar un servicio seguro y fiable.

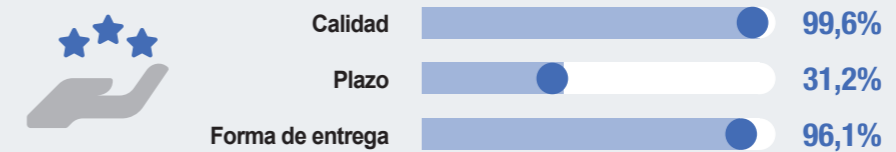
OTRAS INICIATIVAS

- Durante el ejercicio se han mantenido encuentros con nuestros proveedores de confianza para conocer de primera mano sus expectativas y valorar posibles mejoras en la relación de colaboración. Como resultado de este diálogo, los proveedores han manifestado su satisfacción con el modelo actual, indicando que no identifican nuevas necesidades adicionales más allá de mantener los criterios de trabajo aplicados hasta la fecha. Asimismo, han valorado positivamente la reducción de los plazos de pago implementada por la organización, una medida que contribuye a reforzar la estabilidad financiera y la eficiencia en la relación profesional.
- En paralelo, se ha implantado un nuevo procedimiento de homologación de proveedores que integra criterios sociales y de sostenibilidad, reforzando el compromiso con una cadena de suministro responsable y alineada con los principios corporativos.

NUESTROS PROVEEDORES



Promedio de las evaluaciones de desempeño de los proveedores de todas las áreas*



* En los criterios sometidos a evaluación, se ha sustituido "precio" por "forma de entrega", dado que el primero ya es considerado en la fase inicial del proceso de compra.



** Todos los proveedores homologados cumplen con los criterios medioambientales y sociales requeridos por MLO.

Hemos incorporado 108 nuevos proveedores durante el período 2024 /2025, todos ellos homologados conforme a criterios sociales y ambientales**. Asimismo, se han llevado a cabo un total de 158 inspecciones de control operacional en materia de seguridad y salud laboral a los proveedores que han prestado servicios.

**Los proveedores y contratistas de MLO deben cumplir principios éticos, sociales y ambientales, garantizando procesos transparentes, el respeto a los derechos humanos, condiciones seguras de trabajo y la confidencialidad de la información. Asimismo, deben cumplir la normativa ambiental, gestionar adecuadamente los residuos, minimizar impactos y reducir su huella de carbono, asumiendo la responsabilidad por posibles daños ambientales.



RETOS DE FUTURO

- Seguiremos consolidando las iniciativas en marcha, por lo que no se contemplan retos específicos nuevos en este ámbito para el siguiente período.

04

BUEN GOBIERNO, RESPONSABILIDAD E INTEGRIDAD: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, ACCIONISTAS Y ADMINISTRACIÓN

BUEN GOBIERNO SEGÚN CRITERIOS ESG

Metro LigerO Oeste trabaja de forma continua en consolidar la fortaleza y solidez del proyecto, aprovechando las oportunidades del entorno e impulsando un crecimiento sostenible que permita anticiparse al cambio, innovar y maximizar el valor generado para el conjunto de la organización.

En paralelo, mantenemos un enfoque riguroso en la gestión de los riesgos operacionales y de negocio, mediante la implantación de mecanismos que permiten identificar, evaluar y mitigar posibles amenazas, asegurando así la continuidad y resiliencia de nuestras actividades.

Reconocemos que nuestra evolución depende del diálogo abierto y constructivo con nuestro entorno. Por ello, promovemos activamente la comunicación con los grupos de interés, fomentando relaciones basadas en la confianza, la escucha activa y la colaboración permanente.



9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales



12.6 Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes



16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas



4.1 PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO

Metro Liger Oeste mantiene un firme compromiso con las buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión interna. En este sentido, realizamos la monitorización y el análisis sistemático de los indicadores clave (KPIs) para optimizar los mecanismos de reporte dirigidos a la Dirección General, el Consejo de Administración y los accionistas, garantizando la disponibilidad de información precisa y oportuna que facilite una toma de decisiones responsable, transparente y basada en datos.

Asimismo, trabajamos de manera continua en el fortalecimiento de nuestras capacidades internas enfocadas a la excelencia operativa, promoviendo la estandarización de procedimientos y la mejora continua de los sistemas de control interno. Este enfoque se apoya en un proceso sistemático de seguimiento de indicadores clave de rendimiento, que permite evaluar el desempeño organizativo, anticipar necesidades y asegurar la alineación con los objetivos estratégicos.



En esta línea, MLO comenzó a participar en la evaluación de sostenibilidad GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark) en 2018, con el objetivo de comparar su desempeño en sostenibilidad con el de otras empresas, reforzar la transparencia y adoptar mejores prácticas en gobernanza y gestión de activos. Esta decisión respondía a una visión estratégica orientada a evolucionar hacia un modelo de sostenibilidad más estructurado, medible e integrado en la toma de decisiones.

Con el tiempo, la participación en GRESB evolucionó de un ejercicio anual de reporte hacia una herramienta de planificación y gobernanza, integrando sus resultados en los ciclos de gestión para la definición de KPIs y la planificación del gasto de capital y del mantenimiento.

En 2025, MLO es la número uno de las empresas de transporte urbano en sostenibilidad, tanto en gestión como en transparencia, según el índice GRESB de 2025, al alcanzar 100 puntos y 5 estrellas en GRESB, obteniendo así las máximas calificaciones posibles.



METRO LIGERO OESTE
MÁXIMA PUNTUACIÓN
 en **SOSTENIBILIDAD**
 según **#GRESB2025**

PRIMERA POSICIÓN
A NIVEL MUNDIAL

PERFORMANCE
SCORE

Gestión y
 cumplimiento de
 indicadores



Convertimos nuestro modelo de gobernanza en una ventaja competitiva, situándonos como la empresa de transporte urbano más sostenible del mundo tras alcanzar la primera posición en el índice GRESB 2025 (100 puntos y 5 estrellas), y consolidando así un modelo de gestión basado en la anticipación, la transparencia y la toma de decisiones informada.

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Durante el período se ha llevado a cabo un análisis de la organización y del funcionamiento de los comités internos con el objetivo de identificar oportunidades de mejora. Este proceso ha incluido la evaluación de la situación actual, la comunicación de los resultados y la implementación de acciones, permitiendo optimizar agendas y dinámicas y favoreciendo una mayor agilidad organizativa.
- Se han definido y comunicado los nuevos elementos culturales de la organización (Misión, Visión y Valores), impulsados desde la Dirección General, alineándolos con el nuevo contexto de movilidad urbana sostenible que está emergiendo en las ciudades del futuro.
- Se ha iniciado un primer análisis para la elaboración del informe de sostenibilidad conforme a la CSRD. No obstante, el proceso se ha pospuesto tras la modificación de los umbrales de aplicación establecidos por la normativa.

RETOS DE FUTURO

- Elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF) conforme a los estándares VSME.
- Seguir implantado el modelo de excelencia operativa basado en principios *Lean Manufacturing* al ámbito de Sistemas. Aplicar este a la gestión del mantenimiento para consolidar la cultura de mejora continua, maximizar el aprovechamiento de los recursos disponibles, reforzar el rendimiento de los procesos y elevar los estándares de calidad del servicio prestado al usuario.

4.2 ÉTICA E INTEGRIDAD EN LAS ACTUACIONES

Metro Ligero Oeste continua avanzando en su compromiso con la ética e integridad mediante la actualización de su política de gobernanza, incluyendo una nueva línea de actuación referente a la Política de *Whistleblowing*, centrada en el Sistema Interno de Información para que empleados y ciudadanos puedan reportar irregularidades, prácticas ilegales o poco éticas y peligrosas, fomentando la transparencia y el cumplimiento normativo.

Este sistema se basa en canales seguros de comunicación que garanticen la confidencialidad, procedimientos de investigación realizados por personal imparcial y con compromiso de respuesta y protección del denunciante contra posibles represalias.

En enero de 2025, actualizamos y formalizamos como documento independiente el Protocolo de Prevención y Actuación frente a Situaciones de Acoso, previamente integrado en el Código Ético.

Este protocolo refuerza los valores, principios y pautas de conducta que deben regir el comportamiento profesional de todas las personas de la organización, garantizando el respeto a los derechos humanos y laborales y promoviendo un entorno inclusivo y seguro.

Asimismo, reafirmamos nuestro su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

MLO dispone de **una política de derechos humanos** para sus propios trabajadores.

MLO dispone de **un código de conducta** que cubre el trabajo infantil, el trabajo forzoso, discriminación y prevención de accidentes.

MLO dispone de un **mecanismo de tramitación de reclamaciones** para sus propios trabajadores.

MLO **no tiene incidentes confirmados en su propia plantilla** relacionados con el trabajo infantil, trabajo forzoso, tráfico de seres humanos, discriminación y otros.

No ha sido necesario adoptar medidas al no haberse producido ningún incidente.

Durante el período objeto de este informe, no se han registrado incidentes de corrupción.



ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Se ha concluido la definición del proceso de seguimiento de la implantación del Código Ético. Esto incluye la creación de mecanismos de control, seguimiento e incorporación en el sistema de gestión integrado y en el cuadro de mando sostenible.
- Se ha adaptado el Protocolo de Prevención y Actuación frente a Situaciones de Acoso a la normativa vigente en materia de planes de igualdad y protocolo LGTBI+.
- En el marco de nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, se han organizado sesiones formativas en materia de *Compliance*, impartidas por un reputado abogado penalista y dirigidas a todo el personal de oficinas y a los jefes de equipo de mantenimiento. Estas sesiones tienen como finalidad reforzar el conocimiento y la correcta aplicación de las políticas internas, y las obligaciones legales que rigen nuestra actividad. Con ello, aseguramos la promoción activa de conductas responsables, la mitigación de riesgos y el fortalecimiento de nuestra integridad organizacional.

Reforzamos nuestro sistema ético y de cumplimiento para garantizar una operación íntegra, segura y coherente, consolidando una cultura basada en la responsabilidad, la transparencia y el respeto a las personas.

**OTRAS INICIATIVAS**

- Se ha llevado a cabo un análisis específico de riesgos de corrupción, sin identificarse riesgos significativos.
- Se ha iniciado la revisión del mapa de riesgos asociado al Código Ético y al modelo de prevención de delitos. Se está trabajando en el desarrollo del plan de sesiones de formación e información dirigidas a nuestros empleados; arriba mencionado.

RETOS DE FUTURO

- Seguiremos consolidando las iniciativas en marcha, por lo que no se contemplan retos específicos nuevos en este ámbito para el siguiente período.

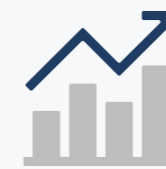
4.3 FORTALEZA Y SOLIDEZ DEL PROYECTO Y APROVECHAMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES

Metro Ligero Oeste orienta su estrategia hacia la consolidación de un proyecto sólido y sostenible, apoyándose en sus fortalezas internas y en su capacidad para identificar oportunidades del entorno y una relación cercana con sus grupos de interés.

El análisis de contexto confirma la capacidad de la organización para generar valor social, promover prácticas responsables y contribuir de forma positiva al entorno.

Al mismo tiempo, nuestro modelo refuerza su modelo de negocio mediante la gestión activa de sus debilidades y amenazas, a través de inversiones, mejoras operativas y planes de gestión de riesgos, medidas que incrementan de forma significativa la resiliencia del proyecto.

Consolidamos un modelo económico sólido y resiliente que nos permite sostener el servicio, invertir en su mejora continua y adaptarnos con solvencia a un entorno cada vez más exigente.



EBITDA 2024/2025

70,08%
sobre las ventas

Datos económicos	2024		2025	
Cifra de negocio	75,8 M€	100%	78,2 M€	100%
Beneficio neto de explotación	53,30 M€	70,32%	54,8 M€	70,08%
Beneficio antes de impuestos	24,4 M€	32,19%	26,9 M€	34,40%
Beneficio neto aplicable	18,3 M€	24,14%	20,2 M€	25,83%
Inversión en mejoras acumulada	46,9 M€		51,4 M€	

Valor generado, distribuido y retenido	2024	2025
Valor económico directo generado	75,8 M€	78,2 M€
Valor económico distribuido	51,9 M€	51,9 M€
Valor económico retenido	23,9 M€	26,3 M€
Asistencia financiera recibida del gobierno (subvenciones)	-	-
Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	3,8 M€	4,5 M€

ENFOQUE FISCAL

El Consejo de Administración es el órgano de gobierno responsable de revisar y aprobar la estrategia fiscal, mientras que la Dirección Financiera lidera su implementación mediante sistemas de control y prevención de riesgos fiscales. Nuestro compromiso es el cumplimiento riguroso de la normativa tributaria vigente.

- Impuesto de sociedades: la empresa ha liquidado por este concepto 6.110.173 € en 2024, 6.727.545 € en 2025.
- Tasas y tributos locales: 4.010 € 2024 y en 2025 39.014€.
- Impuesto sobre el Valor añadido: ingresos/solicitudes de devolución (7.854.225 € en 2024 y 8.289.370 € en 2025) realizados en la AEAT como vehículo recaudador del IVA.
- Retenciones a cuenta del IRPF: la empresa ha gestionado en favor de la AEAT la recaudación de las retenciones practicadas a asalariados y a profesionales independientes por valor de 1.741.667 € en 2024 y en 2025 1.879.159 €.

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- En el marco del compromiso con la mejora continua y la movilidad sostenible, y a partir de los resultados del Índice de Calidad del Servicio (ICS) 2025, se ha definido un plan estratégico de mejora del servicio. Este plan prioriza la optimización de frecuencias y horarios, la mejora del confort y el análisis de ampliaciones de red y nuevas estaciones, en respuesta a las necesidades recurrentes de los usuarios.
- Se ha analizado las posibles oportunidades de generar y o suministrar energía a terceros y se quiere dar continuidad en el siguiente período.

OTRAS INICIATIVAS

- Con el objetivo de seguir avanzando en la mejora de la planificación de la movilidad sostenible en el entorno de Metro Ligero Oeste, se ha dado continuidad al estudio del corredor de transporte, profundizando en su análisis y desarrollando propuestas de optimización tanto a nivel de trayectos como de eficiencia en el uso de los recursos públicos. Estas propuestas han sido presentadas al CRTM en el marco del nuevo mapa concesional.

RETOS DE FUTURO

- En el marco del Plan actual, no se contemplan nuevas líneas específicas en este ámbito para el siguiente período. Seguiremos trabajando y consolidando las iniciativas anteriormente destacadas.



4.4 GESTIÓN DE LOS RIESGOS OPERACIONALES Y DE NEGOCIO

La gestión de riesgos operacionales y de negocio constituye un elemento central en la estrategia corporativa de MLO. Este enfoque integra metodologías sistemáticas de identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos que pueden afectar tanto a los procesos internos como al desarrollo y competitividad del negocio.

En el ámbito operacional, el operador de transporte implementa procedimientos estandarizados, herramientas de supervisión y mecanismos de verificación continua que permiten minimizar riesgos asociados a procesos, tecnología, personas, proveedores y entorno regulatorio. Asimismo, se llevan a cabo revisiones periódicas de los procedimientos críticos, análisis de incidentes y controles preventivos que fortalecen la fiabilidad operativa y la capacidad de respuesta ante contingencias.

En paralelo, la gestión de riesgos de negocio se orienta a anticipar y mitigar impactos derivados de cambios en el entorno económico, regulatorio, competitivo o tecnológico. MLO analiza diferentes escenarios estratégicos que permiten evaluar tendencias de mercado, identificar amenazas emergentes y definir planes de acción orientados a preservar la competitividad y la creación de valor.

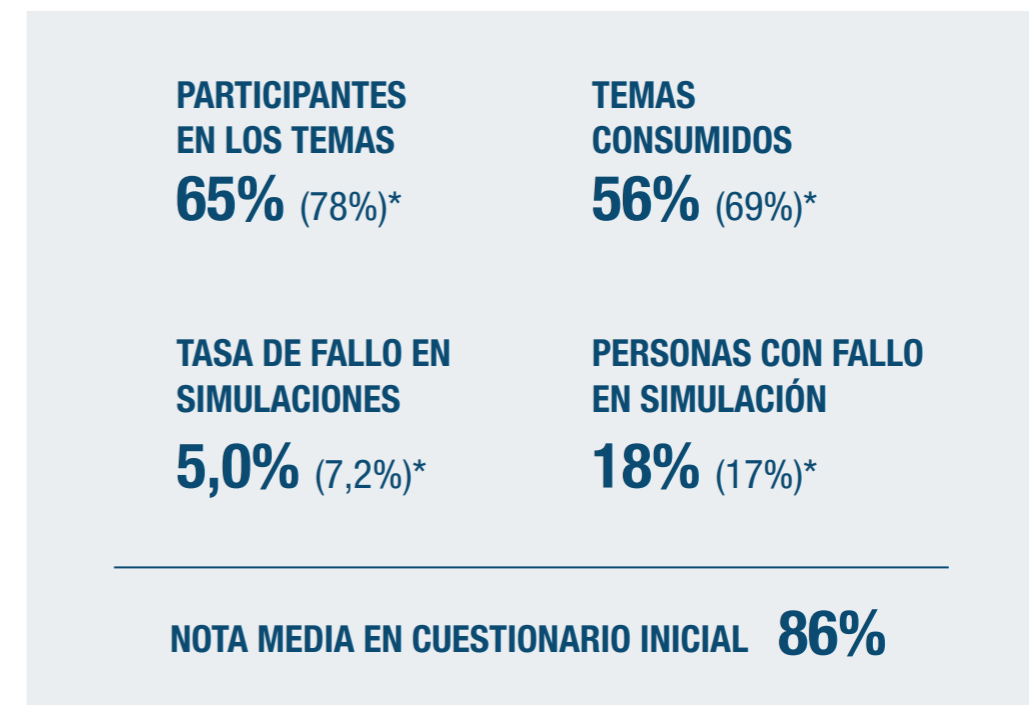


Evolucionamos la gestión de riesgos hacia un enfoque más predictivo y digital, reforzando la ciberseguridad y la preparación de la organización para garantizar la continuidad y fiabilidad del servicio ante cualquier imprevisto.

En este sentido, en materia de ciberseguridad, en 2025, se ha realizado un análisis metódico de riesgos, que permite determinar los activos relevantes, su interrelación y su valor, a qué amenazas están expuestos y qué salvaguardas hay dispuestas y cuán eficaces son frente al riesgo. De esta forma podemos estimar el impacto y el riesgo para organizar una defensa concienzuda y prudente.

Otra parte fundamental en el proceso de gestión de riesgos es la formación. En 2025 pusimos en marcha un programa de concienciación y capacitación para nuestros trabajadores como primera línea de defensa ante posibles ciberataques. El factor humano tiene un impacto significativo en los incidentes de ciberseguridad, siendo responsable de aproximadamente el 95% de las brechas de seguridad debido a errores como *phishing*, contraseñas débiles, y falta de formación.

El resultado del proceso ha sido el siguiente:

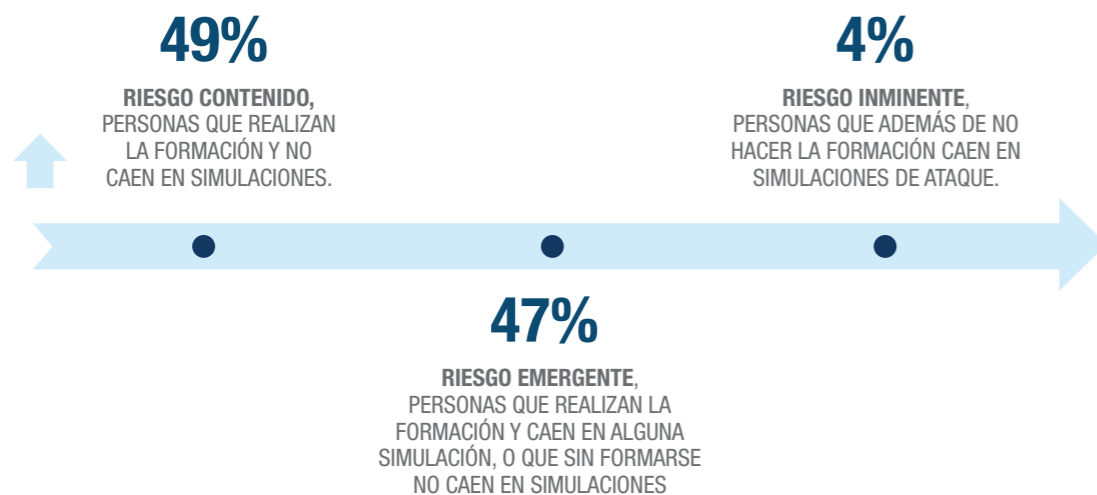


*Los datos entre paréntesis son la media de los programas gestionados por Nextpand en otras organizaciones entre los años 2022 y 2025.

RETOS DE FUTURO

- Impulsar la evaluación e incorporación de tecnologías avanzadas de asistencia a la conducción (ADAS) que contribuyan a reforzar la seguridad operativa, mediante el análisis comparativo de soluciones orientadas a la detección de somnolencia y distracciones, garantizando su adecuación a los estándares de funcionamiento y su viabilidad para una posible implantación.
- Avanzar en la digitalización del mantenimiento mediante la implantación de sistemas de medición avanzada (Wheel Pro 3D) que permitan optimizar el control de los parámetros de rueda y elastómeros, facilitando la obtención de datos para mejorar la seguridad operativa y la gestión predictiva de la vida útil de los componentes.
- Reforzar el Sistema de Gestión de la Seguridad (SGS) mediante la integración progresiva del factor humano en los procesos operativos, alineándose de forma anticipada con las mejores prácticas y marcos normativos, con el objetivo de consolidar una cultura de seguridad más robusta y proactiva.
- Desarrollar un marco conceptual de adaptación al cambio climático que permita identificar y evaluar riesgos específicos en el entorno operativo, facilitando la toma de decisiones y el refuerzo de la resiliencia del sistema. Este reto, centrado en la anticipación y gestión de riesgos climáticos, se aborda de manera transversal y se encuentra también recogido como Reto de futuro en el Pilar 1: Gestión del impacto en el entorno, en relación con la eficiencia energética y el consumo de recursos naturales.
- Desarrollar una nueva campaña de prevención de atropellos orientada a la concienciación de los usuarios y a la reducción de conductas de riesgo en el entorno ferroviario. Esta actuación, centrada en la seguridad del usuario, contribuye asimismo a la gestión de los riesgos operacionales asociados al comportamiento en el entorno tranviario, por lo que se encuentra alineada con el Pilar 3, donde también se recoge. Este reto se aborda de manera transversal, integrando el enfoque al usuario con la gestión de riesgos.

Por tanto, el reparto según perfiles de riesgo se muestra a continuación:



Para el próximo año se plantea la continuación de esta formación centrada en las personas con riesgo inminente y riesgo emergente.

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Sigue en estudio el plan de inversiones de la compañía para el período 2025–2036, teniendo en cuenta distintos escenarios de prestación del servicio y la obsolescencia de los equipos.
- Se ha implementado el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y se ha obtenido la certificación correspondiente, en su nivel MEDIO, tras ser evaluado conforme a los requisitos establecidos en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, que regula el ENS.



4.5 PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO Y LA COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La organización promueve una comunicación transparente, clara y coherente, integrando las aportaciones recibidas en sus procesos de planificación y evaluación. Escuchar de forma sistemática a empleados, usuarios, proveedores, administraciones e inversores contribuye a fortalecer la confianza y a consolidar relaciones estables en el largo plazo.

Asumimos un compromiso con la veracidad, integridad y trazabilidad de la información difundida. Los datos y resultados comunicados se fundamentan en sistemas de control y seguimiento internos, evitando omisiones relevantes o mensajes que puedan inducir a error. Este compromiso refuerza la credibilidad del informe y garantiza que los grupos de interés dispongan de información rigurosa y comparable para evaluar nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Durante el período objeto del informe no hemos recibido reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Impulsamos una comunicación más accesible y transparente para fortalecer la relación con nuestros grupos de interés y reforzar la confianza en el proyecto a largo plazo.



APP MLO*
8.269 DESCARGAS
 Media del período 2024/2025

+39%
 respecto al período anterior



WEB MLO*
284.466 VISITAS
 Media del período 2024/2025

+2,4%
 respecto al período anterior

PERÍODO 2024
283.226 VISITAS

PERÍODO 2025
285.706 VISITAS

**Durante este período hemos utilizado una herramienta diferente de registro del número de descargas de la app de MLO que nos permite disponer de datos más precisos y fiables, mejorando la calidad de la información para el seguimiento de nuestra actividad digital.*

PERFILES MLO EN NUESTRAS REDES SOCIALES HASTA DICIEMBRE 2025



FACEBOOK
11.028
 SEGUIDORES



X
3.812
 SEGUIDORES



INSTAGRAM
3.505
 SEGUIDORES



LINKEDIN
1.801
 SEGUIDORES



TIKTOK
2.711
 SEGUIDORES

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y ACTUACIONES DESTACADAS 2024/2025

- Durante el período, se ha iniciado una prueba piloto de atención al cliente a través de mensajería instantánea WhatsApp en nuestra web, mejorando la accesibilidad y la rapidez en la comunicación con los usuarios. Esta iniciativa se ha divulgado a través de los canales de MLO.

OTRAS INICIATIVAS

- Con el fin de seguir avanzando con nuestro compromiso de transparencia y alinearnos con la iniciativa europea, se ha publicado el informe de Sostenibilidad del año 2024 de acuerdo con los requisitos del Estándar Voluntario de Informes de Sostenibilidad para PYMEs (VSME).

RETOS DE FUTURO

- Consolidar un modelo de *reporting* de sostenibilidad alineado con estándares GRI y VSME que refuerce la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza de los grupos de interés.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Declaración de uso	Metro LigerO Oeste, S.A ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre enero 2024 y diciembre 2025.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No existen en la fecha de edición

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN	

Contenidos generales

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	Perfil MLO				
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	Perfil MLO				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Perfil de la Memoria				
	2-4 Reexpresiones de información	-		No se han introducido rectificaciones de informaciones anteriormente publicadas		
	2-5 Verificación externa	Perfil de la Memoria				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Perfil MLO				
	2-7 Empleados	Perfil MLO				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Perfil MLO				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-15 Conflictos de interés	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-19 Políticas de remuneración	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-21 Ratio de compensación total anual	Perfil MLO / Modelo de gobernanza				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta del Presidente				
	2-23 Compromisos y políticas	Así Somos				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Así Somos				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Así Somos				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Así Somos				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Así Somos				
	2-28 Afiliación a asociaciones	Así Somos				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Enfoque de Gestión				
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Perfil MLO				

Temas materiales

GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Enfoque de Gestión				
	3-2 Lista de temas materiales Enfoque de gestión	Enfoque de Gestión / Índice				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
Desempeño económico						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades				
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades				
Presencia en el mercado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales / Equidad retributiva				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales / Equidad retributiva				
Impactos económicos indirectos						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3. Relaciones con usuarios, proveedores y comunidad local				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	3. Relaciones con usuarios, proveedores y comunidad local				
Prácticas de abastecimiento						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
Anticorrupción						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.2. Ética e integridad en las actuaciones				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	4.2. Ética e integridad en las actuaciones				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.2. Ética e integridad en las actuaciones				
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	4.2. Ética e integridad en las actuaciones				
Fiscalidad						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades / Enfoque Fiscal				
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades / Enfoque Fiscal				
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	4.3. Fortaleza y solidez del proyecto y aprovechamiento de las oportunidades / Enfoque Fiscal				
Materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	-		Este tema no se considera relevante		
Energía						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	302-3 Intensidad energética	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	302-4 Reducción del consumo energético	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
Agua y efluentes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-4 Vertido de agua	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	303-5 Consumo de agua	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
Emisiones						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	1.1. Eficiencia energética y consumo de recursos naturales				
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	1.2. Impactos en el entorno				
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	1.2. Impactos en el entorno				
Residuos						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	1.2. Impactos en el entorno				
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	1.2. Impactos en el entorno				
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	1.2. Impactos en el entorno				
	306-5 Residuos destinados a eliminación	1.2. Impactos en el entorno				
Evaluación ambiental de proveedores						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
Empleo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2. Social: las personas y su desarrollo				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	2.2. Conciliación familiar y laboral				
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	2.2. Conciliación familiar y laboral				
	401-3 Permiso parental	2.2. Conciliación familiar y laboral				
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.3. Seguridad y salud laboral				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	2.3. Seguridad y salud laboral				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-9 Lesiones por accidente laboral	2.3. Seguridad y salud laboral				
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	2.3. Seguridad y salud laboral				
Formación y educación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.1. Gestión del talento propio				
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	2.1. Gestión del talento propio				
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	2.1. Gestión del talento propio				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	2.1. Gestión del talento propio				
Diversidad e igualdad de oportunidades						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales				
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales / Equidad retributiva				
No discriminación						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales				
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.4. Diálogo interno y prácticas laborales				
Comunidades locales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.3. Acciones sociales con la comunidad local				
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	3.3. Acciones sociales con la comunidad local				
Evaluación social de los proveedores						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	3.4. Gestión responsable de la relación con proveedores				
Salud y seguridad de los clientes						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1. Calidad y transparencia en la prestación del servicio				
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	3.1. Calidad y transparencia en la prestación del servicio				
Marketing y etiquetado						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1. Calidad y Transparencia en la prestación del servicio				
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.1. Calidad y Transparencia en la prestación del servicio				
Privacidad del cliente						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	4.5. Promoción del diálogo y la comunicación con los grupos de interés				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	4.5. Promoción del diálogo y la comunicación con los grupos de interés				



metroligero
oeste