



# El Triple Balance en Metro Bilbao: la Memoria de Sostenibilidad

ALAMYS

12<sup>a</sup> Reunión de Comités Técnicos  
Lisboa, Mayo de 2007





## Desarrollo Sostenible vs. RSC

Inicialmente el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) nace siendo una práctica filantrópica empresarial, para pasar a ser, unos años después, un elemento esencial de la estrategia de la compañía.

Es bajo esta última acepción cuando los conceptos de Desarrollo Sostenible (DS) y RSC empiezan a confundirse.



## Desarrollo Sostenible vs. RSC

EL DS ha tenido y tiene un ámbito más global de actuación, nunca entendido como práctica filantrópica, y abarca los tres aspectos de la empresa, el triple balance: el eje social, el eje medioambiental y el eje económico.

El eje social de la DS debe ser visto como algo que va más allí de la búsqueda de beneficios económicos, mejorando la imagen y marca de la empresa, sino que integra en la gestión una política solidaria y de colaboración hacia la comunidad.



## Marco de aplicación en Metro Bilbao

En Metro Bilbao entendemos la RSC una de las partes integrantes de una política Global de Desarrollo Sostenible, es uno de los tres ejes del DS:

- Balance Económico.
- Balance Social.
- Balance Medioambiental.

y lo integramos en nuestra gestión diaria.



## Misión



Ser el eje vertebrador del sistema de transporte de viajeros y viajeras de Bizkaia, proporcionando un servicio de máxima calidad mediante:

- Una gestión eficaz y transparente de los recursos encomendados.
- Un compromiso de responsabilidad social y con el desarrollo sostenible.
- Personas satisfechas e implicadas en el desarrollo de su actividad.



## Visión

Ser la empresa de referencia en el transporte público metropolitano, a nivel internacional, por la calidad de servicio, imagen y prestigio, en base a tecnología y gestión avanzada, seguridad, satisfacción de clientes y personas, socialmente responsable y respetuosa con el medio ambiente.



## Valores

Compromiso con las personas.  
Calidad de servicio.  
Gestión eficaz y transparente.  
Responsabilidad.  
Profesionalidad.  
Integridad.  
Participación.  
Espíritu de equipo.



## Aproximación histórica al DS en Metro Bilbao

Antes de saber que estas actuaciones llegarían a llamarse Desarrollo Sostenible, RSC, RSE... habíamos avanzado en estos aspectos:

### 1. Balance Económico.

- Búsqueda constante de la eficiencia en el uso de los recursos públicos.
- Publicación de Memorias económico financieras e informes de auditoría.
- Publicación del Informe de Impacto Económico y Social desde 2004.



## Aproximación histórica al DS en Metro Bilbao

### 2. Balance Social.

- Obtención de la ISO 9001 para las Oficinas de Atención al Cliente en 1999.
- Reconocimiento como Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres por Emakunde / Instituto Vasco de la Mujer en 2000.
- Políticas de Patrocinios y colaboraciones.





## Aproximación histórica al DS en Metro Bilbao

### 3. Balance Medioambiental

- Obtención de la ISO 14001 en 2001.
- Publicación de Informes Medioambientales correspondientes a los ejercicios 2002 y 2003.
- Adhesión a la Carta de Desarrollo Sostenible de UITP en 2003.





## Integración en la Memoria de Sostenibilidad

- Empezamos con el Ejercicio 2004.
- Elegimos confeccionarla siguiendo los parámetros del GRI.
- Elaboramos una Memoria con Indicadores que recogen el Triple Balance.
- La correspondiente a 2005 está disponible en:

<http://www.metrobilbao.com/cas/metro/sostenible05.html>

- La correspondiente al ejercicio 2006 está en confección.



## Integración en la Memoria de Sostenibilidad

El GRI (Global Reporting Initiative) es el organismo referente internacional que marca las directrices para elaborar las memorias de responsabilidad social corporativa (RSC) o memorias de sostenibilidad.

El GRI promueve la transparencia y la responsabilidad al desarrollar y diseminar un "marco de aplicación global" para que las organizaciones revelen sus impactos económicos, medioambientales y sociales.



## La Memoria de Sostenibilidad: el Triple Balance

### 1. Indicadores Económicos

La dimensión económica de la sostenibilidad afecta al impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial.



## La Memoria de Sostenibilidad: el Triple Balance

Los indicadores económicos ilustran:

- El flujo de capital entre los diferentes grupos de interés.
- Los principales impactos económicos de la organización sobre el conjunto de la sociedad.



## La Memoria de Sostenibilidad: el Triple Balance

### 2. Indicadores Mediambientales

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.





## La Memoria de Sostenibilidad: el Triple Balance

Los indicadores ambientales cubren el desempeño en relación con :

- Los flujos de entrada: materiales, energía, agua...
- Los flujos de salida: emisiones, vertidos, residuos...



## La Memoria de Sostenibilidad: el Triple Balance

### 3. Indicadores Sociales

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.



## La Memoria de Sostenibilidad: el Triple Balance

Los indicadores sociales identifican los principales aspectos del desempeño en relación con:

- Aspectos laborales.
- Derechos humanos.
- Sociedad.
- Responsabilidad sobre productos.



## Otros pasos en esta línea

-Implantación del Modelo Europeo de Gestión Excelente (EFQM). Se inicia el proceso en Mayo de 2004. Obtenemos el Diploma de Compromiso con la Excelencia en 2006.

-Obtención del certificado Environmental Management Audit Scheme (Sistema certificado de ecogestión y ecoauditoria) en 2005.





## Otros pasos en esta línea

-Obtención del certificado SGE21, Certificado en Gestión Ética y Socialmente Responsable, en 2006.



-Firma del acuerdo Global Compact, de Naciones Unidas en 2006.

-Se está elaborando una Carta de Servicios que recoja nuestros compromisos con los clientes.



metro bilbao



**Jose Echeandia  
Director Administrativo  
Metro Bilbao S.A.  
[jecheandia@metrobilbao.net](mailto:jecheandia@metrobilbao.net)**