

## Respuesta a las preguntas recibidas por parte de Metro de Medellín

1. Adicional a los usuarios y el gobierno, ¿qué otros grupos de interés pueden ser críticos en las decisiones y operaciones de los sistemas de transporte masivo - Metro? ¿Qué criterios se podrían tener en cuenta para definir objetivamente esta criticidad?

<b>1.1 Grupos de interés</b>	<b>1.2 Criticidad del grupo</b>
Trabajadores	Pueden realizar huelgas y actos de presión que afecta al servicio ofrecido.
Clientes / usuarios	
Administraciones Públicas tutelares y reguladoras (AMB, ATM...)	Pueden realizar requerimientos de servicio nuevos i/o puntuales y nos otorgan la financiación para cubrir el déficit a la explotación del servicio (subvenciones a la explotación).
Proveedores y entidades financieras	Requerimos de financiación de las entidades financieras para grandes inversiones.
Fundaciones y ONG (ONCE; ECOM)	Colaborar para adaptar el servicio a personas con movilidad reducida. Ejm: Acceso al Metro con Scooters, sistema NaviLens para personas ciegas...
Otros medios de transporte	Cubrir servicio no prestado por otros operadores al realizar obras.
Fútbol Club Barcelona	El FC Barcelona y TMB prolongarán el horario de metro en días de partido. en 2016 acordaron prolongar el horario de las líneas de metro en días de partido más allá del horario habitual, para facilitar la vuelta a casa a los espectadores del Camp Nou, con los costes pagados por el club blaugrana.
Asociaciones vecinales	Han influido en la apertura de estaciones nuevas de la L9/10 sud
Asociaciones de promoción del transporte público (PTP)	Sus críticas o conclusiones de estudios pueden dar origen a modificaciones de servicio o adaptación para potenciar el uso del transporte público.
Entidades de Certificación y Acreditación (ISO y UNE)	La implantación de estas políticas decididamente orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios tiene su fruto final en la obtención de las certificaciones ISO 9001 y UNE 13816 en todas las actividades y servicios referentes a la prestación del servicio de metro.
Medios de Comunicación	Una prensa negativa repercute en la reputación de la empresa.
Asociaciones en el ámbito del transporte (ALAMYS, UITP, ATUC...)	Influir o apoyar tendencias en nuevas tecnologías, sostenibilidad ambiental, igualdad de género....

2. ¿Qué expectativas generales de la sociedad civil, los gobiernos y otras partes interesadas se han identificado a nivel sectorial para la gestión de los sistemas de transporte masivo - Metro? ¿Hay algunas de estas que obedezcan a temas específicos de desarrollo sostenible?

El servicio de metro y autobús que presta TMB tiene por objetivo garantizar el derecho a la movilidad de los ciudadanos y hacerlo compatible con los principios de desarrollo sostenible, protección del medioambiente, mejora de la calidad de vida y contribución a la equidad social. En definitiva, TMB quiere ofrecer un transporte público excelente, seguro y moderno. Se trata de un compromiso que se fundamenta en la vocación de servicio, en el desarrollo de unos estándares de calidad exigentes y en la voluntad permanente de mejora.

En esta línea, Metro Barcelona lleva más de una década trabajando en políticas de calidad del servicio dirigidas a la mejora de su gestión y en dar respuesta a las expectativas cada vez más exigentes de los usuarios.

El resultado de este compromiso es la obtención de las certificaciones en todas sus actividades y servicios.

3. ¿Cuáles son los principales impactos positivos y negativos que se destacan a nivel sectorial en la operación de los sistemas de transporte masivo – Metro?

#### **1. IMPACTOS POSITIVOS:**

La actividad principal de TMB, el transporte de viajeros, genera muchos impactos positivos sobre el medio ambiente y la Sociedad:

- a. Consumo eficiente del suelo (m<sup>2</sup> / viajero)
- b. Más Eficiencia de transporte (persona/hora)
- c. Consumo eficiente de energía (kWh / viajero y Km)
- d. Mejora de la calidad del aire que respiramos (Tn NOx / viajero y Km, Tn Partículas en suspensión / viajero y Km)
- e. Reducción de CO<sup>2</sup> – cambio climático (Tn CO<sup>2</sup> / viajero y Km)
- f. Más cohesión social a las áreas metropolitanas
- g. Espacio público de más calidad

#### **2. IMPACTOS NEGATIVOS:**

Como consecuencia de las actividades de soporte (como el mantenimiento de trenes, el mantenimiento de infraestructuras, etc.) las empresas de transporte evidentemente generan multitud de aspectos ambientales que deberá gestionar para prevenir y/o minimizar su potencial impacto. ¿Cómo? implantando un sistema de gestión ambiental i energético basado en las normas ISO14001 y ISO50001. A través de los sistemas de gestión basados en ISO, las empresas de transporte identifican periódicamente los aspectos ambientales más significativos, definen los objetivos de mejora y los indicadores de seguimiento (cuadro de mando ambiental).

Aspectos ambientales susceptibles de generar impacto:

- a. Consumo de energía
- b. Consumo de materias primas y auxiliares
- c. Consumo de agua
- d. Generación de emisiones (CO<sup>2</sup>, NOx y PM)
- e. Generación de ruido
- f. Generación de aguas residuales
- g. Generación de residuos

Evidentemente, los aspectos más significativos (por magnitud y por impacto potencial) son el consumo energético y las emisiones derivadas de dicho consumo. Estos dos aspectos, por lo tanto, deben ser el centro de atención a la hora de definir planes de mejora.

**Con la implantación de un sistema de gestión ambiental, los impactos positivos de las empresas de transporte siempre superaran los impactos negativos derivados de las actividades.**

Compartimos además NUESTRAS FUENTES DIVERSAS DE INFORMACIÓN CALIDAD DEL AIRE Y SALUD PÚBLICA

Estamos a su disposición para compartir argumentos, discursos e información relacionada con la sostenibilidad y el transporte público.

Informes anuales de la agencia de salud pública:  
<https://ajuntament.barcelona.cat/qualitataire/es/qualitat-de-laire/com-es-lluita-contr-la-contaminacio/la-agencia-de-salud-publica-de-barcelona>

Efectos en la salud: <https://ajuntament.barcelona.cat/qualitataire/es/la-salut/efectos-en-la-salud>

Esta web es muy activa y se mantiene muy informada respecto a estos temas:  
<http://www.qualitadelaire.org/>

Menos coches más salud: informe con visión transversal enlazado a otros informes:  
[http://www.menycotxesmessalut.org/img/dossier\\_cast.pdf](http://www.menycotxesmessalut.org/img/dossier_cast.pdf)

Mesa Contra la Contaminación del Aire Mesa Contra la Contaminación del Aire (de la que formo parte): <https://ajuntament.barcelona.cat/ecologiaurbana/es/con-quien-lo-hacemos/mesa-contr-la-contaminacion>

Y este mes de julio (10) se crea la Mesa de emergencia climática, donde también estamos presentes.

Zona de bajas emisiones: <https://ajuntament.barcelona.cat/qualitataire/es/afectacions-la-mobilitat/que-es-la-zona-de-bajas-emisiones-de-barcelona>