

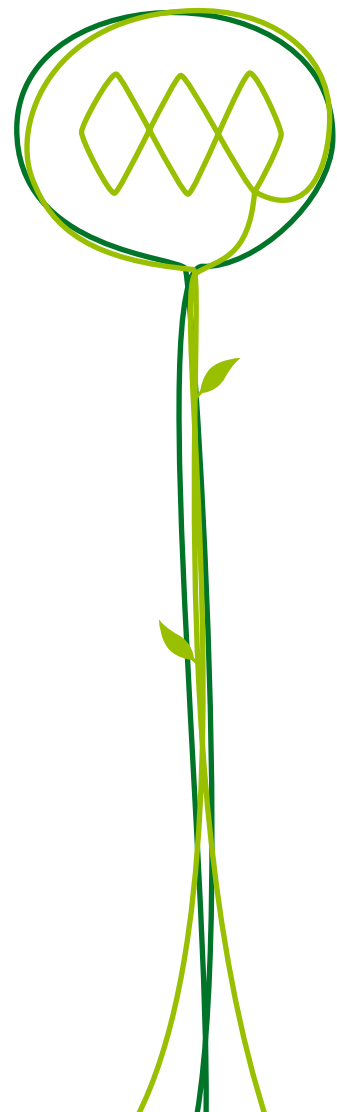
Reporte de Sustentabilidad 2009



**METRO
DE SANTIAGO**
Te llevo bajo la piel



Reporte de
Sustentabilidad
2009



Índice.

04

Informe del
Presidente y de la
Gerente General.

22

La Gestión
Sustentable en
Metro.

07

Alcance del
Presente Reporte.

30

Ética y
Gobierno
Corporativo.

08

Perfil de la
Empresa.

34

Calidad de
Vida Laboral.



48

Medio
Ambiente.

84

Desempeño
Económico.

64

Responsabilidad
con Clientes y
Comunidad.

90

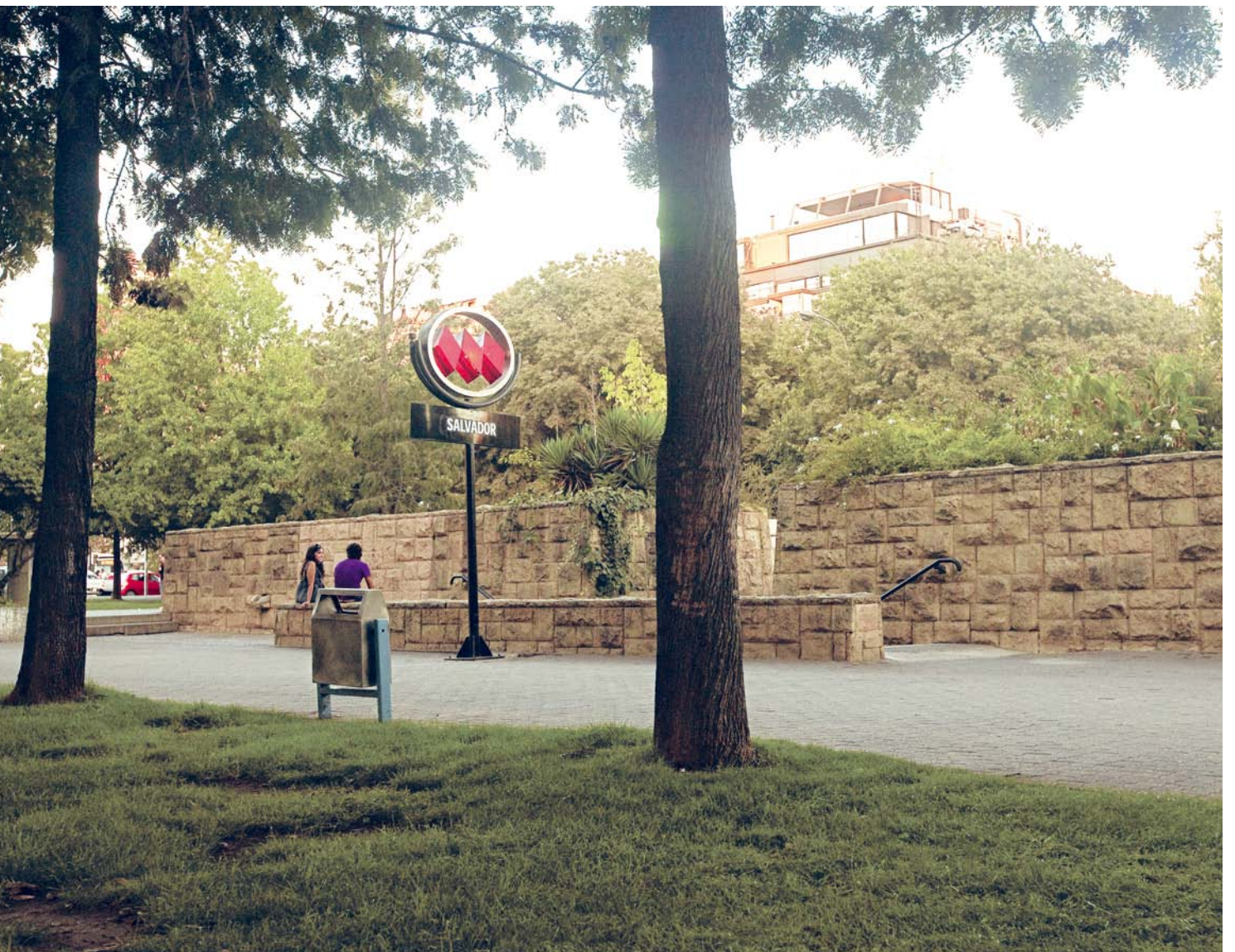
Índice GRI.

78

Cultura.

101

Encuesta de
Opinión.



Informe del Presidente y de la Gerente General.

Presentamos con orgullo el primer Reporte de Sustentabilidad de Metro de Santiago. En él buscamos plasmar razonable y equilibradamente nuestro desempeño en materia económica, social y ambiental durante el año 2009.

1.1 ¹

El notable crecimiento del Metro de Santiago durante los últimos años no ha sido sólo físico. En efecto, el eje del transporte urbano de la capital, en el que viajan más de dos millones de personas cada día, se ha transformado en mucho más que sólo una empresa de transporte. Es una empresa de servicios, un punto de encuentro, un lugar donde los santiaguinos encuentran arte, bibliotecas, espacios públicos y servicios adicionales, además de un viaje seguro, no contaminante y que contribuye a una ciudad “democrática”, amable, limpia y segura.

En la elaboración de este reporte hemos seguido las directrices establecidas por la Iniciativa Global de Reportes (GRI- Global Reporting Initiative), con el fin de marcar otro paso en el camino que ya iniciamos de mejora continua en nuestra gestión de Responsabilidad Social.

El orgullo que sentimos con este reporte radica también en que el 2009 fue un año especialmente positivo para Metro en esta materia, con logros y avances múltiples que estamos seguros han contribuido de manera directa a mejorar la calidad de vida de los santiaguinos.

Nuestra preocupación por relevar estos temas la plasmamos con la creación de nuestra Gerencia de Desarrollo Sustentable, mientras que iniciamos las gestiones para conformar la Corporación MetroCiudadano, con participación de destacados actores de áreas como el deporte, la educación y el medio ambiente, con el objeto de impulsar proyectos participativos en estos ámbitos. A fines de 2009, el Directorio aprobó también la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa y el

Código de Ética, dos instrumentos muy importantes para nuestra gestión sustentable.

En materia social, uno de los aportes fundamentales de Metro está dado por todo el quehacer en el ámbito cultural, en su mayoría bajo el alero de la Corporación Cultural MetroArte.

En particular, el 2009 Metro salió a la superficie, usando nuevos espacios, lo que permitió juntar 15 mil personas en Plaza de Armas para un concierto gratuito de Los Bunkers o más de 50 mil personas en el Parque O'Higgins para conmemorar el Día de la Música en conjunto con la Sociedad Chilena del Derecho de Autor (SCD), además de poder apreciar el gran mural de la diseñadora Agatha Ruiz de la Prada en la estación Bellas Artes.

También MetroArte creció, con obras de gran relevancia histórica como son “Los Héroes de La Concepción” (estación Los Héroes de Línea 1), y las réplicas de los frisos del Partenón griego (estación Grecia).

El 2009 construimos cinco nuevos Bibliómetros y ampliamos el horario de funcionamiento, lo que nos permitió prestar más de 252 mil libros en el año, transformándonos en una de las principales bibliotecas del país y en un caso admirado por otros metros del mundo.

Otro de nuestros aportes es la implementación y apoyo de campañas solidarias, siendo la más relevante la de recolección de regalos que realizamos a final de año en beneficio de los niños en riesgo social que atiende la Protectora de la Infancia. El año 2009,

¹ Hace referencia a los indicadores GRI, cuyo índice se encuentra al final de este reporte, en la página 90.



nuestros usuarios donaron más de 28 mil obsequios -once mil más que el año anterior- regalándole con ello una feliz Navidad a miles de familias.

En materia medioambiental, Metro es y seguirá siendo una de las alternativas de transporte más amigables en la ciudad, con un aporte significativo para reducir la congestión vehicular y la contaminación atmosférica. En esta línea, el año 2009 construimos nuevas guarderías de bicicletas en nuestras estaciones.

Además, implementamos una red de reciclaje de celulares en nuestras estaciones, con más de 40 mil equipos y accesorios recolectados en los primeros meses de funcionamiento, lo que nos significó la

obtención del galardón Recycla E-Waste 2009, otorgado en la categoría Instituciones por la contribución a la creación de valor social, ambiental y económico a través del reciclaje electrónico.

En cuanto a eficiencia energética, con apoyo técnico del BID, dimos inicio al proceso de emisión de bonos de carbono, a través del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de Naciones Unidas. Esto

permitirá que Chile se convierta en el tercer país del planeta en emitir bonos de carbono con un proyecto de transporte público y a Metro de Santiago en el segundo metro del mundo en emitir estos bonos.

En el ámbito económico, tal vez lo más relevante sea que todo el crecimiento y los avances exhibidos se realizaron de manera eficiente, pues Metro cumplió nuevamente con su meta de tener resultados operacionales positivos. Incluso, por segunda vez, el 2009 logró emitir exitosamente un bono sin garantía del Estado, esta vez por un monto cercano a US\$ 170 millones.

Hoy, Metro de Santiago es uno de los operadores más baratos del sistema de transporte público de la ciudad. Y, a nivel mundial, es uno de los pocos que autofinancia su operación y contribuye a la ampliación de sus líneas con casi un tercio de la inversión.

Pero más allá de la reseña anterior, uno de los aspectos más valiosos es que el reconocimiento de lo hecho por Metro vino por parte de la propia ciudadanía. En septiembre se dio a conocer el octavo Ranking de Reputación Corporativa Hill & Knowlton-Captiva, en el que Metro no sólo se ubicó octavo en el ranking general, entre 50 empresas nacionales y transnacionales, sino que obtuvo el primer lugar en el ámbito de RSE.

Por último, nuestra empresa obtuvo el 4º lugar en el Monitor de Responsabilidad Social Corporativa (CSR) Chile 2010, llevado a cabo por la empresa MORI, en lo que es su mejor resultado histórico en esta medición.

Esta reputación corporativa nos enorgullece porque es el fruto de muchos años de trabajo, del esfuerzo y compromiso de los miles de trabajadores que son parte de Metro, y que cada día se empeñan en cumplir nuestro rol social. También ellos forman parte de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable.

Así, este reporte es un paso más de este camino que decidimos iniciar hace algún tiempo y que no tiene retorno, que llevará a que Metro sea cada día más un "ciudadano responsable", siempre en la primera línea. Es nuestra obligación, también nuestro deseo.

“ En materia medioambiental, Metro es y seguirá siendo una de las alternativas de transporte más amigables en la ciudad, con un aporte significativo para reducir la congestión vehicular y la contaminación atmosférica.”

Clemente Pérez E.
Presidente del Directorio
Metro de Santiago

Camila Merino C.
Gerente General
Metro de Santiago



PLAZA DE ARMAS

Alcance del Presente Reporte.

Metro de Santiago forma parte del día a día de millones de santiaguinos y es, también, un símbolo de un país empeñado en mejorar los estándares de calidad de vida de sus ciudadanos. Con más de 40 años de compromiso con sus clientes y con el desarrollo de la ciudad, la empresa presenta este, su primer Reporte de Sustentabilidad, por medio del cual da a conocer su gestión económica, social y ambiental correspondiente al año 2009.

El ejercicio de comunicar a sus distintos grupos de interés su aporte a la comunidad, principalmente en materia cultural y medioambiental, no es nuevo para la empresa. Pero esta vez, su desempeño y consiguiente impacto se dan a conocer usando los lineamientos que entrega Global Reporting Initiative (GRI), específicamente la **versión 3.0 de su Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad**. Asimismo, para la confección del presente informe se revisó el Suplemento para el Sector Logística y Transporte (sólo disponible como borrador), del cual se extrajo un indicador ².

La información presentada en este reporte corresponde al **año calendario comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009**, pero también hace referencia al ejercicio del año 2008 en los indicadores cuantitativos, salvo excepciones debidamente explicitadas, para contextualizar la información y permitir la comparación de datos. También se explicita aquella información que corresponde a la situación de la empresa al 31 de enero de 2010, fecha en que se redactó el informe.

Para **estimar los datos cuantitativos** de este reporte se utilizaron técnicas de medición y bases de cálculo cuyas notas explicativas así como, si corresponde, los criterios utilizados en su confección son presentados en este reporte. En caso de modificaciones entre la información 2008 y 2009, éstas quedan explícitamente señaladas. En algunos casos se calculó según especificaciones propias a las áreas temáticas, lo que está asimismo debidamente señalado.

La **cobertura** de este reporte se acota a Metro de Santiago, incluyendo las actividades de la Corporación Cultural MetroArte. La empresa tiene como

única filial la Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. (Transub S.A.), la que no cuenta con movimiento. El radio de acción de Metro comprende la Región Metropolitana, específicamente el Gran Santiago.

Con esta publicación, se inicia el **ciclo anual** de Reportes de Sustentabilidad de Metro de Santiago, en concordancia con su Política de Desarrollo Sustentable y su compromiso por una relación transparente con sus grupos de interés.

Para la **elaboración del presente documento**, un equipo compuesto por miembros del Departamento de Medio Ambiente y la Dirección de Comunicaciones trabajó en una primera selección de los principales temas e indicadores relevantes según el principio de materialidad del GRI-3. Estos fueron revisados por la Gerencia de Desarrollo Sustentable y la Gerencia Comercial y Servicio al Cliente, para luego ser aprobados por el Presidente y la Gerente General de la compañía. A continuación se efectuaron reuniones de sensibilización con representantes de cada gerencia, los que actuaron como contraparte para el levantamiento de la información requerida, lo cual contó con la asesoría de una consultora externa. Junto con ello, se efectuó un *benchmarking*, donde se analizaron reportes premiados a nivel nacional, así como informes de la industria, a nivel internacional. No se efectuó un proceso de consulta especial a los grupos de interés con motivo de este primer Reporte de Sustentabilidad.

En cuanto a su **validación**, la información contenida en este reporte ha sido validada por las gerencias que la generan. Este reporte no cuenta con verificación externa.

2.3	2.5	3.1	3.2	3.3
3.5	3.6	3.7	3.9	3.13
4.17				

“ Con más de 40 años de compromiso con sus clientes y con el desarrollo de la ciudad, la empresa presenta este, su primer Reporte de Sustentabilidad.”



² La Guía G3 y el Suplemento para el Sector Logística y Transporte se encuentran disponibles en el sitio web www.globalreporting.org.

Perfil de la Empresa.

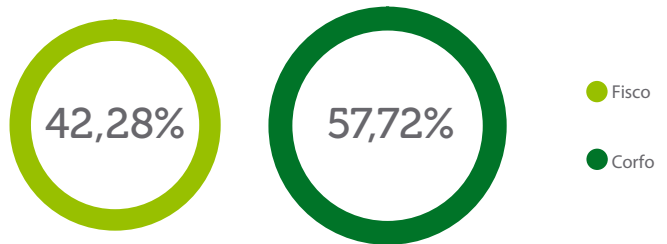
Lo que somos

La Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A. es una sociedad anónima, creada mediante la Ley 18.772 publicada el año 1989 y sucesora legal de la Dirección General de Metro, en su momento dependiente del Ministerio de Obras Públicas.

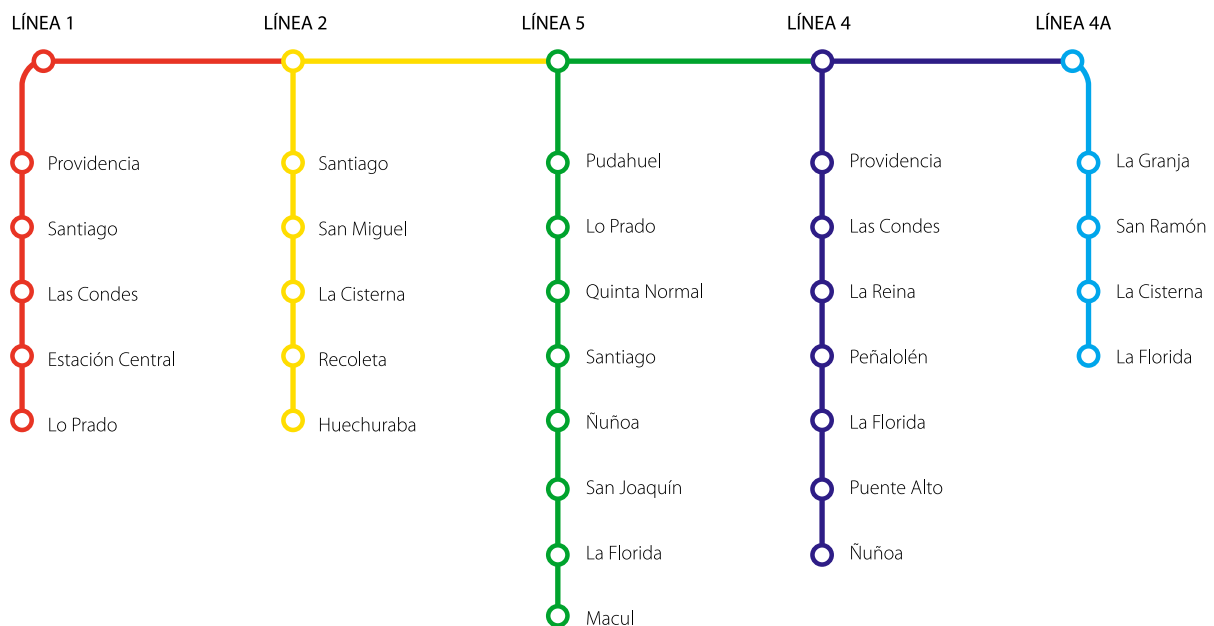
2.1 2.3 2.6 2.7 2.8

La compañía es administrada por un Directorio nominado por los accionistas: la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo) y el Fisco, representado por el Ministerio de Hacienda. En su calidad de empresa de propiedad estatal, Metro de Santiago forma parte del Sistema de Empresas (SEP), entidad técnica gubernamental cuya función es representar los intereses del Estado en aquellas empresas en que éste es accionista o propietario. Además, la empresa se encuentra sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros y publica sus estados de resultado trimestralmente. Del mismo modo, sus trabajadores se rigen por las normas del Código del Trabajo.


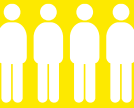





Distribución de la propiedad de la empresa



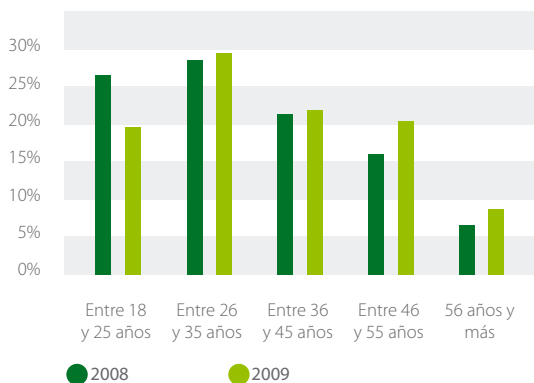
La red de Metro cubre 20 de las 34 comunas del Gran Santiago



Características de la red y de la empresa

Característica	2008	2009	2010 (al 31 de enero)	2010 (al 31 de diciembre)	
	Longitud de la red (km)	85,1	85,1	94,5	103,1
	Número de líneas	5	5	5	5
	Número de estaciones	92	93	101	108
	Parque de coches (número)	751	832	832	967
	Kilómetros recorridos (miles)	21.953	22.134	-	-
	Coche - km (miles)	105.346	105.997	-	-
	Afluencia total (número de personas que ingresan a estaciones)	641.680.658	607.912.615	-	-
	Afluencia diaria (número de personas que ingresan a estaciones, promedio Día Laboral)	2.135.786	2.037.051	-	-
	Ingresos de explotación (MM\$ Dic. 09)	204.064	197.590	-	-
	Total de activos (MM\$ Dic. 09)	2.413.655	2.669.108	-	-
	Pasivo exigible (MM\$ Dic. 09)	1.196.298	1.299.007	-	-
	Patrimonio (MM\$ Dic. 09)	1.217.357	1.370.101	-	-
	Número de empleados	2.841	3.357	-	-
	Venta tarjetas Bip! (unidades)	1.206.474	1.123.461	-	-
	Número de transacciones de carga Bip!	141.895.354	141.442.804	-	-
	Locales y espacios comerciales	326	382	397	
	Teléfonos públicos	471	504	535	
	Cajeros automáticos	194	235	242	

Composición cartera de clientes por edad 2008 - 2009



Composición cartera de clientes por grupo socioeconómico 2008 - 2009



Principales marcas y servicios 2.2

Metro de Santiago



Entrega un servicio de transporte de excelencia, conecta la ciudad y es un punto de encuentro ciudadano. Es la columna vertebral del sistema de transporte público, Transantiago, colaborando de manera activa a la modernización del transporte.

Club Metro



El Club Metro es un sistema de beneficios orientado a los usuarios del Metro. Sus objetivos son:

Objetivo General

- Reforzar la vinculación emocional de la cartera actual de clientes.

Objetivos Específicos

- Aumentar lealtad de los clientes.
- Aumentar percepción de calidad de servicio.
- Incentivar las buenas prácticas de viaje.
- Entregar servicios de valor que permitan diferenciar los servicios entregados de otros medios de transporte.

Su público principal son los usuarios de Metro, con el amplio espectro etario y socioeconómico que implica.

Bibliometro



Consiste en puntos de préstamo gratuito de libros, ubicados en distintas estaciones del Metro, que ofrecen este servicio a quienes viajan diariamente en la red. Tiene como objetivo acercar la lectura a la gente.

MetroCultura



Es un servicio que pone a disposición de todos los chilenos las distintas manifestaciones artísticas mediante la Corporación Cultural MetroArte con el fin de fomentar el arte y la cultura en las instalaciones de Metro y sus entornos.

Metroinforma



Es un servicio que da a conocer actividades generales, culturales, educativas o sociales de carácter gratuito para todas las personas interesadas. Los paneles se ubican a lo largo de la red y su difusión es también gratuita.

BiciMetro



Es un servicio destinado al cuidado de bicicletas. Metro cuenta con guarderías en diferentes estaciones a lo largo de la red para que cada usuario deje en forma segura su bicicleta. Tiene como finalidad la integración de dos modos de transporte no contaminantes permitiendo la conexión de los usuarios con la ciudad y con el tren subterráneo, ayudando a disminuir la contaminación.

Publicidad

Metro ofrece a los avisadores una plataforma full multimedia de alto impacto mediante una importante variedad y cantidad de formatos que se distribuyen a lo largo de la red. Los soportes van desde MetroTV hasta espacios en trenes y estaciones.

Locales comerciales en la red y servicios adicionales:

Metro cuenta con locales comerciales a largo de toda la red, lo que implica una oferta de muchos servicios de los más variados rubros en sus estaciones. El objetivo es ofrecer a los pasajeros una gran gama de prestaciones, cuyo fin es hacer más útil el tiempo de permanencia en las estaciones de la red.

Además, entre los servicios ofrecidos se encuentran:

- Cajeros automáticos
- Teléfonos públicos
- Wi-Fi
- Señal de telefonía móvil
- Recarga móvil de celulares

Estaciones Intermodales

Metro de Santiago es eje estructurante del transporte público y sus estaciones permiten a los pasajeros conectar con buses del Transantiago, buses interurbanos y con ciclovías.



Cómo estamos conformados

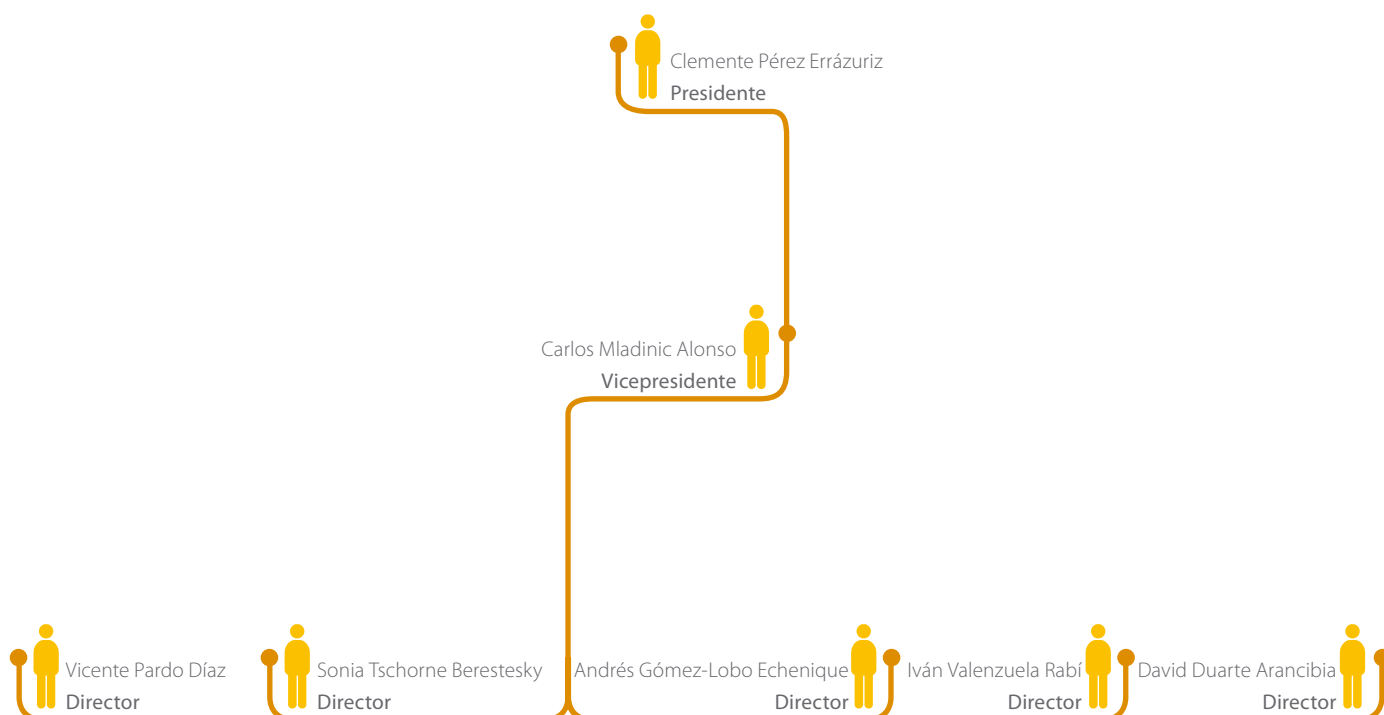
2.9 4.1

4.5

Directorio

El Directorio de Metro de Santiago está compuesto por siete miembros elegidos por una Junta Ordinaria de Accionistas por un periodo de dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Al Directorio le corresponde la representación judicial y extrajudicial de la sociedad, está investido de todas las facultades de administración y disposición que la ley, su reglamento o los estatutos no establecen como privativas de la Junta de Accionistas.

El presente Directorio de Metro fue elegido por la Junta Ordinaria del 27 de abril de 2009 y está conformado por las siguientes personas:



Para el adecuado funcionamiento del Directorio se han constituido tres comités, en donde se examinan aspectos específicos de su área, realizando propuestas al Directorio en el caso que las materias requieran acuerdos de éste:

Comité de Auditoría y Finanzas

Es presidido por Carlos Mladinic y tiene como finalidad analizar el desarrollo del Plan Anual de Auditoría y los principales aspectos relacionados con los estados financieros de la empresa.

Comité de Gestión de Proyectos

Presidido por Iván Valenzuela, examina el estado de avance de los principales proyectos, fundamentalmente de infraestructura, que la empresa planifica y ejecuta.

Comité Transantiago

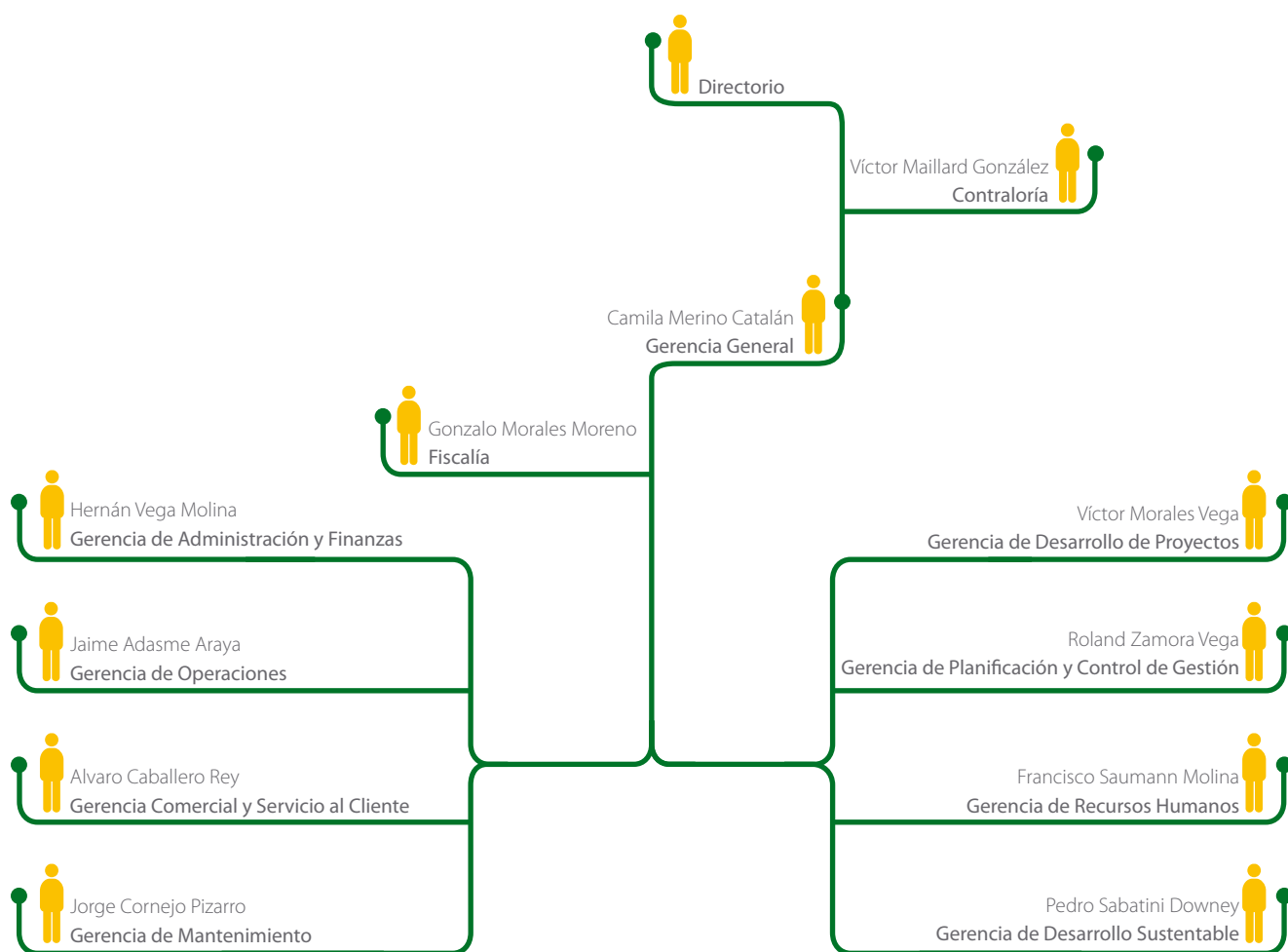
Este comité, presidido por Andrés Gómez-Lobo, aborda los principales aspectos relacionados con la incorporación del tren metropolitano al Transantiago.

Los Directores de la empresa tienen un sistema de remuneraciones con una parte fija y una variable en función de la asistencia a sesiones, con un tope máximo fijado en la Junta de Accionistas. El Presidente del Directorio percibe una remuneración única mensual. Dado lo anterior, los Directores no reciben incentivos económicos asociados al desempeño social, económico y medioambiental de la empresa.

Comité Ejecutivo

En enero de 2009 se reestructura la plana gerencial de la compañía, al crearse la Gerencia de Desarrollo Sustentable, que resulta de la fusión de la Gerencia de Integración y Tecnologías de la Información y la Gerencia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente. De esta manera se pretende agrupar temas que tienen relación entre sí, como son medio ambiente, integración urbana y la preocupación por la seguridad de usuarios y trabajadores, con el objetivo de potenciar el trabajo en ámbitos de Responsabilidad Social Empresarial.

En cuanto a la estructura de remuneraciones del Rol Ejecutivo de Metro de Santiago, ésta contempla una remuneración fija mensual y un bono variable asociado al desempeño anual de la persona. Este bono se determina según la evaluación del desempeño anual, que contempla cumplimiento de metas corporativas y metas individuales. Las metas corporativas consideran el Resultado Operacional de la Empresa, la calidad de servicio, el cumplimiento de los planes de desarrollo y la medición del clima laboral. El cumplimiento de las metas corporativas forma parte de las metas individuales de los ejecutivos.



Nuestros impactos, riesgos y oportunidades

1.2 EC9

La integración con Transantiago en febrero de 2007 marcó un antes y un después para la compañía. Metro de Santiago pasó a convertirse en el eje estructural del sistema de transporte público capitalino, incrementando la afluencia de 1,2 a 2,2 millones de viajes al día, lo que ha permitido que esta tremenda inversión hoy sea utilizada por muchas más personas que antes.

El inicio de la operación con el nuevo sistema integrado de transporte no fue fácil. La abrupta duplicación de la afluencia ocasionó que, pese a los preparativos implementados, las estaciones se congestionaran, obligando en ocasiones incluso a cierres temporales de algunas de éstas. Más personas esperando trenes, mayores dificultades para abordar y descender de los coches y el incremento de los frenos de emergencia implicó que la frecuencia de los trenes bajara y que los viajes se efectuaran con altos niveles de densidad, círculo vicioso que tuvo como corolario el drástico descenso de la satisfacción de nuestros clientes con el servicio y de la imagen que Metro tenía hasta entonces.

Gracias a la implementación de una serie de medidas entre las que se destacan estrategias operativas para el aumento de la oferta, la adquisición de material rodante, la redistribución de la flota, la ampliación del horario de funcionamiento, el desarrollo de infraestructura y el lanzamiento de campañas informativas para promover el buen uso del servicio, lentamente se han recuperado los niveles de excelencia que tradicionalmente ostentaba la empresa.

Hoy, nos encontramos en un nuevo escenario. La operación se normalizó, el servicio se ha recuperado y los indicadores muestran un mejoramiento sustancial. Nuevos desafíos se suman a la permanente labor de mejorar la calidad de servicio y a la responsabilidad de Metro de transportar a la mayor parte de los usuarios del transporte público de Santiago: queremos mejorar la calidad de vida de las personas y aportar al desarrollo sustentable de la ciudad.

En particular, los desafíos del año 2009 estuvieron marcados por el gran crecimiento que se aproximaba: las extensiones de Línea 1 hacia el oriente y del primer tramo de Línea 5 hacia Maipú, la inauguración de la estación San José de la Estrella en Línea 4, así como el incremento del parque de coches.

“*Nuevos desafíos se suman a la permanente labor de mejorar la calidad de servicio y a la responsabilidad de Metro de transportar a la mayor parte de los usuarios del transporte público de Santiago.*”

Nuestros principales desafíos están enfocados en tres ejes:

Ser una de las mejores empresas de servicio de Chile

Transantiago ha mejorado ampliando su cobertura y aumentando sus niveles de frecuencia, por lo que debemos competir ofreciendo un buen servicio, siendo creativos en la implementación de soluciones operacionales y redoblando nuestros esfuerzos en materia de seguridad.

Ser uno de los Metros más eficientes e innovadores del mundo

Con ideas innovadoras y vanguardistas podemos seguir potenciando nuestra calidad de medio de transporte no contaminante, entregándole así muchos beneficios a la ciudad y a sus habitantes.

Crecer en cobertura y en servicio

Para el Bicentenario, Metro tendrá más de 100 kilómetros de red y cerraremos el año 2010 con casi 1.000 coches en operación, lo que significa un aumento de un 30% de la flota que había previa al Transantiago. Estos trenes se sumarán al parque actual y permitirán no sólo cubrir las necesidades de las nuevas extensiones, sino que además aumentar la oferta en toda la red.



San José de la Estrella	Extensión de Línea 1 hacia el oriente	Extensión de Línea 5 hacia el poniente (primer tramo)	Nuevo material rodante	
Inaugurada el 5 de noviembre de 2009.	Inaugurada el 7 de enero de 2010.	Inaugurada el 12 de enero de 2010.	El 2 de mayo de 2009 arribaron al puerto de San Antonio los primeros 18 de 180 coches fabricados por la empresa española CAF.	El 15 de diciembre de 2009 llegaron los primeros tres de 36 coches fabricados en Brasil por la empresa Alstom.
Se convierte en estación N° 23 de Línea 4.	Tres nuevas estaciones: Manquehue, Hernando de Magallanes y Los Dominicos.	Cinco nuevas estaciones: Gruta de Lourdes, Blanqueado, Lo Prado, San Pablo y Pudahuel.	Línea de circulación: Línea 1.	Línea de circulación: Líneas 4 y 4A.
Ubicada entre las estaciones Trinidad y Los Quillayes, en la comuna de La Florida.	3,8 kilómetros de longitud.	Corresponde al primer tramo de esta extensión; el segundo tramo comprende siete estaciones, llega hasta la comuna de Maipú y se inaugurará a fines de 2010.	Entrada en operación: noviembre de 2009; su totalidad lo hará en septiembre de 2010.	Entrada en operación: los seis primeros coches lo harán a partir de marzo de 2010.
Es la primera estación de Metro que se construyó sobre la vía en operación, es decir, sin interrumpir el servicio de trenes.	Afluencia diaria del tramo de aproximadamente 52 mil personas.	5,6 kilómetros de longitud.	Características: ruedas de neumático, ancho exterior de 2,6 metros. Podrán operar en formaciones de seis a nueve coches, lo que equivale entre 91 y 135 metros de longitud.	Características: ruedas de acero, ancho exterior de 2,9 metros. Podrán operar en formaciones de hasta seis coches con un largo de 137 metros.
Afluencia diaria de 15 mil personas aproximadamente; cerca de la mitad corresponde a nuevos usuarios de Metro.	Aporte anual a la red de alrededor de 14 millones de viajes.	Afluencia diaria del tramo de aproximadamente 125 mil personas.	Capacidad de hasta 1.500 pasajeros por tren, aproximadamente.	Capacidad de hasta de 1.560 pasajeros por tren, aproximadamente.
Aporte anual a la red de 3,5 millones de viajes.	Inversión total de US\$ 272 millones, de los cuales US\$ 50 millones corresponden a un aporte de la Municipalidad de Las Condes.	Aporte anual a la red de alrededor de 25 millones de viajes.	Inversión alcanza los US\$ 241 millones.	Inversión alcanza los US\$ 85 millones.
Inversión total de US\$ 18 millones, monto que no incluye material rodante.		Inversión total de la extensión de L5 entre Quinta Normal y Plaza de Maipú es de US\$ 628 millones, cifra que no contempla la adquisición de material rodante.		

El **impacto** que la operación de Metro tiene es muy amplio. Alcanza a sus usuarios y sus familias, a la comunidad vecina a las estaciones, a la ciudad en su conjunto. Metro es un modo de transporte no contaminante y como tal entrega muchos beneficios a la capital: arterias menos congestionadas, menor contaminación atmosférica y acústica con el consiguiente ahorro social en gastos de salud pública.

Pero Metro es más que un medio de transporte: permite liberar importantes espacios públicos los cuales pueden ser destinados a áreas verdes, parques, paseos peatonales, ensanchar veredas y lugares de esparcimiento, contribuyendo a hacer de la ciudad de Santiago un lugar más amable y con mejor calidad de vida. Es también un mecanismo de integración, porque favorece el acercamiento e involucramiento de las personas con la ciudad. A lo anterior se agrega que Metro conecta a las personas con la lectura y diversas expresiones artísticas. Según su tipo, éstas tienen lugar en forma permanente o periódica en diversos puntos de Santiago.

Junto con entregar un transporte rápido, seguro y confiable, Metro además produce un aumento en

la plusvalía de las propiedades en los sectores por donde extiende su red, pues una ciudad al estar bien conectada genera un aumento en la demanda del suelo urbano. Además, favorece la llegada de inversión pública y privada, reactivando por ejemplo el sector comercial y de servicios.

Nuestros mayores **riesgos** están asociados a la envergadura de nuestras operaciones y a la relevancia que tenemos en el sistema de transporte público de la capital, dado que cualquier evento anormal, ya sea interno o externo, afecta directamente a nuestros clientes. Actualmente, el 58% de los viajes diarios del transporte público se realizan en Metro, ya sea sólo o en combinación con bus.

La principal **oportunidad** viene de la mano con nuestra visión como organización: ambicionamos ser una de las mejores empresas de servicios del país, transformándonos en un vehículo de integración, facilitando la conexión, cuidando el medio ambiente, sin congestionar la ciudad, saliendo desde del subsuelo, uniendo a los santiaguinos desde un extremo a otro de la capital.

Para ello hemos habilitado, por ejemplo, Estaciones de Intercambio Modal como Vespucio Norte, Bellavista de La Florida, Lo Ovalle, La Cisterna y Pajaritos permitiendo por ejemplo en esta última que nuestros usuarios accedan a servicios de buses interprovinciales que los acercan tanto al Terminal Aéreo Santiago, en la comuna de Pudahuel, como a la V Región.

Hemos logrado innovaciones únicas en nuestras soluciones operacionales, implementando sistemas como el Metro Expreso, en que los trenes se detienen en forma alternada en las estaciones, según la ruta correspondiente y que es único en el mundo al desarrollarse sin vías de adelantamiento. El aumento de la velocidad de los trenes no sólo permite importantes ahorros de tiempos de viaje a nuestros clientes y mejorar la oferta; con esta misma medida hemos aumentado la eficiencia de la operación con importantes ahorros en materia energética.

Hoy, Metro de Santiago es uno de los operadores más baratos del sistema de transporte público, siendo uno de los pocos metros del mundo que no sólo autofinancia su operación sino que además contribuye a la extensión de su red con casi un tercio de la inversión.

Para el Bicentenario se superarán los 100 kilómetros de red, aumentándose con ello el número de trenes, y avanzando en proyectos clave, como el pilotaje automático en Línea 1 (CBTC), uno de los planes ligados a la eficiencia energética que además nos permitirá por primera vez emitir bonos de carbono, posicionándonos en la vanguardia en esta materia.

Y también continúa la preocupación por otros aspectos del viaje, mejorando la infraestructura de distintas estaciones, redoblando los esfuerzos en materia de seguridad pública, lo que nos posiciona como uno de los lugares más seguros de la capital, e incrementando nuestras acciones en el ámbito social, cultural y medioambiental.

Esta capacidad por llevar adelante los proyectos, la seriedad y compromiso con el desarrollo de la capital y la calidad de vida de sus habitantes, hacen siempre deseable que Metro siga creciendo, llegando cada vez a más lugares, conectando así a más personas, porque en la medida que nuestra red crece, crecen también sus oportunidades de una vida mejor.

“ La principal oportunidad viene de la mano con nuestra visión como organización: ambicionamos ser una de las mejores empresas de servicios del país.”

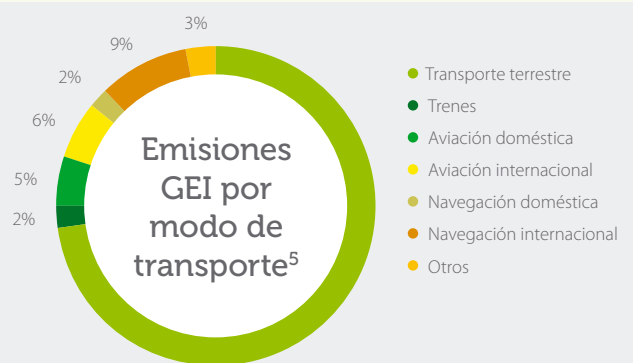
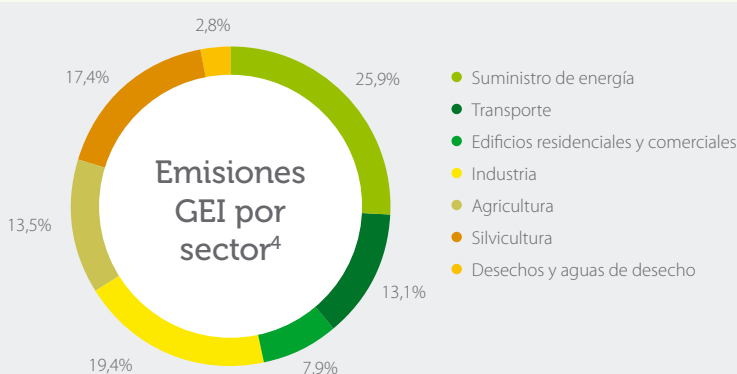
El cambio climático, una oportunidad para Metro

EC2

De acuerdo a la última información disponible, el calentamiento del sistema climático es inequívoco, viéndose afectados numerosos sistemas naturales. La mayor parte del calentamiento se debe muy probablemente al aumento de las concentraciones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) antropogénico. La proyección de distintos escenarios muestra que, para todos ellos, se observará un calentamiento de 0,2°C por decenio para los próximos veinte años. A partir de ese momento el calentamiento dependerá

de las emisiones de GEI que se generen durante dicho periodo³.

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero han aumentado en un 70% entre 1970 y 2004 y el 13,1% de las emisiones totales corresponden a emisiones generadas durante el transporte. Las figuras siguientes muestran que las emisiones del transporte terrestre son las que han presentado un mayor crecimiento después de las emisiones asociadas a la generación eléctrica.

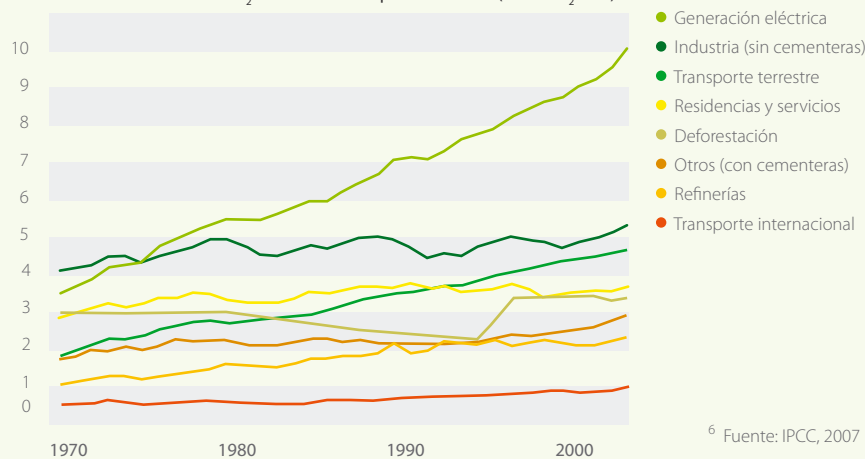


³ Fuente: IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático), 2008. Datos a nivel mundial.

⁴ Ibid.

⁵ International Transport Forum Transport CO2 Emissions (2005), www.internationaltransportforum.org, en www.traintocopenhagen.org

Evolución de emisiones de CO₂ a nivel mundial por actividad⁶ (Gton CO₂/año)



Teniendo esto en consideración, el Panel Intergubernamental de Expertos del Cambio Climático ha propuesto fomentar el intercambio modal hacia los medios de transporte menos contaminantes, potenciando el transporte público y los medios de transporte no motorizados como la bicicleta (adecuado para distancias menores a 7,5 Km) y caminatas (para distancias menores a 2,5 Km).

Al respecto, Metro ha contribuido significativamente a la integración de modos no contaminantes con la implementación de las guarderías de bicicletas.

A nivel local, uno de los grandes problemas de la Región Metropolitana corresponde a la contaminación atmosférica de dicha área. El año 1996, la Región Metropolitana fue declarada Zona Saturada por cuatro contaminantes atmosféricos (ozono, material particulado respirable, partículas en suspensión y

monóxido de carbono) y Zona Latente por los elevados niveles de dióxido de nitrógeno presentes en el aire. Por otra parte, el año 2009 se aprobó el Anteproyecto de Norma Primaria de Calidad Ambiental para Material Particulado Fino Respirable MP2,5.

Esto presenta una oportunidad para Metro, cuyo uso, como medio de transporte no contaminante, promueve la descontaminación de la Región Metropolitana, arterias menos congestionadas, menor contaminación atmosférica y acústica y, consecuentemente, la disminución de la emisión de los Gases de Efecto Invernadero.

La siguiente tabla muestra, a modo de referencia, las emisiones de GEI generadas por un usuario para los distintos modos de transporte y la superficie de bosque necesaria para mitigar esas emisiones.

Emisión de GEI para distintos modos de transporte (Emisión calculada considerando cinco viajes/semana durante diez meses/año entre las estaciones Escuela Militar y La Moneda)⁷

	Parámetro	GEI	Equivale a
	Medio de Transporte	(Kg CO ₂ eq/año)	m ² de bosque
	Particular diesel	270,90	1.260,0
	Particular sin catalítico	183,65	854,2
	Moto 4 tiempos	143,63	668,0
	Taxi	70,30	327,0
	Moto 2 tiempos	67,87	315,7
	Particular catalítico	48,68	226,4
	Taxi colectivo	17,57	81,74
	Buses de Transantiago	0,81	3,8
	Metro	0,06	0,3
	Bicicleta	0,00	0,0

⁷ Los factores de emisión fueron calculados por la Gerencia de Desarrollo Sustentable de Metro en base a:

- Factores de emisión de tubo de escape. Fuente: Dictuc 2007, Actualización del Inventario de Emisiones de Contaminantes Atmosféricos en la RM 2005.
- Factores de emisión por frenos y desgaste de neumáticos. Fuente: AP42 citado en Ibid.

El cálculo del Factor de Emisión para transformar la energía consumida a CO₂-eq fue realizado en base al factor 0,5025 ton CO₂-eq/MWh. El cual corresponde a un promedio estimado para el Sistema Interconectado Central (CIC), utilizando información entregada por CDEC-SIC y CNE en el año 2006, 2007 y 2008.



Lo que nos orienta 4.8

Una vez superada la integración de Metro al Transantiago, la empresa redefinió su foco y sus prioridades estratégicas en función de sus nuevos desafíos y oportunidades. En esta redefinición, la organización adoptó su actual estructura y se actualizaron su Misión, Visión y Valores.

Misión

Como eje del transporte público de Santiago:

Se busca la contribución a la rentabilidad social del sistema de transporte público de Santiago, respondiendo con agilidad a sus requerimientos y proponiendo alternativas que permitan mejorar significativamente la calidad de vida e integración de los habitantes de Santiago, haciendo de esta una ciudad más amable y competitiva.

Como empresa de servicios modelo:

Se busca la entrega de servicios sustentables y de excelencia a nuestros clientes, manteniendo el equilibrio operacional y construyendo con ello una Empresa de Servicios Modelo.

Visión

Ofrecer un transporte de excelencia integrado al Transantiago, que mejore la calidad de vida de los santiaguinos.

Ser una de las mejores empresas de servicios de Chile.

Ser uno de los metros más eficientes e innovadores del mundo.

Valores

Preocupación por el cliente

Trabajamos por ser una de las mejores empresas de servicio del país.

Seguridad

Tu seguridad está primero.

Eficiencia

Deseamos ser un referente para los otros metros del mundo.

Colaboración

Trabajando juntos, avanzamos más rápido.

Transparencia

La transparencia está detrás de todos nuestros actos.

“ Metro de Santiago y Claro obtuvieron el Premio E-Waste Recycla 2009 por su campaña de reciclaje de celulares.”

Lo que nos distingue 2.10

El año 2009 estuvo lleno de premios y reconocimientos para Metro de Santiago, lo que nos indica que vamos por buen camino.

Julio: En el **Ranking “Las empresas más respetadas del 2009”**, organizado por Adimark-La Segunda, Metro de Santiago se ubicó en el lugar 25, mejorando once ubicaciones respecto del 2007 y dos respecto del año 2008. Se destaca especialmente la buena ubicación en las categorías Probidad y Transparencia –novenos lugar, doce puestos más arriba respecto del 2008– y Preocupación por el Medio Ambiente, con la sexta posición (dos más que el año anterior). En ambas, Metro de Santiago fue la única empresa pública destacada.

Agosto: se dieron a conocer los **premios Avonni** a la innovación, con el que fue distinguido el proyecto de Metro Expreso en la categoría Empresa Pública. Otorgado por el diario El Mercurio, el Foro Innovación, TVN, el Ministerio de Economía e Inno-vaChile, de Corfo, este galardón pretende difundir el concepto de innovación como elemento clave para aumentar el valor de la empresa.

Septiembre: Un gran avance se logró en el **Ranking de Reputación Corporativa 2009 Hill & Knowlton Captiva-La Tercera**, no sólo porque Metro se ubicó octavo en el ranking general (en las dos mediciones anteriores no alcanzamos a aparecer entre los evaluados), muy por sobre otras empresas de transporte y también de empresas públicas, sino que también porque obtuvo el primer lugar en la dimensión RSE.

Octubre: Metro de Santiago fue finalista del **UITP Marketing Award** en la categoría campaña impresa, por la campaña “Te llevo bajo la piel”.

Octubre: En el **IV Estudio de Reputación Corporativa**, realizado por el Reputation Institut, la Facultad de Comunicaciones UC y revista Qué Pasa, Metro obtuvo un aumento de 3,8 puntos respecto del año 2008, ubicándose en el puesto 40 con 69,49 puntos, en la segunda mejor posición de una empresa pública y liderando el rubro Transporte y

Concesiones. Además, aparece con los puntajes más altos en ciudadanía (71), gobierno corporativo (65,8) y liderazgo (66) dentro de las empresas públicas evaluadas.

Noviembre: Metro de Santiago y Claro obtuvieron el Premio **E-Waste Recycla 2009** por su campaña de reciclaje de celulares. Este galardón es otorgado a organizaciones que se han destacado por implementar programas y difundir acciones socialmente responsables y que beneficien al medio ambiente por medio del reciclaje electrónico.

Noviembre: Muy buenos resultados obtuvo Metro en el ranking del **VI Barómetro de Acceso a la Información** que realiza la Fundación de la Prensa y la Escuela de Periodismo de la Universidad Diego Portales. Este mide las percepciones de los periodistas de medios nacionales acerca del nivel de acceso a la información en distintas instituciones del país. Metro ocupó la séptima posición en el ranking general, que promedia las dimensiones disposición, confiabilidad y precisión, y entrega oportuna de la información, de un total de 39 instituciones y organismo públicos. Esta ubicación representa una mejora de 15 puestos respecto del año 2008 y nos ubica, además, como la primera dentro de las empresas públicas evaluadas.

Diciembre: El **Instituto del Cemento y del Hormigón de Chile** premia a Metro en la categoría Desarrollo Tecnológico, por aplicar metodologías de construcción innovadoras en las obras de la Línea 4 y de extensión de las Líneas 1 y 5.

Diciembre: Metro de Santiago obtuvo el **Premio Obra Bicentenario 2009**, otorgado por la Comisión Bicentenario a la obra más relevante del periodo 1960-2008 de la Región Metropolitana. Al momento de definir las obras galardonadas primaron criterios como su valor arquitectónico, la infraestructura y el espacio público-urbano que ocupan.

Cuáles son nuestras redes⁸

4.12 4.13 SO5 PR6

CoMET (Asociación Internacional de Operadores de Metro)



Community of Metros
CoMET

Programa internacional de *benchmarking* constituido por algunos de los metros más importantes del mundo (Madrid, Londres, Hong Kong, Ciudad de México, entre otros), el cual se encuentra administrado por el RTSC (Railway and Transport Strategy Centre) del Imperial College de Londres. CoMET es una herramienta muy apreciada por Metro en cuanto a experiencia, contenido y oportunidad, brindando principalmente los siguientes beneficios: posibilidad de comunicación directa con otros operadores, identificación de buenas prácticas y experiencias de otros metros, información e indicadores comparativos de distintos operadores en torno a la gestión efectuada, en base a una metodología común, lo cual permite priorizar áreas para generación de mejoras.

UITP (Asociación Internacional de Transporte Público)



Esta asociación reúne a un amplio número de actores del sistema de transporte público mundial. Metro de Santiago participa en el Subcomité de Operaciones en donde se trabajan los siguientes temas: indicadores de puntualidad en operación de metro, renovación de infraestructura, cámaras en metro y centro de comunicaciones.

SOFOFA (Federación gremial de la industria)



Reúne a empresas y gremios vinculados al sector industrial del país. Además, tanto SOFOFA como sus socios desarrollan programas de responsabilidad social, ofreciendo una instancia para que Metro se integre en programas asociativos.

ICARE (Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas)



Metro se asoció a ICARE y participa en actividades que sirven como punto de encuentro de la comunidad empresarial.

ANDA (Asociación Nacional de Avisadores)



Al asociarnos a ANDA nos unimos a una agrupación que estimula las buenas prácticas en materia de comunicación publicitaria y con lo cual se adhiere voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria.

AcciónRSE



La asociación con AcciónRSE permite la generación de sinergias con otras empresas e instituciones, para así fomentar la asociatividad y compartir experiencias de prácticas socialmente responsables. Particularmente, participamos en el programa NutriRSE.

Fundación PROhumana



Metro de Santiago se unió a ProHumana con el fin de pertenecer a una red de organizaciones cuyo foco es la Responsabilidad Social Empresarial, para de esta manera compartir las buenas prácticas en este ámbito.

⁸ Durante el año 2009.

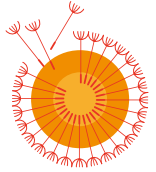
Pacto Global



Red Pacto Global Chile

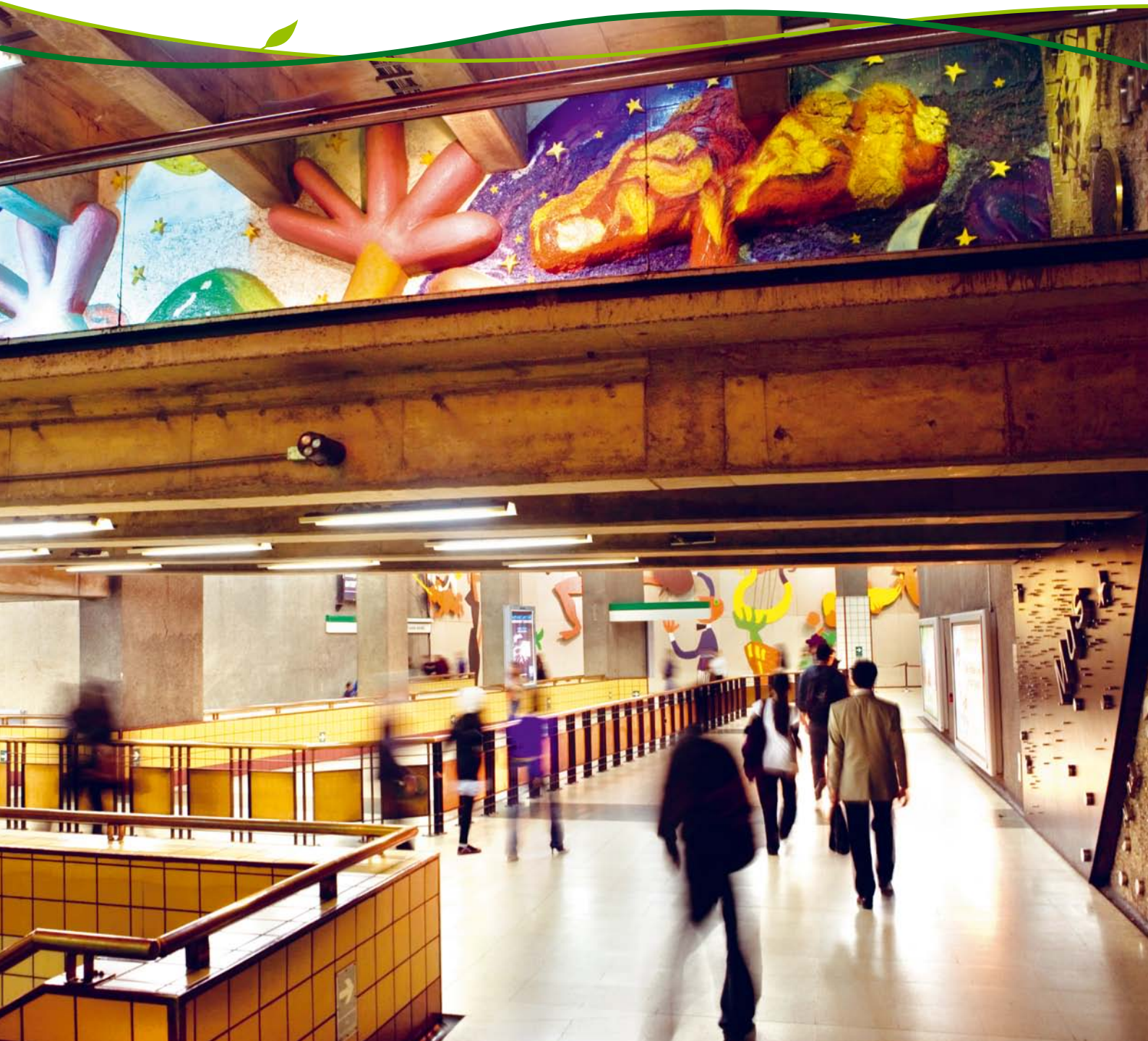
Iniciativa voluntaria perteneciente a las Naciones Unidas, por medio de la cual las empresas adheridas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción.

May Day Network



**THE MAY DAY
NETWORK**

Metro de Santiago se unió a esta red como una forma más de comprometerse con el combate al cambio climático. Por medio de esta asociación, la empresa toma acciones como cuantificar sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero y establecer metas y objetivos en la gestión de estas emisiones.



La Gestión Sustentable en Metro.

Política de Sustentabilidad y objetivos RSE

4.14 4.15 4.16

A fines del 2009 el Directorio de Metro de Santiago aprobó la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cuya propuesta fue elaborada y validada por representantes de las distintas áreas de nuestra empresa y el Comité Ejecutivo.

Esta Política de RSE describe los compromisos que Metro tiene con sus públicos de interés: clientes, trabajadores, proveedores y la sociedad, que a su vez agrupa a autoridades sectoriales, organismos técnicos y entes reguladores; accionistas y sector financiero; vecinos en torno a Metro; líderes de opinión, expertos y Organizaciones No

Gubernamentales (ONG's); los medios de comunicación y la comunidad en general. Esos compromisos se entrelazan con cuatro grandes objetivos estratégicos definidos y, en su conjunto, entregan lineamientos para el accionar de nuestra empresa en los ámbitos económico, social y medioambiental.

El compromiso de Metro con sus **clientes**:

- Ser una de las empresas líderes en servicio.
- Trabajar permanentemente en innovar e incorporar servicios que agreguen valor.
- Entregar un servicio cordial, inclusivo y respetuoso.
- Tener información disponible y oportuna.

El compromiso de Metro con los **trabajadores**:

- Promover la excelencia laboral y el desarrollo integral de los trabajadores.
- Mantener instancias de participación y fomentar la inclusión.
- Constituir una cultura del autocuidado.
- Fomentar altos estándares éticos.

El compromiso de Metro con la **sociedad**:

- Contribuir significativamente a mejorar la calidad de vida.
- Ser una empresa eficiente que promueve el uso responsable de los recursos.
- Ser un agente cultural relevante.
- Establecer relaciones de transparencia y confianza con nuestros grupos de interés.

El compromiso de Metro con los **proveedores**:

- Promover el respeto a los derechos laborales y normas ambientales en la cadena de proveedores.
- Asegurar procesos transparentes de contratación de servicios y relaciones estables basadas en la confianza.
- Estimular la innovación y la eficiencia.
- Intercambiar buenas prácticas.



Con esta política, Metro de Santiago refuerza la concepción que por su naturaleza siempre ha tenido: que la empresa, como eje del sistema público de transporte de la capital, con liderazgo en el cuidado del medio ambiente y comprometida activamente

con la calidad de vida de quienes habitan la ciudad, siempre ha estado enfocada a agregar valor para sus clientes y a incorporar los objetivos de desarrollo sustentable en su quehacer.

Objetivos RSE

Calidad de Vida Laboral

- Promover prácticas laborales innovadoras que mejoren la eficiencia y la calidad de vida.
- Respetar a las personas, la asociación, participación e inclusión.
- Buscar la excelencia laboral y el desarrollo integral de los trabajadores.
- Promover la colaboración y el trabajo en equipo.
- Generar condiciones ambientales saludables.

Seguridad

- Impulsar y constituir una cultura del autocuidado.
- Desarrollar espacios y condiciones seguros en Metro y su entorno.
- Preparar y formar a los clientes, usuarios, trabajadores, contratistas y proveedores en la adquisición de habilidades y conductas preventivas y proactivas.
- Comunicar nuestros procesos, normas y procedimientos.

Medio Ambiente

- Fomentar el uso responsable y eficiente de los recursos.
- Evaluar social y ambientalmente los proyectos.
- Mejorar las condiciones ambientales de Metro.
- Promover la descontaminación de Santiago y el compromiso con el medio ambiente.

Ciudad y Comunidad

- Construir relaciones con nuestros grupos de interés, basadas en la confianza y la colaboración, a través de canales de comunicación.
- Promover valores de buen ciudadano.
- Beneficiar la calidad de vida, creando espacios de equidad con contenidos educacionales, sociales y culturales.
- Contribuir a integrar los espacios públicos de Metro y su entorno.

Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés

4.14

4.15

4.16

Durante el año **2009...**

instalamos **60.264** afiches en los 186 paneles de Metroinforma

realizamos **125.655** atenciones en las Oficinas de Atención al Cliente

tuvimos **2.346.638** visitas en nuestra página web

se inscribieron **147.000** socios en el Club Metro

tuvimos **1.777** apariciones en TV

editamos **5** revistas internas

enviamos **14** boletines digitales a nuestros trabajadores

creamos el grupo Metro de Santiago - Chile

en Facebook, que en seis meses supera los **3.200** fans

tuvimos **3.654** apariciones en prensa escrita

creamos la cuenta de Twitter,

que en seis meses supera los **3.300** seguidores

Clientes

Canal de información	Canal de retroalimentación
<ul style="list-style-type: none"> • Página web de Metro de Santiago • Oficina de Atención a Clientes • Campañas institucionales • Revista Estar Ahí • Paneles Metroinforma • Programación MetroTV • Medios de comunicación • Información en estaciones (mensajería en mesaninas, andenes y trenes con información relativa al servicio y su funcionamiento) • Plataformas Internet: Twitter, Facebook, Youtube 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta bianual de satisfacción de clientes • Visitas a instalaciones de Metro • Visita a obras de extensión de Metro • Oficina de Atención a Clientes • Buzones de sugerencias • Atención telefónica • Plataformas Internet: Twitter, Facebook, Youtube • Encuestas y estudios puntuales

Trabajadores

Canal de información	Canal de retroalimentación
<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Revista interna • Boletín digital • Mailing • Diarios murales • Afiches • Folletos temáticos • Reuniones periódicas de sus áreas o con sus jefaturas • Sistema de Gestión del Desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral • Reuniones: Comité Paritario, Sindicatos • Consejo de Bienestar • Comisión Programa de Asistencia al Empleado (PAE) • Comisiones varias • Reuniones participativas por Gerencia, Departamento o Área • Talleres • Realización de grupos focales sobre temas específicos

Proveedores

Canal de información	Canal de retroalimentación
No existe una comunicación distinta de la requerida para las relaciones comerciales	

Sociedad

Vecinos en torno a Metro

Canal de información	Canal de retroalimentación
<ul style="list-style-type: none">• Página web de Metro de Santiago• Volantes y folletos informativos• Letreros y gigantografías en obras• Correo electrónico• Medios comunales• Plataformas Internet: Twitter, Facebook, Youtube• Atención telefónica	<ul style="list-style-type: none">• Visitas a instalaciones de Metro• Visita a obras de extensión de Metro• Reuniones informativas• Actividades de involucramiento en proyectos• Plataformas Internet: Twitter, Facebook, Youtube• Atención telefónica

Comunidad en general

Canal de información	Canal de retroalimentación
<ul style="list-style-type: none">• Página web de Metro de Santiago• Medios de comunicación• Plataformas Internet: Twitter, Facebook, Youtube• Atención telefónica	<ul style="list-style-type: none">• Visitas a instalaciones de Metro• Participación y/o realización de eventos culturales y sociales a través de MetroCultura• Participación de eventos culturales y sociales a través de ClubMetro• Metroinforma: soporte gratuito para publicitar eventos y actividades sin fines de lucro

Medios de Comunicación

Canal de información	Canal de retroalimentación
<ul style="list-style-type: none">• Comunicados de prensa• Sección "Sala de prensa" en página web de Metro de Santiago• Memoria corporativa• Plataformas Internet: Twitter, Facebook, Youtube• Entrevistas y vocerías corporativas• Conferencias y actividades para la prensa	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación permanente• Conferencias de prensa• Concesión de entrevistas y realización de vocerías corporativas

Accionistas

Canal de información	Canal de retroalimentación
<ul style="list-style-type: none">• Información de prensa• Hechos esenciales y relevantes• Memoria corporativa• Prospectos comerciales• Página web de Metro de Santiago• Reporte mensual Convenio Desempeño SEP – Metro	<ul style="list-style-type: none">• Junta de accionistas

Autoridades sectoriales, organismos técnicos y entes reguladores

Canal de información	Canal de retroalimentación
<ul style="list-style-type: none">• Memoria corporativa• Reporte diario de la operación a Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y coordinación de Transantiago• Reportes de avance proyectos trimestral a Subtrans y Segpres• Reporte mensual Convenio Desempeño SEP – Metro	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación continua• Comités técnicos

Líderes de opinión, expertos y ONGs

Canal de información	Canal de retroalimentación
<ul style="list-style-type: none">• Información de prensa• Memoria corporativa	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones ocasionales del Presidente y/o Gerente General para informar indicadores operacionales y avance proyectos• Reuniones con Comité Ciudad y Territorio (MOP, Hacienda, MTT, MINVU, Conama, Sectra, Intendencia), con el fin de comunicar y socializar proyectos de Metro• Participación en mesas de trabajo para temas específicos (Ciudad Viva, Intendencia, municipios)

Si bien Metro de Santiago no ha efectuado un proceso de consulta especial con motivo de este Reporte de Sustentabilidad, los canales de retroalimentación respectivos permiten detectar algunas de las expectativas de nuestros stakeholders o grupos de interés, tal como se detalla a continuación:

Clientes

Expectativas	Respuestas a esas expectativas
<p>Los usuarios constituyen uno de los grupos de interés prioritarios para la empresa, por eso es que siempre se está atento a sus expectativas. Entre ellas podemos señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predictibilidad del viaje, rapidez, comodidad, seguridad y limpieza. • Ampliar los servicios ofrecidos y respetar los derechos del consumidor. 	<p>Para responder a estas expectativas y mejorar la satisfacción de los clientes, Metro de Santiago ha realizado las siguientes iniciativas:</p> <p>Operación Expresa, sistema de bucle o recorridos cortos, compra de trenes, tótems de carga Bip!, ventiladores con nebulización, entre otros.</p> <p>Por otra parte se han incorporado y/o ampliado otros servicios complementarios con el fin de mejorar la experiencia de viaje, como por ejemplo BiciMetro, Bibliometro, locales comerciales, cajeros automáticos, entre otros.</p>

Trabajadores

Expectativas	Respuestas a esas expectativas
<p>Las expectativas que tienen los trabajadores de Metro son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar su calidad de vida y la de su grupo familiar. • Contar con posibilidades de desarrollo profesional. • Mejorar los niveles de remuneraciones/recursos y beneficios. • Respeto por la ley laboral/jornadas laborales/derecho a información. • Preocupación por los temas de seguridad y salud ocupacional. 	<p>La empresa realiza diferentes actividades e iniciativas para responder a estas expectativas:</p> <p>En relación a la calidad de vida laboral, se realizan charlas de autocuidado por medio de monitores de salud, los cuales entregan información a través de material educativo.</p> <p>Los trabajadores también tienen acceso a programas de rehabilitación en temas relacionados con el consumo de drogas y alcohol. Por su parte, el club deportivo se encarga de organizar campeonatos que se materializan a través de actividades que desarrollan las distintas ramas (pesca, andinismo, bocha, etc.).</p> <p>Para mejorar la calidad de vida y velar por la salud de nuestros trabajadores y sus familias se instauró el programa Metro Vida.</p> <p>En cuanto a las expectativas de mejorar los niveles de remuneraciones, se han realizado acciones concretas de mejora, dentro de las cuales está, por ejemplo, la nivelación de rentas del equipo profesional de la Sub-Gerencia de Ingeniería de Operaciones.</p> <p>Frente a la necesidad de contar con un desarrollo profesional, la empresa realiza charlas y capacitaciones a los trabajadores. Además, existen diferentes tipos de becas.</p> <p>Por su parte, los Comités Paritarios han llevado a cabo algunas iniciativas vinculadas con centrar los esfuerzos en reducir los índices de accidentalidad. Al respecto, los vigilantes privados, miembros de dicho comité, generan importantes aportes, como charlas de motivación en autocuidado, traspaso de experiencia para enfrentar conflictos, etc.</p> <p>Hay que destacar también el mejoramiento de las condiciones de trabajo del personal externo, con la habilitación de vestidores exclusivos en estaciones, como es el caso de Taller Lo Ovalle.</p>



“ En respuesta a la expectativa particular del público acerca de las actividades organizadas por la Corporación Cultural MetroArte, Metro realizó el primer Campeonato Nacional de Bike Trial en estación Grecia, que contó con 50 participantes provenientes de lugares entre La Serena y Linares.”

Sociedad

Vecinos en torno a Metro

Expectativas

Las expectativas o inquietudes de los vecinos son variadas.

Por ejemplo para los colegios, clubes, municipalidades son las siguientes:

- Consultas sobre proyectos de Metro: estaciones y accesos del sector; funcionamiento de la red; tiempos de viaje, combinaciones entre líneas.

Para las Juntas de Vecinos, comunidades y usuarios son las siguientes:

- Las Juntas de Vecinos exigen mayor participación en decisiones relativas al interés de los vecinos.
- Respeto por derechos y descanso de residentes.
- Cumplimiento de medidas de mitigación.
- Inquietudes respecto del eventual deterioro urbano y patrimonial provocado por extensiones de Metro en viaducto.
- Los impactos ambientales provocados por ejecución de las obras (ruidos, contaminación, desvíos de tránsito, etc.).
- La reposición de sectores afectados por las obras de Metro.
- Seguridad de los peatones en cruces, accesos a estaciones, facilidad en intercambio con otros modos de transporte, como taxis, colectivos y buses.

Respuestas a esas expectativas

Para responder a estas inquietudes y expectativas, Metro realiza las siguientes prácticas:

- Difusión de beneficios de Metro.
- Descripción de proyectos y obras respectivas.
- Información sobre medidas de mitigación para obras específicas.
- Tratamiento de situaciones específicas (reclamos/sugerencias).
- Acogida de situaciones planteadas e interacción con empresas e inspecciones respectivas para dar solución a causales de situación reclamada.
- Adopción de medidas generales para prevenir repetición de tales hechos (charlas a trabajadores, difusión de medidas correctivas, etc.).

Comunidad en general

Expectativas

La comunidad tiene diferentes expectativas para con la empresa, éstas se pueden agrupar en tres temas fundamentales:

- Colaboración con la comunidad
- Respeto por el medio ambiente
- Aporte en aspectos culturales

Otra expectativa recurrente dice relación con los trazados de nuevas líneas de Metro.

Finalmente, específicamente el público de las actividades organizadas por la Corporación MetroArte, tiene la siguiente expectativa detectada por el estudio de Calidad del Servicio y Consumo Cultural: más actividades de índole deportiva.

Respuestas a esas expectativas

Metro realiza actividades enfocadas a responder a las expectativas de la comunidad santiaguina, entre ellas destacan el reciclaje de celulares, la campaña de recolección de regalos en Navidad, exposiciones y eventos culturales, entre otros.

Respecto de las expectativas ligadas al trazado de nuevas líneas de Metro, una vez efectuados los estudios y análisis requeridos, la decisión del trazado de una nueva línea de Metro no es decisión de la empresa, sino del Gobierno en base a la evaluación social de alternativas efectuada por la Secretaría de Planificación de Transporte (Sectra), por lo que Metro no puede dar cumplimiento a esta expectativa en particular.

En respuesta a la expectativa particular del público acerca de las actividades organizadas por la Corporación Cultural MetroArte, Metro realizó el primer Campeonato Nacional de Bike Trial en estación Grecia, que contó con 50 participantes provenientes de lugares entre La Serena y Linares, y el segundo Campeonato Internacional de Flatlander en estación Baquedano, con la participación de cuatro países (Argentina, Brasil, Perú y Chile). Ambas actividades recibieron cobertura de los medios, principalmente de televisión.

Medios de Comunicación

Expectativas

Los siguientes son los principales ámbitos en que los medios de comunicación tienen expectativas, según el Informe VI Barómetro de Acceso a la Información 2009:

- Disposición a entregar información.
- Confiabilidad y precisión de la información entregada.
- Entrega oportuna de la información.

Respuestas a esas expectativas

Metro ocupó la séptima posición en el ranking general, que promedia las dimensiones disposición, confiabilidad y precisión, y entrega oportuna de la información, de un total de 39 instituciones y organismos públicos. Esta ubicación representa una mejora de 15 lugares respecto del año 2008, cuando se logró la posición 22 del ranking general, y ubica a Metro, además, como la primera dentro de las empresas públicas evaluadas. Metro lidera holgadamente, además, las dimensiones "Confiabilidad y precisión de la información entregada" y "Entrega oportuna de la información" dentro de las empresas públicas evaluadas, y comparte las primeras posiciones en la dimensión "Disposición a entregar información".

Objetivos RSE

Compromisos

Calidad de Vida Laboral

- Implementar un programa de voluntariado corporativo en la empresa.
- Realizar campaña de comunicaciones internas relativa tanto a la Política de Desarrollo Sustentable como al Código de Ética.
- Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento del programa Metro Vida.
- Diseñar un plan de relacionamiento con nuestros proveedores.

Seguridad

- Implementar nueva campaña de comunicaciones para reforzar los hábitos de seguridad dentro de las instalaciones de Metro, enfocada a nuestros distintos grupos de interés (clientes y comunidad en estaciones y trabajadores y proveedores en talleres), centrados en el autocuidado.
- Continuar trabajos de mejora en nuestras instalaciones, con el fin de mejorar las condiciones de seguridad en estaciones, talleres y faenas.

Medio Ambiente

- Implementar proyectos de eficiencia energética, como la instalación de luminarias de bajo consumo en paneles publicitarios.
- Extender la campaña de reciclaje de papeles en todas nuestras instalaciones.
- Ampliar el reciclaje de celulares a las nuevas estaciones.
- Realizar campaña de comunicaciones internas relativas al consumo responsable.
- Aumentar la capacidad de custodia de las guarderías de bicicletas a lo largo de la red de Metro.

Ciudad y Comunidad

- Avanzar en proyectos relativos a la instalación de ascensores en aquellas estaciones que, por antigüedad, no cuentan con estos accesos.
- Inaugurar los cinco Bibliómetros que forman parte del anuncio de duplicación de módulos para el Bicentenario, efectuado a comienzos de 2009.
- Realizar un mapeo de stakeholders y establecer un plan de relacionamiento con cada uno de ellos.
- Implementar campaña de recolección de útiles escolares en estaciones de la red, cuyas donaciones recibidas irán en beneficio de los niños de los colegios que acogen las fundaciones Astoreca y Aprender.
- Ampliar Metroinforma para la difusión de instituciones sin fines de lucro.
- Incorporar servicio de productos protegidos a prestaciones de Club Metro.
- Implementar la campaña de hábitos para evitar exponerse a delitos y a situaciones de riesgo realizada en conjunto con la fundación ALTO.
- Validar Código sobre Marketing y Comunicación Responsable.



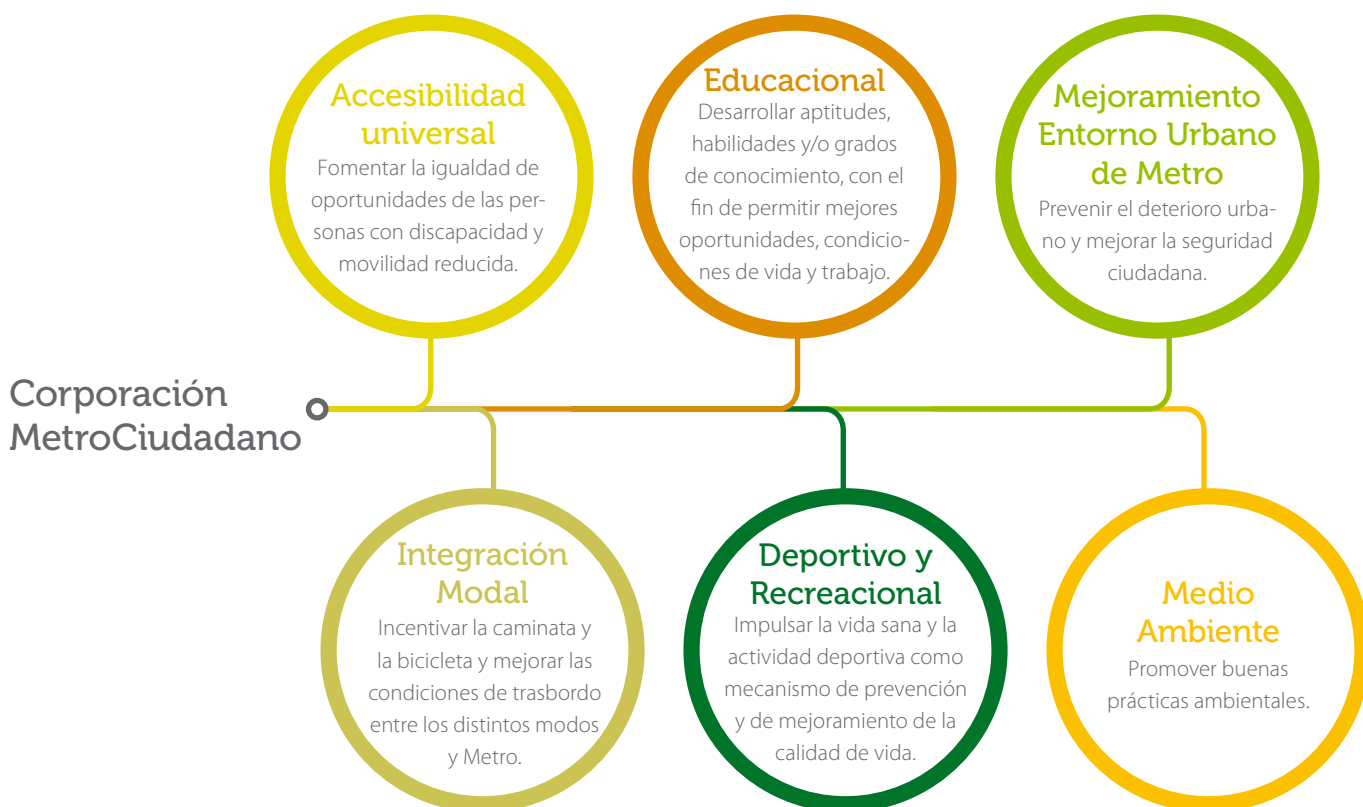
Corporación MetroCiudadano

4.12 4.14

A mediados de agosto de 2009 se anunció el proceso para crear la Corporación MetroCiudadano, instancia de derecho privado, con personalidad jurídica y sin fines de lucro que mediante el esfuerzo conjunto y organizado de personas, instituciones y empresas, tiene por objeto impulsar el desarrollo sustentable de Metro y el mejoramiento de la calidad de vida de los santiaguinos, a través de proyectos inclusivos, participativos y que fomenten la asociatividad público-privada con la sociedad civil.

Actualmente en etapa de formación, su administración estará a cargo de un directorio compuesto por cinco miembros, uno de ellos será designado por la empresa y los restantes serán elegidos entre sus socios, todos funcionarios de Metro. Asimismo, existe un consejo, consistente en un órgano consultivo integrado por un número variable de personas destacadas en los ámbitos del objeto de esta Corporación.

Principales áreas de acción de la Corporación MetroCiudadano



“ La Corporación MetroCiudadano tiene por objetivo impulsar el desarrollo de Metro y el mejoramiento de la calidad de vida de los santiaguinos.”

Ética y Gobierno Corporativo.



En Metro de Santiago, el buen gobierno corporativo se logra gracias al compromiso y profesionalismo de los integrantes de sus órganos. Como sociedad anónima de propiedad estatal, Metro cuenta con un Directorio compuesto por siete personas –todos profesionales con amplia experiencia en el ámbito del transporte, las obras públicas y la gestión–, representantes de los dos accionistas de la empresa: Corfo y el Fisco, a través del Ministerio de Hacienda. Su estructura contempla tres comités en los cuales se abordan en profundidad temas específicos.

4.7 4.8 4.12 SO2 SO3

El año 2007, el fortalecimiento del gobierno corporativo de la compañía se vio impulsado con la llegada de la nueva gerente general de la empresa, tras un proceso de selección profesional y competitivo.

El correcto desempeño de la compañía, ajustado a los principios de eficiencia, transparencia y probidad, está dado por el marco regulatorio que otorga el **Código SEP**, del Sistema de Empresas al cual Metro, como empresa pública, pertenece. Este código, aprobado por el Consejo SEP el 22 de enero de 2008 y en vigencia desde el 1º de abril de 2008, orienta en la toma de decisiones, gestión, compromisos y acciones, facilitando el cumplimiento de la normativa aplicable y vigente.

El Código SEP reúne en forma sistemática un conjunto de principios éticos, de buenas prácticas de Gobierno Corporativo así como de normativas y políticas esperables de quienes son responsables de la conducción de las empresas del Estado. Como es habitual en este tipo de instrumentos, establece estándares y exigencias superiores a las señaladas en las leyes y reglamentos aplicables a las empresas que está dirigido. Metro difunde este código a sus trabajadores través de su portal de intranet.

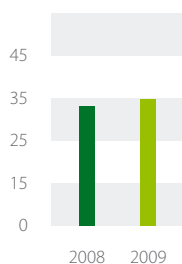
Metro de Santiago se preocupa en forma activa del ejercicio probo de la gestión de la compañía. En efecto, el proceso de **Auditoría Interna** tiene por misión ayudar a la organización a cumplir sus objetivos, realizando por una parte labores de aseguramiento destinadas a evitar pérdida de valor y, por otra, de consulta y asesoría, que agregan valor, referidas a

mejorar la efectividad con que se realizan las actividades y tareas internas, en especial los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

La planificación anual de Auditoría Interna se hace en función de los objetivos y prioridades estratégicos de la organización, riesgos de procesos críticos, cumplimientos regulatorios y requerimientos específicos del Comité de Auditoría y Finanzas del Directorio, de la Alta Dirección y del Contralor. Dicha planificación es aprobada por el comité mencionado antes de su aplicación.

Las actividades de Auditoría Interna comprenden, en general, el monitoreo de los principales procesos, riesgos y controles de la compañía definidos por las gerencias en el proceso corporativo de identificación y evaluación de riesgos y controles (matriz estratégica de riesgos), revisiones especiales y otras actividades consideradas como relevantes, como por ejemplo el seguimiento de acuerdos del Directorio o de compromisos de la Administración.

Cantidad de informes de Auditoría Interna





Los resultados de las auditorías y revisiones especiales se comunican al Comité de Auditoría y Finanzas y a la Alta Administración a través de informes escritos. Los informes incluyen conclusiones, observaciones, recomendaciones y compromiso de la Administración para su solución en un plazo definido. El control del cumplimiento de estos compromisos se efectúa mensualmente a través de indicadores segregados por gerencia.

Hasta ahora, en las evaluaciones permanentes realizadas al funcionamiento del control interno establecido por la Administración, tanto la Contraloría Interna de Metro de Santiago como las auditorías externas y la Contraloría General de la República no han detectado debilidades importantes que puedan haber afectado significativamente a la empresa.

Desafíos de la función de Auditoría Interna

Proyecto de Monitoreo Continuo de Controles

Mediante la aplicación de modernas técnicas y el uso de la herramienta tecnológica de análisis de datos (ACL), la función de Auditoría Interna podrá optimizar la detección temprana de deficiencias en los controles y anomalías en las transacciones, así como discrepancias respecto de los principales indicadores definidos por la organización.

Planificación e Iniciativas Estratégicas

Asesorar a la organización para asegurar que sus prioridades y objetivos estratégicos se estén llevando a cabo en forma adecuada, según lo definido por la Alta Dirección.

Gobierno Corporativo

Asesorar a la organización para realizar un monitoreo de sus iniciativas más importantes destinadas a mejorar el proceso de gobierno y cultura corporativa.

Matriz Corporativa de Riesgos

Brindar apoyo al proceso de gestión de riesgos de Metro de Santiago, de acuerdo con las necesidades de la empresa.

Junto con lo anterior, a la gestión de Metro como empresa pública creada por ley y en que el Estado tiene participación accionaria superior al 50% y mayoría en el Directorio, se aplican las disposiciones que la Ley 20.285 sobre acceso a la información pública –o **Ley de Transparencia**– expresamente señale. Además, cabe destacar que desde junio de 2008 rige el Manual de **Manejo de Información de Interés para el Mercado** de la compañía.

Durante el año 2009 se trabajó intensamente para dar cuerpo al **Código de Ética de Metro de Santiago**, aprobado a fines de diciembre por el Directorio de la compañía. Se trata de un instrumento cuyo objetivo es facilitar el entendimiento común de los valores y conductas esperadas por parte de todos los trabajadores de la empresa y que deben enmarcar sus acciones día a día.

Más que un reglamento, en su diseño se ha enfatizado considerar una variedad de ejemplos de conductas que ayuden a ilustrar y aterrizar los valores a la realidad que enfrenta la empresa. Este documento resume los principios y valores que se anhela desarrollar en Metro, entendiendo que se trata de una organización única, con características

10 principios del Pacto Global

Metro de Santiago decidió adherir a los diez principios del Pacto Global, e integrarlos a su gestión. La iniciativa voluntaria, impulsada por las Naciones Unidas, promueve la adopción de estos principios universales, relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción.

y necesidades propias. Existe un convencimiento de que la empresa tendrá éxito y logrará sus objetivos, en la medida que su actuar se funde sobre valores sólidos y compartidos por todos sus integrantes. Para lo anterior, es fundamental que cada trabajador tenga siempre presente en su actuar laboral cotidiano, a todos aquellos que puedan verse directa o indirectamente afectados por sus decisiones, promoviendo y honrando de manera activa su responsabilidad personal de hacer lo correcto.

En la búsqueda de ese estándar de conducta, es que Metro promueve de modo activo en este código los valores de: preocupación por el cliente, seguridad, eficiencia, colaboración y transparencia, considerados desde una perspectiva social y personal, los cuales están contenidos en la probidad como principio transversal.

Finalmente, Metro de Santiago decidió adherir a los diez principios del **Pacto Global**⁹, e integrarlos a su gestión. La iniciativa voluntaria, impulsada por las Naciones Unidas, promueve la adopción de estos principios universales, relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción.

⁹ Más información disponible en el sitio web <http://www.unglobalcompact.org/>.





Margarita Ducci

Secretaria Ejecutiva de la red Pacto Global

La Responsabilidad Social Corporativa se ha convertido en pilar esencial de la gestión de toda empresa comprometida con la sociedad en su conjunto, pendiente del bienestar de las personas y preocupada por su progreso. El compromiso de Metro de Santiago con la comunidad, ha marcado la pauta entre las grandes corporaciones en materia de servicio público, lo que se destaca y reconoce profundamente hoy en día.

Entregar un servicio de excelencia a más de dos millones de personas a diario, conectando la ciudad como punto de encuentro, manteniendo altos estándares de planificación y funcionamiento, resguardando la protección al medioambiente, son el reflejo de los valores que Pacto Global se preocupa de impulsar y difundir, y es así como la organización se enorgullece que empresas como Metro de Santiago se cuenten entre sus activos participantes.

Cabe resaltar la iniciativa de los puntos de préstamos de libros en sus estaciones, conocidos como Bibliometros; los BiciMetros (guarderías para bicicletas)

y los contenedores de reciclaje de celulares en desuso que ayudan a la educación de niños de escasos recursos. Asimismo, MetroArte es un importante hito del arte público de la capital, que gracias al aporte de las empresas privadas y a la Ley de Donaciones Culturales, promueve las instalaciones de obras de gran formato en las estaciones de Metro, valorando el patrimonio urbano de Santiago. Y en la línea de los proyectos de desarrollo sustentable, es importante destacar aquellos relativos a la eficiencia energética que la empresa lleva a cabo.

Metro de Santiago, empresa miembro del Pacto Global, deja de manifiesto con su acción, un claro compromiso con la sociedad y el futuro de nuestro entorno.



testimonio

Calidad de Vida Laboral.

Al Metro lo hacen sus trabajadores. Por eso, la gestión de los recursos humanos de la empresa se ha centrado en analizar los procesos existentes, tanto los relativos a la gestión como a la capacitación, optimizándolos en beneficio de sus colaboradores, tarea en que también ellos se vieron involucrados. Lo anterior, acompañado de una permanente preocupación por el bienestar de los trabajadores y sus familias.

A cargo de esta tarea se encuentra la Gerencia de Recursos Humanos. El levantamiento de necesidades y requerimientos de los trabajadores en los distintos ámbitos está en manos del coordinador de Recursos Humanos que cada gerencia de la empresa tiene asignado.

Perfil del nuestros trabajadores

LA1 LA2 LA13

Cantidad de trabajadores por estamento y tipo de contrato¹⁰



Año 2008			Año 2009	
Indefinido	Plazo Fijo		Indefinido	Plazo Fijo
161	6	Administrativos	313	12
206	3	Analistas	247	4
72	0	Ejecutivos	61	0
54	0	Jefes sección	76	0
759	8	Personal estaciones	831	32
582	1	Personal mantenimiento	515	1
961	28	Personal tráfico	1.134	131
2.795	46	Total general	3.177	180

En Metro de Santiago, hay espacio para todos:

Representación de minorías en dotación de la empresa

	2008	2009
Discapacitados	0,21%	0,18%
Extranjeros	0,11%	0,12%

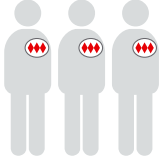
¹⁰ Cada agrupación de estamento incluye:

- Administrativos: Administrativos, Estafetas y Choferes, Secretarías, Secretarías de Gerencias, Técnicos Administrativos.
- Ejecutivos: Gerentes, Sub-Gerentes y Jefes de Departamento.
- Jefes Sección: Jefaturas.
- Personal Estaciones: Jefes Estación, Supervisores Estaciones, Supervisores Seguridad y Vigilantes.
- Personal Mantenimiento: Supervisores de Mantenimiento, Especialistas de Mantenimiento y Técnicos de Mantenimiento.
- Personal Tráfico: Reguladores de Operación, Reguladores Eléctricos, Supervisor de Operación.

Las variaciones en la cantidad de personas contratadas a plazo fijo se deben principalmente al aumento en los cursos de conductores durante el año 2009: de seis cursos dictados el año 2008 se aumentó a once cursos en el 2009. Este aumento se debe a la inclusión de nuevas tecnologías e incremento de dotación para cubrir extensiones de líneas.

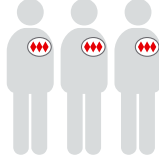


Dotación según estamento y género¹¹



% Hombres		Total general 2008		Total general 2009	% Mujeres	
2008	2009				2008	2009
6,76%	5,21%	334	Administrativos	325	5,00%	4,47%
5,95%	5,81%	222	Analistas	251	1,87%	1,67%
2,08%	1,58%	69	Ejecutivos	61	0,35%	0,24%
1,51%	1,79%	50	Jefes sección	76	0,25%	0,48%
22,00%	20,79%	768	Personal estaciones	863	5,03%	4,92%
14,75%	14,89%	434	Personal mantenimiento	516	0,53%	0,48%
27,53%	29,91%	964	Personal tráfico	1.265	6,41%	7,77%
80,57%	79,98%	2.841	Total general	3.357	19,43%	20,02%

Dotación según estamento y edad¹²



2008								Total general 2008		Total general 2009	2009						
Menor a 20 años	Entre 20 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	70 años y más	Total general 2008				Menor a 20 años	Entre 20 y 29 años	Entre 30 y 39 años	Entre 40 y 49 años	Entre 50 y 59 años	Entre 60 y 69 años	70 años y más
		1	2	4			7	Directorio	7			1	2	4			
	51	48	20	30	12	1	167	Administrativos	325	5	74	126	51	52	15	2	
	49	86	33	29	12		209	Analistas	251		50	110	42	38	11		
	1	15	14	28	14		72	Ejecutivos	61		2	14	12	19	14		
	1	14	17	19	3		54	Jefes sección	76		2	21	24	20	9		
	121	281	227	124	14		767	Personal estaciones	863		160	303	255	123	22		
19	175	166	95	107	20	1	583	Personal mantenimiento	516	9	209	131	57	90	20		
	516	229	84	144	16		989	Personal tráfico	1.265	2	702	309	89	141	22		
24	914	839	490	481	91	2	2.841	Total general	3.357	16	1.199	1.014	530	483	113	2	

La dotación promedio de los contratistas de Metro

	Dotación 2008	Dotación 2009
Metro Operador ¹³	5.499	4.678
Metro Constructor ¹⁴	4.265	5.766

¹¹ El Directorio está compuesto por siete personas (seis hombres y una mujer), los cuales no se incluyen en la dotación total.

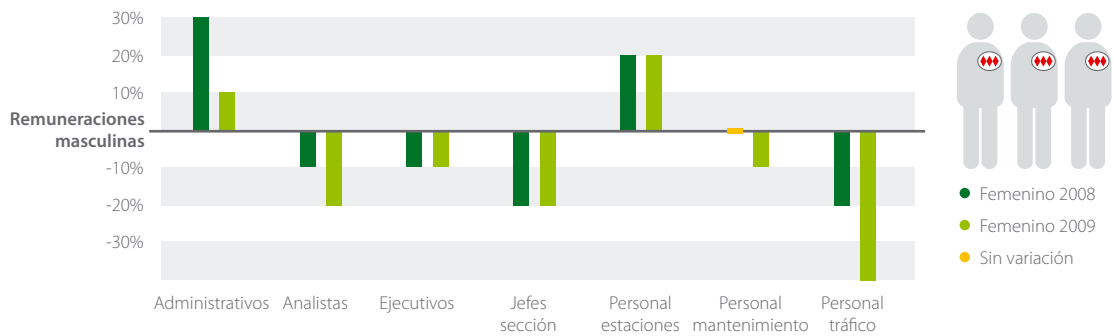
¹² El Directorio está compuesto por siete personas, una persona en el rango de edad de 30 a 39 años, dos personas en el rango de 40 a 49 años y cuatro personas en el rango de 50 a 59 años.

¹³ Se refiere a las áreas de la empresa relacionadas con la prestación del servicio de transporte y sus derivados.

¹⁴ Comprende aquellas áreas de la empresa dedicadas al desarrollo de proyectos de infraestructura de Metro.

Relación entre remuneraciones ¹⁵

LA14



Todos los colaboradores de Metro reciben una remuneración mayor a lo establecido por ley. En 2009 la remuneración más baja fue de \$ 397.548, lo que representa más del doble del salario mínimo legal que hoy es de \$ 165.000.

EC5

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar de Metro y el salario mínimo ¹⁶

	2008	2009
Remuneración mínima Metro	\$ 393.548	\$ 397.548
Salario mínimo legal	\$ 159.000	\$ 165.000
Variación	2,38 veces	2,41 veces

Rotación por edades

% Respecto del total de la dotación 2008	Total Egresos año 2008		Total Egresos años 2009	% Respecto del total de la dotación 2009
0,18%	5	Menores de 20 años	2	0,06%
3,59%	102	Entre 20 y 29 años	134	3,99%
1,06%	30	Entre 30 y 39 años	73	2,17%
0,70%	20	Entre 40 y 49 años	19	0,57%
0,49%	14	Entre 50 y 59 años	12	0,36%
0,28%	8	Entre 60 y 69 años	5	0,15%
0,00%	0	70 años y más	1	0,03%
6,30%	179	Total general	246	7,33%

Rotación por sexo

% Respecto del total de la dotación 2008	Egresos año 2008		Egresos año 2009	% Respecto del total de la dotación 2009
1,02%	29	Femenino	55	1,64%
5,28%	150	Masculino	191	5,69%
6,30%	179	Total general	246	7,33%

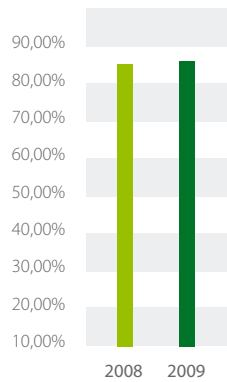
¹⁵ Sobre la base de un promedio por sexo y por estamento se calcula la relación del sueldo de mujeres v/s hombres (proporción). No incluye otras variables como antigüedad o nivel de estudios. Cada agrupación de estamento incluye: ver nota N° 10.

¹⁶ La remuneración mínima de Metro incluye: sueldo base, colación, movilización, un doceavo de los aguinaldos de fiestas patrias y navidad; y un doceavo de los bonos de: vacaciones, productividad, término de conflicto y corporativo. Por su parte la remuneración mínima nacional es bruta.

LA4 HRS

Metro de Santiago garantiza en forma irrestricta la libertad sindical y la libertad de asociación de sus trabajadores. Al 31 de diciembre de 2009, presenta una tasa de sindicalización por sobre el 85%, superando ampliamente la media nacional.

Porcentaje de afiliación sindical¹⁷



Bienestar en Metro LA3 LA9

Para Metro, el bienestar de sus colaboradores es un aspecto fundamental. Por esta razón es que ellos cuentan con variados beneficios que apuntan a satisfacer diferentes necesidades. Algunos de ellos obedecen a acuerdos sindicales y otros los otorga el Fondo de Bienestar de la empresa. Los trabajadores que están sindicalizados y/o con extensión de beneficios y son socios del Fondo de Bienestar, pueden obtener todos los beneficios; los no sindicalizados optan a los beneficios que otorga el Fondo de Bienestar excluyendo aquellos acordados en las negociaciones colectivas.

Programa Bienestar Total

Tiene como objetivo que los trabajadores alcancen un estado de completo bienestar físico, mental y social, enfatizando las acciones de promoción, fomento y prevención de la salud. Asimismo, este programa debe posibilitar el desarrollo de acciones de recreación, esparcimiento, cultura y todos aquellos aspectos que comprende el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Modelo Previsional

Su objetivo es que el trabajador acceda a una cobertura previsional que maximice los recursos actualmente destinados a su financiamiento. Para ello existen convenios de planes de salud con dos isapres.

Modelo Complementario

Su objetivo es hacer más eficiente la cobertura del sistema complementario (llamado Bienestar) con respecto al sistema previsional. Esto ha permitido otorgar bonificaciones médicas más eficientes y adecuadas a los sistemas previsionales.

Modelo Preventivo

Disminuir los riesgos de enfermedad en los trabajadores, a través de programas de promoción y prevención de la salud que permitan mejorar su calidad de vida. Con este fin se implementó un plan preventivo de salud de amplia cobertura y enfocado a minimizar los riesgos en salud incentivando el autocuidado, a través de estilos de vida saludable, el que el año 2009 tuvo los siguientes resultados:

Programa inmunizaciones: 39% de la dotación lo utilizó.

Programa de exámenes preventivos: 43% de la dotación utilizó este programa.

Programa cardiovascular: 10% de utilización.

Programa alimentación saludable: implementado al 89% de la dotación.

Programa Pausa Activa: 4% de utilización.

“ Para Metro, el bienestar de sus colaboradores es un aspecto fundamental. Por esta razón es que ellos cuentan con variados beneficios que apuntan a satisfacer diferentes necesidades.”

¹⁷ Personas con Contrato a Plazo Fijo no se sindicalizan. El año 2008 había 46 personas de 2.841 con Contrato a Plazo Fijo; el año 2009 180 personas de 3.357 con Contrato a Plazo Fijo. Este aumento se debe a que se efectuaron cinco cursos de conductores más que el año anterior. Cabe señalar que en los casos del personal no sindicalizado, con plazo indefinido y no jefaturas, la empresa otorga extensión de beneficios de contratos colectivos.



Convenio con Isapres

Actualmente Bienestar cuenta con dos convenios para planes de salud que permiten a los trabajadores contar con alternativas previsionales más ventajosas. Los convenios son con las Isapres Banmédica y Consalud. Con la primera, existen prestadores preferentes; con la segunda, hay planes con oferta preferente al 7%.

Aproximadamente el 18% de los trabajadores utilizan estos convenios.

Cobertura Bienestar (para trabajadores socios de Bienestar)

La cobertura consiste en la entrega de bonificaciones de salud complementarias al sistema previsional del trabajador. Esta es entregada a través del reembolso de gastos médicos tanto de tipo ambulatorio, como consultas médicas, exámenes, procedimientos, como también hospitalarias, dentales, óptica y farmacia. Durante los años 2008 y 2009, el 89% de los trabajadores inscritos en Bienestar utilizó esta cobertura.

Programas de Apoyo Familiar y Social

Consiste en la entrega de ayudas económicas para enfrentar situaciones sociales. Entre los beneficios se cuentan:

		Casos año 2009
Asignaciones sociales	Por matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento de cónyuge, hijos y padres.	319
Asignaciones escolares	Para hijos y trabajadores estudiantes, abarcando desde la educación preescolar a la educación superior.	2.841
Préstamos de salud	Para el pago de prestaciones médicas, dentales, oftalmológicas y medicamentos.	3.188
Préstamos sociales	Para cubrir necesidades personales, emergencias o mejoramiento de vivienda propia:	
	• Préstamo habitacional	132
	• Préstamo de auxilio	822
	• Préstamos opcionales	692
	• Préstamo funerario	3
	• Préstamo extralaboral Bienestar	183
	• Préstamo Metro	324

Programa Bienestar Más Cerca

Su objetivo es constituirse en una red de apoyo cercana al personal de Metro. Se entrega atención social a trabajadores en situaciones problemáticas que afectan su calidad de vida y la de su grupo familiar, marcando presencia en los eventos trascendentales en la vida de éstos.

Entre sus actividades están:

- Atención social permanente a los trabajadores y su grupo familiar.
- Orientación médica para trabajadores que lo requieran.
- Reuniones informativas y visitas a terreno en todas las áreas de la empresa para dar a conocer la red de apoyo social, los beneficios de Bienestar y los distintos programas.
- Charlas inductivas a los nuevos trabajadores, informando los beneficios y programas de Bienestar.
- Envío de tarjetas de saludo en eventos importantes para la vida del trabajador: matrimonio, nacimiento de hijos y de condolencias en caso de fallecimiento de familiares directos.

89% de los trabajadores

Durante los años 2008 y 2009, el 89% de

los trabajadores inscritos en Bienestar

se vieron beneficiados con la entrega de

bonificaciones de salud complementarias

a su sistema previsional.

Programa de Asistencia al Empleado "PAE"

Es un programa preventivo y de asistencia frente al uso indebido de alcohol y drogas. Su objetivo es construir espacios laborales saludables, seguros y libres de riesgos relacionados con el uso indebido de alcohol y drogas, contribuyendo a la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias.



Programa Recreación y Deportes

Este programa busca promover la integración de los trabajadores con la empresa y con su grupo familiar, e incentivar un estilo de vida saludable, a través del desarrollo de actividades recreativas, deportivas y formativas.



		Participación año 2009
Vacaciones de verano – invierno	El costo de esta actividad es subsidiado por la empresa en un 50%, y para el financiamiento de la diferencia se otorgan facilidades a través de cuotas descontadas en la liquidación de sueldo.	139 niños
Talleres recreativos	Talleres de pintura, yoga, karate infantil, entre otros. El costo de las actividades es subsidiado por la empresa en un 30%. Para el pago de la diferencia, de cargo del trabajador, se otorgan cuotas, las que son descontadas de su liquidación de sueldo.	52 personas
Paseos familiares	El costo de las actividades es subsidiado por la empresa en un 50%. Para el pago de la diferencia, de cargo del trabajador, se dan cuotas, las que son descontadas en la liquidación de sueldo. Algunos destinos el año 2009 fueron Portillo, La Ligua, Olmué y Las Termas del Corazón.	575 personas
Actividades deportivas	Se trata de actividades deportivas tanto del ámbito competitivo como no competitivo, como clases dirigidas de gimnasia, fútbol y baby fútbol. Para lo anterior se utilizan las multicanchas y gimnasio disponibles en la empresa, o bien recintos externos sin costo para el trabajador.	575 personas
Convenios	Convenios con centros recreativos, deportivos y culturales, con cobertura familiar.	405 personas
Festival de la voz	El evento considera la participación de los trabajadores y de su grupo familiar con canciones de libre temática.	19 personas

Programa Navidad

Para esta importante festividad, la empresa organiza un evento que considera la participación de todos los trabajadores y sus familias, que cuenta con actividades especialmente diseñadas para los hijos.

El año 2009, el 21% de la dotación, con sus familias, participaron en la fiesta de Navidad.

Además, se entrega una caja navideña a todos los trabajadores de la empresa y juguetes a los hijos menores de doce años.

Convenios de salud

Para aquellos trabajadores socios de Bienestar se mantiene un pool de convenios tendientes a facilitar el acceso a distintos tipos de prestaciones de salud, como hospitales, centros médicos, laboratorios, centros dentales, ópticas y farmacias.

También existe un convenio para un seguro oncológico con la Fundación Arturo López Pérez.

El año 2009, el 9% de la dotación estaba afiliada a este convenio.

575 personas

El año 2009, 575 personas participaron en los paseos familiares organizados por la empresa.

Cómo nos cuidamos 4.11

Metro de Santiago, consciente de la obligación de proteger y cautelar la salud y seguridad de las personas y sus derechos fundamentales, cuenta con un **Departamento de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional**. Este aplica un Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional basado en el Control Total de Pérdidas, estableciendo planes sistemáticos que representan lineamientos claves, mediante los cuales guía su contribución al desarrollo sustentable, aportando mecanismos que permiten mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, sus familias, y empresas colaboradoras, en los entornos y comunidades de las cuales la compañía es parte.

Este sistema abarca todas las tareas y actividades operacionales que tienen el potencial de afectar la salud y la seguridad, ya sea de manera positiva o adversa, y cumple también con los requerimientos de la legislación chilena.



Compromisos en Salud y Seguridad Ocupacional

Salud

Promover y mejorar la salud de los empleados de la compañía y de sus empresas colaboradoras.

Seguridad

Garantizar que los “valores de seguridad” no se transen y proveer ambientes de trabajo libres de lesiones y enfermedades, aportando calidad de vida a las personas, cumpliendo con los requerimientos de la legislación chilena.

LA6

Como instancia de participación masiva en Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, en Metro de Santiago existen los **Comités Paritarios de Higiene y Seguridad**, que están conformados igualmente por representantes de los trabajadores y de la administración de la compañía, y cuya finalidad es mejorar la calidad de vida laboral.

Existen ocho Comités Paritarios de Higiene y Seguridad que representan al 100% de los trabajadores de Metro, distribuidos en Línea 1, Línea 2, Línea 5, Línea 4-4A-Talleres Puente Alto, Talleres Neptuno, Talleres Lo Ovalle, Talleres San Eugenio y Edificio CCA-SEAT (correspondiente al edificio corporativo). Cada uno cuenta con tres representantes de los trabajadores, tres de la administración de la empresa y sus respectivos suplentes; de igual manera, cada comité cuenta con un programa de trabajo bianual, el que tiene por objetivo cumplir con las necesidades propias, con una clara misión de mejorar la calidad de vida de las personas y los ambientes laborales, así como cumplir los requerimientos de la legislación chilena.

Durante el año 2009 se realizó la reelección de siete de los ocho Comités Paritarios de Metro, con una alta convocatoria de electores (más del 90% de la dotación), lo que demuestra el interés y compromiso de los trabajadores por participar del quehacer preventivo y de autocuidado.

Además, existen 48 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de las empresas colaboradoras de Metro, 32 correspondientes a Metro Operador con una representación del 98% de los trabajadores, y 16 ligados a Metro Constructor, que representan al 79,2% de los trabajadores. Todos los comités funcionan con Programas de Trabajo que son auditados trimestralmente.

Junto a lo anterior, la empresa ha contemplado en los últimos años acciones en el ámbito de la calidad de vida en el trabajo, equilibrio trabajo-familia, prevención y tratamiento de problemas de alcohol y drogas.

LA8

La **Política de Prevención y Control de Alcohol y Otras Drogas** fue creada en el año 1999 con la finalidad de mantener espacios de trabajo saludables, libres del riesgo del uso indebido de alcohol y otras drogas. En ella se establece el financiamiento del 100% del costo total de la rehabilitación al trabajador que solicite ayuda y el 80% al que sea detectado a través de su jefatura o a través de los exámenes toxicológicos. Contempla además, entre otros temas, el trabajo en materia de prevención, un Programa de Asistencia al Empleado (PAE) con personal técnico capacitado para apoyar al trabajador y a su familia en el proceso de rehabilitación (externo), una red de Monitores de Salud (trabajadores capacitados) cuyo apoyo es fundamental en la difusión de las políticas y el PAE.

A su vez, en el contexto del Programa de Bienestar Total, existe el **Modelo Preventivo de Salud** de los trabajadores y que contempla programas de salud preventiva, curativa y ocupacional destinados a mejorar la calidad de vida del trabajador y su familia. Entre éstos podemos destacar el Programa Cardiovascular y el Programa de Alimentación Saludable.

Entre las actividades que desarrollan estos programas se destacan:

- Talleres para jefaturas en temáticas relacionadas con la política de alcohol y drogas.
- Talleres de sensibilización y difusión de la política de alcohol y drogas dirigidos a trabajadores de distintas áreas.
- Talleres de alimentación saludable para los jefes de estación, y personal de mantenimiento que desarrolla turnos de noche.
- Taller de autocuidado, dirigido a vigilantes, jefes de estación, técnicos en mantenimiento.

Los principales riesgos para la salud identificados en Metro están asociados a la calidad del aire en las operaciones, como polvo y solventes, el ruido, radiaciones no ionizantes y el humo metálico, los que se encuentran dentro de un programa permanente de vigilancia de salud ocupacional por exposición. Para su control, se realizan evaluaciones a la totalidad de las personas expuestas en los Hospitales de Mutual de Seguridad.

Para proteger la salud de nuestros trabajadores, realizamos además las siguientes acciones:

Evaluaciones Preocupacionales:

Todas las personas que ingresan a la compañía son evaluadas mediante exámenes preocupacionales en los cuales se mide la aptitud física para el cargo que deben desempeñar, orientada al riesgo al que estarán expuestos.



Mediciones de polvo y material particulado:

Realizamos mediciones a través de nuestro organismo administrador de la Ley y propios, encontrándonos bajo los límites permisibles de acuerdo al marco regulatorio. Además, contamos con un programa de vigilancia por medio de radiografías de tórax a los trabajadores expuestos a polvo en suspensión, solventes y humos metálicos.

Evaluaciones de plomo:

En el área de soldadura de nuestros talleres realizamos evaluaciones para medir la concentración de plomo y humos de soldadura, la que se mantiene bajo los límites permisibles.

Evaluaciones de ruido y audiometrías:

En todas las estaciones de la red, talleres y cocheras, del tren subterráneo se realizan mediciones de ruido, presentando niveles bajo la reglamentación vigente.

Ergonomía:

Todos los puestos de trabajo en Administración han sido evaluados ergonómicamente. En la actualidad, el estudio está aplicándose en las áreas de Talleres Neptuno de Mantenimiento.

Higiene industrial:

Para controlar que Metro sea un lugar de trabajo seguro desde el punto de vista de la salud, se desarrollan en forma permanente programas de vigilancia de exposición a diferentes agentes, teniendo como parámetros los requerimientos legales.

Atención de lesiones laborales y enfermedades comunes:

Durante el año 2009 mantuvimos, ampliamos y mejoramos la infraestructura, equipamiento y atención de policlínico a todos los turnos de trabajo en los talleres y en las horas día de los policlínicos que se mantienen en las estaciones de la red. Allí entregamos una primera evaluación de enfermedades comunes y primeros auxilios. Dependiendo del diagnóstico, las personas son derivadas a atención médica en el hospital o clínicas de la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, que mantienen servicio ininterrumpido.

Índice de ausentismo en personal de Metro

Año	Nº trabajadores con licencia ¹⁸	Nº días de licencia	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia	Ind. Gravedad
2008	4.105	24.292	6.271.107	0	654,59	3.873,64
2009	4.947	41.440	7.136.432	0	693,20	5.806,82

Índice de accidentalidad en personal de Metro

Año	Accidentados	Días perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia ¹⁹	Ind. Gravedad ²⁰
2006	65	985	3.792.976	0	17,1	259,7
2007	236	2.252	5.887.850	0	40,1	382,3
2008	276	2.372	6.309.760	0	43,7	375,9
2009	230	1.396	7.183.326	0	32,0	194,3

LA7

En los últimos años se ha experimentado un alza en nuestros índices de accidentalidad, lo que coincide con el aumento de la afluencia debido a la puesta en marcha del nuevo sistema de transporte público de la capital.

En efecto, el índice de frecuencia de accidentes de nuestro personal durante el año 2006 fue de un 17,1, alcanzando el año 2007 40,1, lo que se traduce en un aumento del 135%, manteniéndose en una tendencia al alza durante el 2008. De igual manera, el índice de gravedad pasó durante el mismo periodo de 259,7 a 382,3, representando un aumento del 47%, el que se mantuvo durante el 2008.

Lo anterior se debió principalmente a las situaciones complejas que tuvo que enfrentar el personal de contacto, que lidió incluso con agresiones físicas. Sin

embargo, se han realizado muchos esfuerzos para mejorar el servicio, recuperar el cariño de la gente y entrenar a nuestro personal de acuerdo con las nuevas circunstancias. Un ejemplo de lo anterior es el programa "Metro te apoya", plan dirigido al personal de contacto de la Gerencia Comercial y Servicio al Cliente, con el que se reafirmaron los protocolos de atención al cliente, se tipificaron situaciones que podrían ocurrir y se establecieron sugerencias para afrontarlas.

De esta forma, el año 2009 se registró un índice de frecuencia de 32 y un índice de gravedad de 194,3. Esto representa una disminución de un 26,7% y un 48,3%, respectivamente, en relación con el año 2008, lo que nos mueve a seguir trabajando en pos de la seguridad de nuestros empleados.

“ El año 2009 no se registraron casos de enfermedades laborales.”

Índice de accidentalidad en personal contratista de Metro Constructor

Año	Accidentados	Días perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia	Ind. Gravedad	Ind. Accidentalidad
2006	107	2.201	2.953.980	0	36,2	745,1	6,8
2007	56	770	2.081.784	0	26,9	369,8	5,8
2008	335	4.438	10.182.805	0	32,9	435,8	7,9
2009	290	6.220	12.092.165	0	23,9	514,4	5,0

Índice de accidentalidad en personal contratista de Metro Operador

Año	Accidentados	Días perdidos	HH.HH	Acc. Mortales	Ind. Frecuencia	Ind. Gravedad	Ind. Accidentalidad
2006	246	2.076	7.817.148	0	31,5	265,6	6,8
2007	575	4.163	8.717.255	0	66,0	477,6	13,1
2008	595	4.461	10.553.086	1	56,4	422,7	10,8
2009	381	3.380	10.616.735	0	35,9	318,4	8,1

¹⁸ Registra todas las licencias no continuas, es decir, un trabajador puede tener asociada más de una licencia. Licencias incluyen: Enfermedades comunes, embarazo, pre y post natal. No incluyen accidentes laborales ni de trayecto.

¹⁹ Índice de Frecuencia: número de accidentados con tiempo perdido sobre la base de un millón de horas hombre trabajadas.

²⁰ Índice de gravedad: número de días perdidos sobre la base de un millón de horas hombre trabajadas.

En los últimos cuatro años no se han registrado accidentes con consecuencias fatales en las empresas contratistas de Metro Constructor, en los proyectos de extensión de las Líneas 1 y 5, y de infraestructura y conservación, respectivamente. Para el 2009, a pesar de aumentar sobre el 18% las horas hombre trabajadas, el índice de frecuencia fue de un 23,9, disminuyendo en un 27% en relación al año anterior; por el contrario, el índice de gravedad, durante el mismo periodo pasó de 435,8 a 514,4 representando un aumento de 18%. A pesar de esto último se mantiene la tendencia a la baja.

En tanto, en los últimos cuatro años se registró un accidente con consecuencias fatales en las empresas contratistas de Metro Operador, ocurrido en el trayecto. El año 2009, junto con aumentar levemente las horas hombre, el índice de frecuencia fue de un 35,9, disminuyendo en un 36% en relación al año anterior; de igual manera, el índice de gravedad durante el mismo periodo pasó de 422,7 a 318,4 representando una disminución de un 24%, manteniendo la tendencia sostenida a la baja.

Cómo nos capacitamos

Mejorar en forma permanente es parte de nuestras aspiraciones. Por eso, Metro de Santiago dispone de distintos programas de capacitación adecuados a los roles, funciones y necesidades de cada estamento, constituyéndose en un apoyo para la ejecución de las labores de cada trabajador así como un impulso a las carreras profesionales.

Las variaciones significativas que se presentan en los índices de capacitación respecto del año anterior se deben a diversos factores.

Así, por ejemplo, las diferencias que se presentan en el personal de estaciones se deben a que el programa de perfeccionamiento de vigilantes tiene validez de dos años, participando la mayoría de los vigilantes el año 2008 y quedando un menor número de trabajadores para el 2009. Además, durante este periodo se rediseñó el programa de reentrenamiento de los jefes de estación, reduciéndose la cantidad de horas de capacitación.

En cuanto al personal de mantenimiento, se aumentaron considerablemente las horas de capacitación, pues hubo más cursos de formación para Técnicos en Mantenimiento, además de los cursos habituales y los cursos de reentrenamiento. Este aumento se debe a que en 2009 se rediseñaron los cursos de

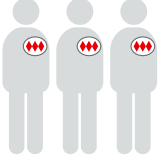
formación y reentrenamiento, formalizándolos por medio de objetivos concretos y determinando las horas de cada actividad. Todos los nuevos ingresos a los cargos del área de Material Rodante pasaron por cursos de formación, y todos los técnicos de esa área pasaron por reentrenamiento.

También aumentaron considerablemente las horas de capacitación del personal de tráfico, puesto que hubo más cursos de formación para conductores debido a la necesidad de contar con la dotación necesaria para cumplir con el plan de oferta de trenes del año 2010, que incluye la puesta en servicio de las extensiones de la red.

LA10 LA11 HR8



Promedio de horas de formación al año por empleado

2008				2009		
Total horas capacitación estamento	Nº medio de horas de formación por trabajador	Total trabajadores por estamento		Total horas capacitación estamento	Nº medio de horas de formación por trabajador	Total trabajadores por estamento
7.152	21,41	334	Administrativos	4.529	13,93	325
5.079	22,88	222	Analistas	7.839	31,23	251
2.097	30,39	69	Ejecutivos	1.192	19,54	61
2.072	41,44	50	Jefes sección	1.109	14,59	76
51.104	66,54	768	Personal estaciones	42.251	48,96	863
15.578	35,89	434	Personal mantenimiento	39.309	76,18	516
70.744	73,39	964	Personal tráfico	339.483	268,37	1.265

Finalmente, los índices de capacitación correspondientes a los ejecutivos de la empresa disminuyeron ya que varios programas de formación –como los talleres de conversaciones de aprendizaje, de estrategia y trabajo en equipo– se efectuaron el año 2008 y, ya que se desarrollan cada dos o tres años, no se ejecutaron durante el año 2009.

Metro de Santiago tiene implementados los siguientes programas de capacitación para sus trabajadores:

“ Durante el año 2009 se registró un aumento sobre cuatro puntos porcentuales en el Índice de Capacitaciones respecto del periodo anterior, llegando al 6,64%.”

Programa de Capacitación de Habilidades de Retroalimentación

Destinado a las Jefaturas de Metro que tengan personas a cargo, con el objetivo de mejorar sus habilidades de retroalimentación y ocupar de mejor forma el sistema de gestión del desempeño utilizado en la empresa.

En 2008 se capacitaron en este programa 100 personas con 800 H/H. En 2009 lo hicieron 62 personas, con 392 H/H, y se comenzó a capacitar a los colaboradores de las jefaturas para que comprendieran que el proceso de retroalimentación y de evaluación del desempeño se construye y no es sólo unidireccional, capacitándose 161 personas con 1.288 H/H.

Programa Desarrollo de Habilidades para la Supervisión Metro

Durante el año 2009 comenzó un programa para 180 supervisores de primera línea de las tres gerencias más grandes de la organización, marcando un hito al crear esta instancia para que la experiencia de todas las áreas pudiera compartirse y desarrollar un estilo particular de Metro.

Desarrollo de la capacitación interna

Debido a la naturaleza del negocio de la empresa, gran parte de la capacitación se ejecuta con relatores propios de Metro, proceso fundamental en la transmisión del conocimiento y el desarrollo de las funciones al interior de la organización. Durante el año 2008, el 73% de las horas se realizó en capacitaciones internas, y en 2009 este índice alcanzó el 87%.

Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional LA8

Estos programas de capacitación se desarrollan de acuerdo a las necesidades de cada una de las gerencias de la organización, y abarcan los temas de salud ocupacional, con participación de la totalidad de los trabajadores directos y de empresas contratistas. Los temas que se abordan son: charlas de inducción, cursos de alcohol y drogas, virus AH1N1, primeros auxilios, manejo de crisis y psicología de la emergencia, inmovilización y rescate, gimnasia de pausa, uso de elementos de protección personal, autocuidado, ingreso a vías, orientación básica en prevención de riesgos, cursos en prevención de riesgos para la construcción, cursos de control de riesgos operacionales y capacitaciones especiales.

De igual manera, durante el 2009 se desarrollaron técnicas de detección de necesidades de capacitación en la Gerencia Comercial y Servicio al Cliente y de Operaciones, a cargo de la Mutual de Seguridad.

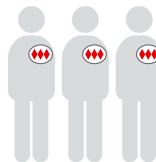


Junto a lo anterior, Metro de Santiago ofrece distintas becas con el fin de potenciar el desarrollo profesional de sus trabajadores. Una de ellas es la **Beca Desarrollo Profesional Pregrado**, otorgada a trabajadores que estudien o quieran comenzar a estudiar carreras técnicas o profesionales de pregrado académico, y que consiste en asumir el 40% del arancel anual.

Con anterioridad al año 2009, los recursos destinados a estudios superiores de postgrado -**Beca Desarrollo Profesional Postgrado**, para Diplomados y Magíster- se incorporaban al presupuesto de cada área para utilizarlos las distintas actividades de capacitación. Desde el año 2009, se modificó el proceso de otorgamiento de estas becas para que todos los trabajadores de la empresa pudieran postular a este beneficio independientemente del presupuesto de capacitación de su área. Cubre el 40% del arancel anual, con un tope de \$ 1 millón. Sus beneficiados el año 2009 alcanzaron las diez personas.

Junto a las anteriores, existe además la **Beca Desarrollo Profesional Sindicato de Conductores Part-Time**, otorgada desde el año 2009 con el propósito de incentivar a los trabajadores integrantes

Resumen capacitación Metro



2008		2009
153.826	Horas Hombre	435.712
6.311.507	Horas Contratadas	6.563.245
2,44%	Índice de Capacitación	6,64%

de este sindicato a que finalicen sus estudios de pregrado. El monto es equivalente al 100% del arancel semestral y el año 2009 fueron diez los beneficiados.

En forma excepcional, durante el año 2009 se otorgó la **Beca Vigilantes Privados**, otorgada a los vigilantes para estudiar la carrera de Técnico Superior en Seguridad Privada, que dicta la Universidad ARCIS. La carrera dura dos años y medio y 35 vigilantes obtuvieron el beneficio, consistente en cubrir el 33% del arancel.

65 trabajadores
En el año 2008 un total de
53 trabajadores de Metro se
vieron beneficiados con la Beca
Desarrollo Profesional Pregrado;
el año 2009 fueron **65**.

La empresa invirtió durante 2008
\$ 445.478.348
de los cuales **\$ 214.598.470**
fueron imputables a la
franquicia tributaria Sence.

Durante 2009, la empresa invirtió
\$ 685.456.475
de los cuales **\$ 286.190.752**
son imputables a
franquicia Sence.

Para Metro de Santiago es también una preocupación ofrecer cursos de capacitación al personal contratista, como una forma de extender sus estándares de calidad, asegurando, en definitiva, el mejor servicio para los clientes. En el caso de los contratistas, existen capacitaciones para los guardias de seguridad y para los cajeros. Para los primeros el promedio de capacitación es 70,6 horas para el año 2008 y 85,3 horas para el año 2009. La diferencia en las cifras se debe a las modificaciones en la dotación del personal.

A los guardias de seguridad se les imparten programas de capacitación relacionados con formación, entregándoles conocimientos en las áreas legal, técnica, apoyo y motriz. Por su parte, el programa de perfeccionamiento y reentrenamiento (OS-10), tiene como objetivo actualizar conocimientos en legislación en seguridad privada, técnicas en prevención de riesgo, seguridad de instalaciones, sistemas de alarmas y comunicación, valores y ética, primeros auxilios, defensa personal e instrucción física.

En tanto, los cursos de atención al cliente tienen como finalidad entregar técnicas básicas de calidad de servicio, comunicación y factores motivacionales para fortalecer la relación con el cliente, identificar los distintos tipos y niveles en los que se desarrolla el proceso de la comunicación, aprender técnicas que permitan desarrollar y/o potenciar sus competencias frente a los demás, fortalecer las habilidades expresivas, de actitud y de autoestima, comprender la importancia fundamental que tiene la atención eficiente del cliente como fuente de permanencia y crecimiento de empresas y el crecimiento de su desarrollo profesional dentro de éstas.

Junto a lo anterior, también se les imparte un taller de primeros auxilios, que consiste en cursos de acción en la atención de víctimas por accidentes, lesiones, agresiones o enfermedad natural. A esto se suman los cursos de esgrima de bastón, cuyo objetivo es capacitar en procedimientos del control, protección y resguardo de personas y bienes, así como en las normativas legales que regulan los servicios de vigilancia privada.

Cómo evaluamos nuestro desempeño

LA12

En Metro de Santiago, todos los años se realizan evaluaciones de desempeño a los trabajadores ingresados hasta el 30 de septiembre de cada periodo. En cada evaluación, entre enero y marzo, se establece una serie de compromisos para el buen desempeño de los trabajadores. Así, éstos deben:

- Establecer los resultados esperados durante el año.
- Ser coherentes con los resultados de la evaluación del periodo anterior.
- Plantearse compromisos que sean observables y medibles.
- Establecerse una fecha o plazo para verificar su cumplimiento.

Para el periodo del 2008, un 99,3% de los empleados recibió evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional. Al cierre de la realización de este reporte, la empresa estaba en proceso de evaluación de desempeño 2009.

85,3 horas de capacitación

En el caso de los contratistas, existen capacitaciones para los guardias de seguridad y para los cajeros. Para los primeros el promedio de capacitación es 70,6 horas para el año 2008 y 85,3 horas para el año 2009.



Medio Ambiente.

La gestión ambiental de Metro de Santiago no sólo busca en forma proactiva mejorar las condiciones ambientales de la empresa, sino que asume un compromiso por promover la descontaminación de la capital y con el medio ambiente en general, más allá de lo asociado a su carácter de medio de transporte no contaminante.

Para potenciar esta labor, en enero de 2009 se creó la Gerencia de Desarrollo Sustentable con el fin de promover las buenas prácticas medioambientales y de seguridad para trabajadores, usuarios y la comunidad, junto con fomentar la integración de Metro con su entorno.

Nuestra inversión ambiental

EN30

Metro, en su creciente preocupación por brindar un servicio de calidad, ha destinado fondos durante los años 2008 y 2009 a medidas de gestión y prevención ambiental en los siguientes ámbitos:

El año 2008 se invirtieron US\$ 1.264.025 en mejoras ambientales en el proyecto de extensión de la Línea 1 Oriente, las cuales corresponden principalmente a gastos en tratamientos de residuos, mediciones de ruido y vibraciones, cierros acústicos y servicios ambientales dentro de los cuales destacan inspecciones técnicas y supervisiones arqueológicas.

Durante el año 2009 las principales inversiones se realizaron en los proyectos de las extensiones de Línea 1 y Línea 5 y en el proyecto Lo Ovalle:

- 🌿 **Proyecto Lo Ovalle de aislamiento acústico:** se invirtieron US\$ 1.013.172 en la construcción de un semitúnel en la vía de pruebas del taller, el que cuenta con material absorbente y estructura metálica.
- 🌿 **Proyecto extensión Línea 1:** US\$ 186.051, invertidos en servicios ambientales de supervisión técnica y supervisión arqueológica, mediciones de ruido y vibraciones y tratamiento de residuos.
- 🌿 **Proyecto Línea 5:** US\$ 846.102, invertidos en servicios ambientales de mediciones de ruido, gestión ambiental, además en traslado de árboles de los viaductos y en el cierre seguro de faenas de trabajo.

Además Metro ha destinado:

- 🌿 **US\$ 7.030** para monitorear las condiciones de calidad ambiental del aire en estaciones y coches.
- 🌿 **US\$ 2.068** para monitorear niveles de vibraciones generadas por circulación de trenes en Línea 4.
- 🌿 **US\$ 186.093** en estudio y diseño de alternativas para disminuir niveles de ruido y vibraciones generadas por Talleres Puente Alto.
- 🌿 **US\$ 93.046** en la implementación del Plan de Manejo de Residuos Peligrosos.



Eficiencia energética en Metro EN5 EN6 EN18

Desde el segundo semestre de 2007, Metro de Santiago viene impulsando un Plan de Ahorro Energético gracias al cual se ha alcanzado una mejora en la eficiencia energética de la empresa sobre el 5%, el que le valió la obtención en noviembre de 2008 del Premio Nacional de Eficiencia Energética.

Si bien el consumo energético es un costo operacional importante para la empresa, Metro ha desarrollado distintas iniciativas para disminuir dicho consumo tanto en estaciones como en la operación misma.

Entre las mejoras operacionales que más destaca está el servicio **Metro Expreso**, no sólo porque su materialización se debió al trabajo mancomunado de varias gerencias de la compañía, sino que también porque es fruto de la creatividad para encontrar soluciones y ejemplo del uso eficiente de recursos: el aumento de la oferta que ha significado equivale a la compra de 14 trenes de seis coches cada uno, con un costo estimado de US\$ 126 millones.

Metro Expreso permite tener en una misma línea dos recorridos distintos: dos rutas señalizadas por los colores rojo y verde, cuyas estaciones funcionan con detención alternada, es decir, en ellas sólo se detienen los trenes señalizados con el respectivo color. Y como los trenes no se detienen en todas las estaciones, el costo asociado a la tracción se minimiza.

Con diversas etapas de implementación, su ejecución se inició tímidamente en agosto de 2007 en la Línea 4 la hora punta mañana y en un sentido: era necesario que los usuarios se familiarizaran con el sistema para programar su viaje y de esta manera obtener los

beneficios asociados a él. Hoy, el servicio de Metro Expreso opera en la Línea 4 en ambas direcciones en la hora punta mañana y tarde, tal como funciona en Línea 5 y, desde fines de octubre de 2009, también en Línea 2.

Este sistema aumenta la oferta de transporte y reduce hasta en diez minutos los tiempos de viaje de nuestros usuarios, quienes, según una encuesta efectuada en octubre de 2008, no sólo están de acuerdo con la implementación del sistema (82%), sino que también califican la medida como buena o muy buena (82%).

En tanto, otra medida implementada es el **sistema de bucles** (o recorridos cortos), que consiste en que algunos trenes debidamente señalizados no recorren la línea completa, sino que sólo prestan servicio en el tramo de mayor demanda. Los bucles se producen en estación Los Héroes, Las Rejas, Manquehue, Einstein y Santa Ana; a partir del primer semestre de 2010, el bucle Pajaritos reemplazará a Las Rejas, mientras que el bucle Quinta Normal reemplazará a Santa Ana.

También se implementó un sistema que permite **regenerar energía durante el proceso de frenado**

“ Metro tiene implementado en estaciones un sistema de iluminación inteligente que permite controlar el encendido y apagado de la iluminación así como graduar la luminosidad.”

de los trenes, con lo cual se logra un aporte energético del orden de 14% del consumo.

Adicionalmente y con el fin de racionalizar las distancias recorridas por los trenes, se incorporó un **software de programación del tráfico**, para ajustar los programas preestablecidos de circulación de trenes. Con esto se disminuyen los kilómetros recorridos por los trenes, reduciendo la energía diaria consumida por éstos.

En tanto, Metro tiene implementado en estaciones un sistema de **iluminación inteligente** que permite controlar el encendido y apagado de la iluminación así como graduar la luminosidad dependiendo de la luz ambiente y de la presencia o ausencia de usuarios en los distintos sectores de la estación.

Estas y otras medidas han permitido a la compañía ahorrar el equivalente al consumo energético de 30.540 hogares durante un año²¹.

Hay otras medidas relativas a la eficiencia energética en las que la empresa se encuentra trabajando.

Una de ellas es el **Communications Based Train Control (CBTC)**, sistema de control automático de trenes por el cual se reemplazará el sistema de conducción de los trenes actuales por uno de pilotaje basado en las comunicaciones. Con esta tecnología, que se implementará en dos etapas en Línea 1 entre los años 2012 y 2014, los trenes aumentarán su frecuencia logrando con ello un importante ahorro energético. En efecto, considerando un ahorro de energía similar a otros proyectos de CBTC en el mundo y estimaciones preliminares de la empresa asesora, se estima que la operación de Metro con CBTC mejorará en un 20% la eficiencia energética en las horas valle y en un 7% en las horas punta.

Ahorro anual de energía entregado por proyectos de eficiencia energética de Metro

Proyecto	GWh/año	
	2008	2009
Operación Metro Expreso	1,28	3,89
Sistema de bucles	3,85	4,22
Generación de energía en frenado	45,93	44,61
Sistema de programación de oferta de transporte	0,86	0,76
Software de gestión de potencia eléctrica	1,24	0,40
Implementación iluminación inteligente	1,10	1,10
Total	54,26	54,97

Otro importante proyecto en curso es el de **reemplazo de las luminarias** actuales en estaciones por otras más eficientes. Para ello, en el primer trimestre de 2010 se hará un piloto del proyecto en estación Unión Latinoamericana, el cual se estima que permitirá ahorrar 53 MWh/año. Luego del prototipo, el reemplazo de luminarias se realizará durante el año 2010 inicialmente en las estaciones de Línea 1.

Junto a lo anterior, **se reemplazará la iluminación de los paneles publicitarios** en Metro, cuya demanda energética por panel es de 5.300 kWh/año. Con la nueva tecnología, se espera que la demanda disminuya a 1.800 kWh/año. Actualmente Metro tiene 833 paneles. Además, tiene 282 paneles menores al interior y 133 paneles menores en el acceso a Metro. Teniendo en consideración lo anterior, el reemplazo de iluminación de los paneles por tecnología de bajo consumo permitirá ahorrar del orden de 3.641 MWh/año, lo que equivale al consumo de 2.020 hogares durante un año²².

“ Considerando un ahorro de energía similar a otros proyectos de CBTC en el mundo y estimaciones preliminares de la empresa asesora, se estima que la operación de Metro con CBTC mejorará en un 20% la eficiencia energética en las horas valle y en un 7% en las horas punta.”

El **consumo directo de energía** en Metro está ligado a dos grandes actividades: el consumo de parafina y gas licuado para calefacción y el consumo de diesel en maquinaria con motores de combustión interna.

EN3

2008	Consumo de energía en Metro (MWh)	2009
529	Diesel	405
45	Gasolina	32
4	Parafina	4
56	Gas Licuado	100

El gas licuado se usa para calefaccionar los talleres. Durante el año 2009 se presentó un aumento en el consumo debido al aumento de trabajos nocturnos en talleres.

EN1

2008	Consumo de combustible en talleres de Metro (litros)	2009
51.721	Diesel	39.626
4.977	Gasolina	3.538
400	Parafina	400
8.264	Gas Licuado	14.915

²¹ Considerando el consumo residencial promedio chileno de 150 kWh/mes.

²² Ibid.

EN4

El **consumo indirecto de energía** de Metro corresponde al consumo energético. Se trata del principal consumo de Metro ya que con este tipo de energía se mueven los trenes y se alumbran estaciones, talleres y oficinas.

La siguiente tabla muestra el consumo energético de Metro para la tracción y el alumbrado. Se incorpora además la cantidad de coche-Km recorridos, el número de pasajeros y la eficiencia asociada al transporte. Se observa que la eficiencia en términos de coche-Km se mantiene constante, pero que disminuye la eficiencia en términos de pasajeros transportados. Esto se debe a que durante el año 2009 Metro tuvo menos usuarios que en el 2008.

La energía es suministrada por el Sistema Interconectado Central, por lo que Metro no puede determinar cuáles fueron las fuentes primarias que se utilizaron para la producción de la energía. Sin embargo, de acuerdo al Centro de Despacho Económico de Carga del Sistema Interconectado Central, aproximadamente el 51% de su potencia neta instalada corresponde a energía renovable (hidráulica, eólica y calderas con biomasa), el 21% proviene del gas natural, el 10% del petróleo y sólo el 9% del carbón²³.

²³ Fuente: https://www.cdec-sic.cl/norma_calidad_y_seguridad/capitulo9/inf_tca_sic/empresas_generadoras.xls.

Consumo total de energía de Metro para tracción y alumbrado

Ítem	unidad	2008	2009
Consumo energía tracción	GWh/año	285	278
Consumo energía alumbrado	GWh/año	57	60
Consumo total energía	GWh/año	342	339

Cantidad de Km. recorridos por coche, número de pasajeros transportados y cantidad de Km. por pasajero

Ítem	unidad	2008	2009
Producción de servicio	coche-Km/año	105.346.046	105.997.062
Pasajeros transportados	pax/año	641.680.658	607.912.615
Pasajeros-Km transportados	pax-Km/año	5.605.837.406	5.319.887.894

Eficiencia

Ítem	unidad	2008	2009
Eficiencia transporte	coche-Km/kWh	0,37	0,38
Eficiencia transporte	pax/kWh	2,25	2,19
Eficiencia transporte	Km-pax/kWh	19,67	19,12

Nuestra responsabilidad con el cambio climático

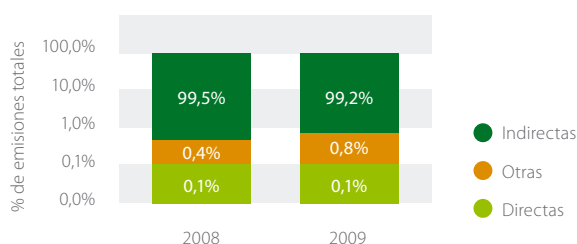
4.12 EN16 EN18

En noviembre de 2009, Metro de Santiago dio un nuevo paso como empresa comprometida con el desarrollo sustentable al incorporarse al **May Day Network**. Por medio de esta asociación, la empresa toma acciones para enfrentar el cambio climático, tales como cuantificar sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y establecer metas y objetivos en la gestión de éstas.

El May Day Network nace en Inglaterra impulsado por la prestigiosa organización Business in the Community, promotora de la Responsabilidad Social Empresarial y presidida por el Príncipe Carlos de Gales. Con esta incorporación, Metro tiene además la oportunidad de ser parte de una red de actores líderes, generando así posibilidades de trabajo en conjunto.

De las emisiones atmosféricas de Metro de Santiago, sólo un pequeño porcentaje corresponde a emisiones directas. En efecto, más del 99% de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero de la empresa tiene como fuente las emisiones indirectas producidas durante la generación de la electricidad consumida.

Emisiones de GEI generadas por la operación de Metro (ton CO₂-eq)





Emisión de GEI asociados a consumo de combustible en Metro (ton CO₂-eq)

2008	Combustible	2009
139	Diesel	97
11	Gasolina	8
1	Parafina	1
13	Gas Licuado	24
165	Total	130

Para calcular la emisión de Gases de Efecto Invernadero asociado al consumo eléctrico se utilizó la herramienta aprobada por la Junta Ejecutiva del Mecanismo de Desarrollo Limpio de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCC) a partir de la matriz energética del SIC. Esta herramienta indica que se debe considerar una emisión de 0,5025 toneladas de CO₂ equivalente por megawatts por hora producido en el SIC.

“ Respecto de la emisión de gases contaminantes, Metro no sólo no los emite sino que la operación del tren subterráneo disminuye la generación de los contaminantes asociados al transporte.”

Emisiones totales de GEI de Metro (ton CO₂-eq)

Fuente	2008	2009
Indirectas	171.855	170.347,5
Otras	698	1.190
Directas	165	130
Total	172.718	171.667,5

De esta manera, la emisión de GEI total de Metro por transportar un pasajero a un kilómetro de distancia es de 33 gr CO₂-eq/pax-Km, valor que se encuentra dentro de los niveles reportados por los metros (20 a 50 gr CO₂-eq/pax-Km). El aumento entre 2008 y 2009 se debe a la menor afluencia de pasajeros en Metro.

Emisiones de GEI por usuario-Km transportado

Ítem	unidad	2008	2009
Emisión de GEI	gr CO ₂ -eq/pax-Km	30,8	32,3

En cuanto a otras emisiones indirectas, se pueden señalar aquellas derivadas del uso de vehículos para el transporte de personal de la empresa. Metro no tiene vehículos propios, por lo que utiliza vehículos en arriendo y mantiene contrato con radiotaxis. De esta manera, las emisiones de las fuentes móviles utilizadas por Metro caen dentro del Alcance 3 ("Otras Emisiones") definido en el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero. Las emisiones asociadas a los viajes en avión realizados por ejecutivos de Metro caen también dentro de este alcance.

Respecto de la emisión de gases contaminantes como óxidos de nitrógeno (NO_x), dióxido de azufre (SO₂) y otros, Metro de Santiago no sólo no los emite sino que, por el contrario, la operación del tren subterráneo disminuye la generación de los contaminantes asociados al transporte. Como un servicio asociado a la promoción de la descontaminación de la ciudad, Metro ha desarrollado una calculadora ambiental que permite a cada persona evaluar el impacto ambiental generado durante su traslado hacia su lugar de trabajo o estudio.











A modo de ejemplo, se muestra el impacto anual en la contaminación que genera una persona que se traslada desde estación Escuela Militar a estación La Moneda diariamente²⁴:

EN17 EN20

Otras emisiones de GEI de Metro (ton CO₂-eq)

Fuente	2008	2009
Vehículo arrendados	65	367
Contrato radiotaxis	449	707
Viajes en avión	184	117
Total	698	1.191

“ La operación del tren subterráneo disminuye la generación de los contaminantes asociados al transporte.”

Parámetro	NH ₃	NO _x	SO ₂	HCT	CO	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	PM ₁₀
Medio de Transporte	(grs/año)	(kg/año)	(grs/año)	(kg/año)	(kg/año)	(kg/año)	(kg/año)	(grs/año)	(grs/año)
 Particular catalítico	136,82	0,98	29,26	0,53	7,67	1,25	0,16	103,59	25,65
 Particular sin catalítico	3,91	3,68	32,68	5,98	108,58	1,37	0,41	9,77	25,65
 Particular diesel	1,95	1,52	19,08	95,48	2,70	0,87	11,88	52,77	736,89
 Moto 2 tiempos	3,91	17,52	7,73	32,71	38,22	0,45	0,29	3,91	20,77
 Moto 4 tiempos	3,91	0,17	14,80	28,08	84,95	0,71	0,39	3,91	20,77
 Taxi	122,07	1,10	29	8,12	10,47	1,22	1,08	96,65	81,20
 Taxi colectivo	30,52	0,28	7,14	2,03	2,62	0,30	0,27	24,16	20,30
 Buses de Transantiago	0,1	0,4	2,4	0,06	0,11	0,09	0,005	1,5	15,2
 Metro	0	0	0	0	0	0,06	0	0	0
 Bicicleta	0	0	0	0	0	0	0	0	0

²⁴ Los factores de emisión fueron calculados por la Gerencia de Desarrollo Sustentable de Metro. Ver nota N°7.
PM₁₀ = Material Particulado menor a 10 µm
HCT = Hidrocarburos totales

SO₂ = Dióxidos de azufre
CO = Monóxido de carbono
NO_x = Óxidos de nitrógeno
CH₄ = Metano
N₂O = Óxido nitroso
NH₃ = Amoníaco

Pero porque ser un medio de transporte no contaminante no basta, Metro de Santiago impulsa distintas iniciativas de reducción de GEI. Ya que sobre el 99% de estas emisiones corresponde a emisiones indirectas, las medidas están ligadas a los proyectos de eficiencia energética detallados anteriormente.

Reducción de emisiones de GEI atribuida a proyectos de eficiencia energética de Metro (ton CO₂-eq/año)

Proyecto	2008	2009
Operación Metro Expreso	643	1.955
Sistema de bucles	1.935	2.121
Generación de energía en frenado	23.080	22.417
Sistema de programación de oferta de transporte	432	382
Software de gestión de potencia eléctrica	623	201
Implementación iluminación inteligente	553	553
Total	27.266	27.629

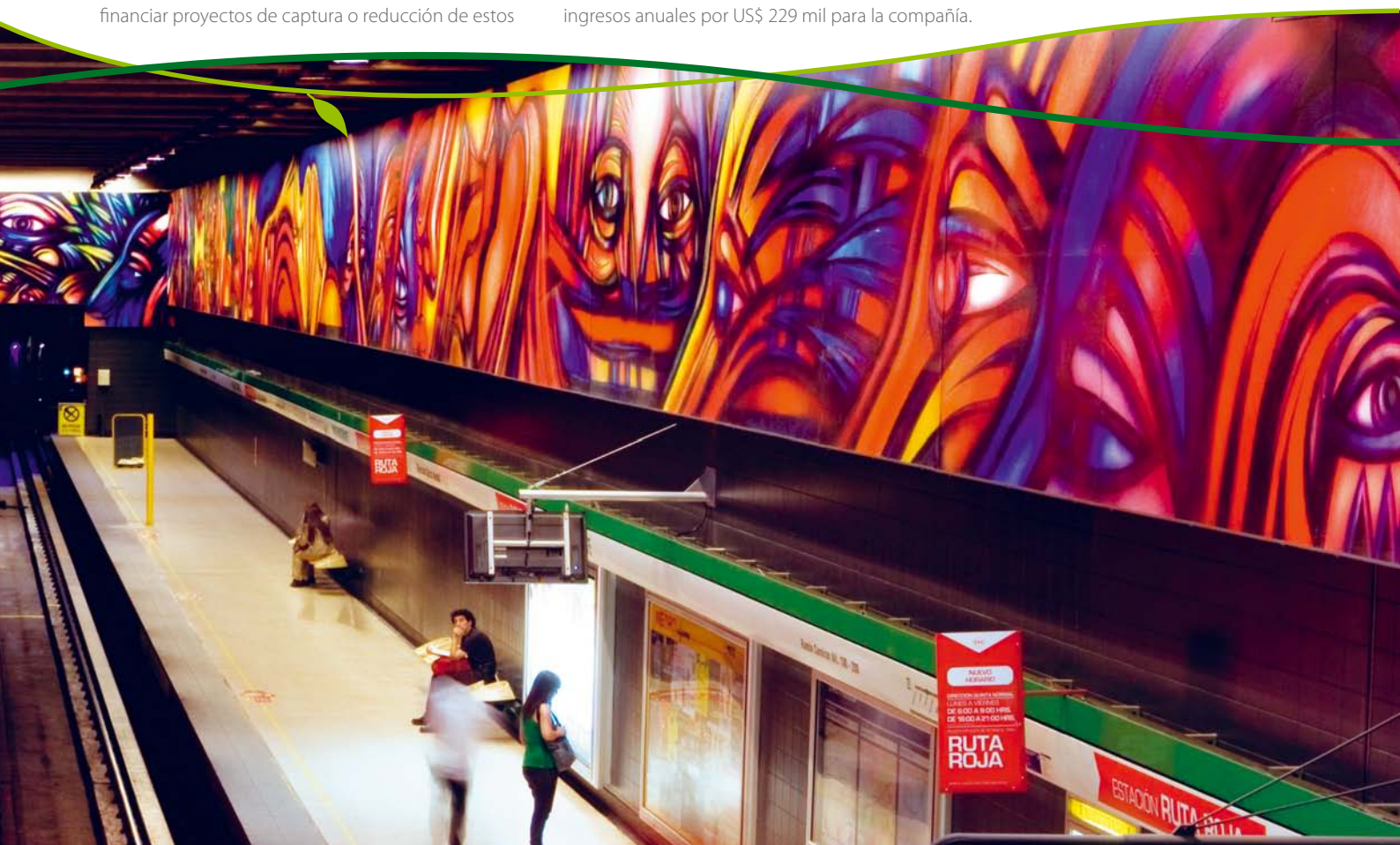
Justamente asociado a los proyectos de eficiencia energética -en ejecución y en planificación-, fue que en octubre de 2009 la compañía firmó un acuerdo de cooperación técnica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), por medio del cual se selló el inicio del proceso de venta de bonos de carbono por parte de Metro de Santiago.

La emisión de bonos de carbono nació como un instrumento por medio del cual los países desarrollados pueden reducir sus GEI en forma indirecta. Su relevancia radica en que las naciones adscritas al Protocolo de Kioto tienen metas de reducción de emisiones contaminantes y, para alcanzarlas, pueden financiar proyectos de captura o reducción de estos

gases en otros países, principalmente en vías de desarrollo, generando así beneficios ambientales y económicos para la nación que los recibe.

Gracias a este proceso, Metro de Santiago será uno de los precursores a nivel mundial en la generación de bonos de carbono en el sector transporte. Esto, porque este proyecto no sólo permitirá que Chile sea el tercer país en generar bonos de carbono con un proyecto de transporte público (después de India y Colombia), sino que situaría a nuestra empresa como el segundo metro del mundo en generar estos bonos. Cabe destacar la venta de bonos de carbono podría generar -sólo en lo referido al proyecto CBTC- ingresos anuales por US\$ 229 mil para la compañía.

“ En octubre de 2009 la compañía inició el proceso de venta de bonos de carbono, gracias a lo cual Metro será uno de los precursores a nivel mundial en la generación de estos bonos en el sector transporte.”



Nuestro aporte a la descontaminación local 4.12 4.16

En agosto de 2008, y con una concurrida cicletada familiar, se le dio el vamos al proyecto **BiciMetro**, las primeras guarderías de bicicletas en dependencias del tren subterráneo. El proyecto, consistente en la construcción y operación de guarderías en estaciones de Metro, fue concebido para entregar las facilidades para que los ciclistas dispongan de un lugar seguro para guardar su bicicleta, fomentando el intercambio modal bicicleta-Metro y con ello el uso de dos modos de transporte no contaminantes y eficientes en consumo energético, lo que se enmarca en la política pública orientada a la

descontaminación y a la mejora de la calidad de vida de los habitantes de Santiago.

BiciMetro tiene como objetivo general contribuir al ahorro en los tiempos de viaje de los usuarios, a la promoción del transporte no motorizado, incentivando la utilización de modos no contaminantes. En otras palabras, no sólo los ciclistas se ven favorecidos: el programa tiene como beneficiarios a todos los capitalinos si se consideran los beneficios en salud, medio ambiente y transporte.

Priscila Muñoz

Vocera de Happyciclistas

Contar con un lugar seguro y confiable donde dejar nuestras bicicletas ha sido siempre una disyuntiva para el ciclista de ciudad, pues debemos planificar adecuadamente nuestra ruta, incluyendo el lugar de aparcamiento. Metro nos aligeró el trabajo, en una "locura" nos otorgó tales espacios y servicio, con la característica fundamental: SEGURIDAD.

Y la apuesta no ha sido poca, pronto ya serán nueve las estaciones con guarderías con alrededor de 30 espacios; pero también sabemos que no es suficiente, queremos más. Metro ya realizó su apuesta, apostó por la integración de la bicicleta dentro del sistema de transporte, ahora queremos que aquella integración se transfiera a todos los actores de nuestra sociedad y crear una ciudad para las personas, libre de ruidos, humos y congestión. El ejemplo ya lo tenemos, es palpable y funciona, ¿Qué mejor evidencia?

No hace mucho yo me subí a la bicicleta, al igual que muchos santiaguinos y la excusa: "No tengo donde dejarla" es cada vez menos válida, así que... ¿Cuándo te sumas tú?

¡Buen viaje!

testimonio



	Etapa de estudio y planificación del proyecto	Etapa de implementación
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Regional Metropolitano • Municipalidades de Recoleta, Las Condes, Peñalolén y Puente Alto. • Subsecretaría de Transporte • Seremi Transporte • Seremi Salud • Transantiago • Conaset • Sectra • Chiledeportes • Serviu 	<ul style="list-style-type: none"> • Metro de Santiago
Grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> • Arriba'e la chancha • Bicicultura • Movimiento Furiosos Ciclistas • Ciudad Viva • Happycyclistas • UC Proyecto Estacionacletas • YMCA La Florida • Recicladores • Usuarios de bicicleta • Contratistas de Metro • Comunidades locales en torno a la ubicación de las guarderías • Opinión pública en general 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios de bicicleta • Contratistas de Metro • Comunidades locales en torno a la ubicación de las guarderías • Ciudad Viva • Bicicultura • Opinión pública en general
Temas consultados en proceso de toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de guarderías • Necesidades y preferencias al combinar bicicleta y Metro • Disposición a pagar por su uso 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de guarderías • Mejoras en sistema de pago
Contraparte dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Integración de Gerencia de Desarrollo Sustentable • Dirección de Comunicaciones Corporativas y Asuntos Públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Integración de Gerencia de Desarrollo Sustentable • Dirección de Comunicaciones Corporativas y Asuntos Públicos
Información provista	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas guarderías a implementar en estaciones de Metro 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas guarderías • Tasas de ocupación • Mejoras en el sistema de pago • Perfil del usuario • Ahorro en los tiempos de viaje
Actividades realizadas	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en la mesa de trabajo "Ciudadanía y Gobierno para el fomento de la bicicleta", que reúne al Gobierno Regional y a ONGs • Participación en el Centro de Transporte Activo, de Ciudad Viva. • Reuniones consultivas con ONGs que promueven el uso de la bicicleta. • Encuesta "Al Metro en bicicleta", contestada por más de 21 mil personas. Fue publicada en la página web de Metro y en el grupo de Facebook "Que hagan estacionamientos de bicicletas en el Metro", que tiene más de 13 mil miembros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en la mesa de trabajo "Ciudadanía y Gobierno para el fomento de la bicicleta", que reúne al Gobierno Regional y a ONGs. • Participación en el Centro de Transporte Activo, de Ciudad Viva. • Recorrido por las instalaciones previa inauguración de guarderías junto a ONGs que promueven uso de la bicicleta. • Cicletada familiar con motivo de la inauguración de las primeras cuatro guarderías de la red.

Desde un comienzo, al planificar el proyecto, se inició un proceso de relacionamiento con grupos de interés, ya sea por convocatoria de Metro de Santiago como por medio de la participación de la empresa en mesas de trabajo, en organizaciones y proyectos distintos, aunque relacionados, como por ejemplo, el Plan Santiago en Bicicleta. Este relacionamiento se entiende desde la lógica integral, puesto que cada uno de los actores, con sus diferentes aportes (construcción de ciclovías, construcción de guarderías para bicicletas, difusión del transporte en bicicleta como vehículo de equidad social, mejoramiento de espacios públicos, entre otros) contribuye, en definitiva,

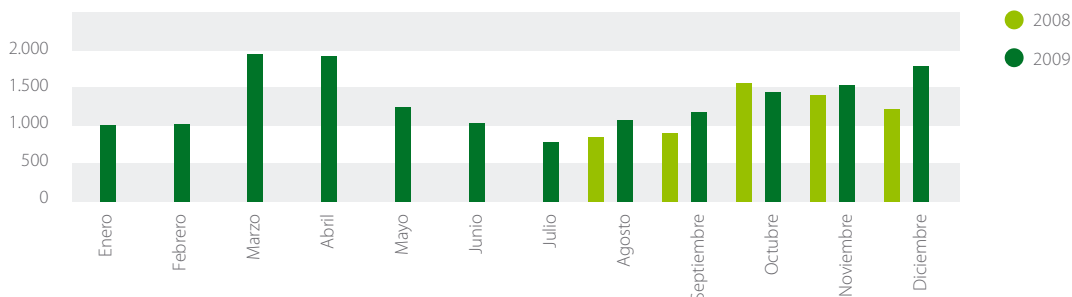
al objetivo común de mejorar la calidad de vida a los habitantes de Santiago.

Las primeras guarderías en inaugurarse se ubicaron en las estaciones Las Mercedes, Grecia y Cristóbal Colón, de Línea 4, y Vespucio Norte, de Línea 2. El año 2009 se sumaron otras dos: las de las estaciones Escuela Militar, Línea 1, y La Cisterna, Línea 2. Posteriormente, con la inauguración de la extensión de Línea 5 comenzaron a funcionar BiciMetros en las estaciones Pudahuel y Gruta de Lourdes, proyectándose además para el año 2010 guarderías en las estaciones Blanqueado e Irarrázaval (L5) y Plaza Egaña (L4).

En el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento de uso mensual, destacándose las casi dos mil bicicletas custodiadas por el sistema en los meses de marzo y abril y el repunte en el nivel de uso posterior a la temporada de invierno.

“ El proyecto BiciMetro fomenta el uso de la bicicleta en la ciudad y contribuye a la disminución de la contaminación ambiental.”

Bicicletas custodiadas en BiciMetro (2008-2009)



A los usuarios de BiciMetro se les consulta sobre su evaluación del servicio por medio de encuestas bianuales. También pueden dejar sus sugerencias y comentarios en un libro dispuesto especialmente para ello en las guarderías o, si lo prefieren, a través de las Oficinas de Atención al Cliente de Metro. Precisamente esta retroalimentación motivó la reubicación y ampliación de la guardería de Escuela Militar para facilitar el acceso.

Según estas encuestas, los usuarios estimaron que la principal falla del servicio era que el sistema de pago era muy engorroso. Por ello, se diseñó un nuevo servicio de pago llamado “Boleto BiciMetro”, que entrega la posibilidad de comprar cinco cupones o pases diarios a un precio preferencial. Además, el trámite de registro se volvió más sencillo porque ahora los ciclistas sólo se registran una vez y ya estarán ingresados en las base de datos como clientes frecuentes.

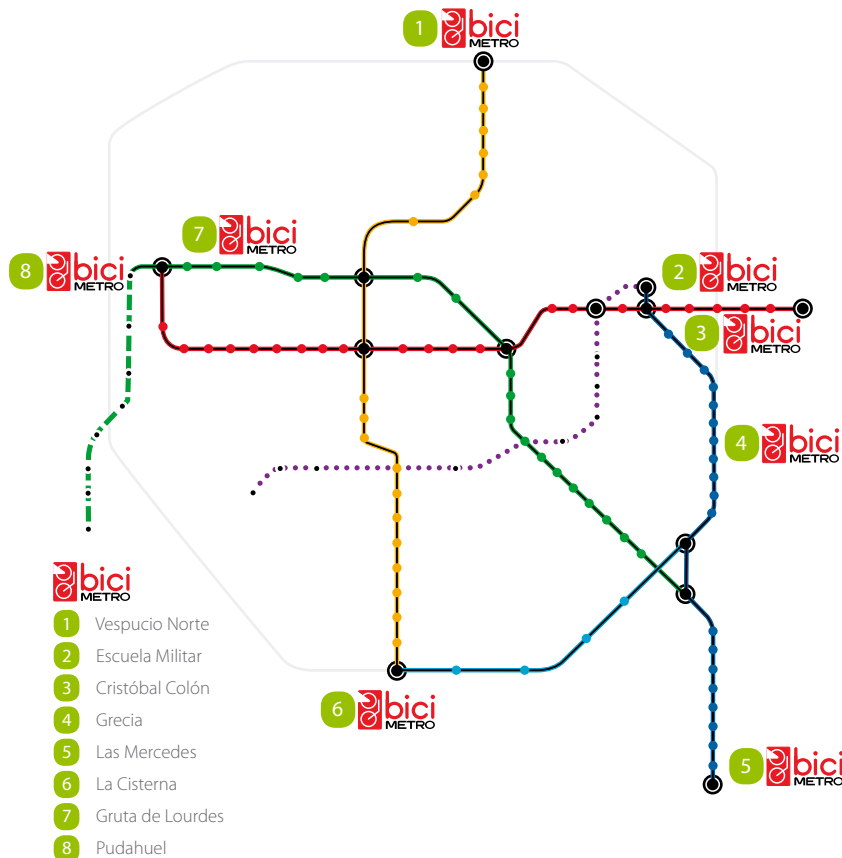
El proyecto BiciMetro fomenta el uso de la bicicleta en la ciudad y contribuye a la disminución de la contaminación ambiental, lo que repercute directa y positivamente en la sustentabilidad del medio ambiente y en la salud pública, disminuyendo los riesgos de enfermedades broncopulmonares, cardiovasculares, mentales, la obesidad, entre otras.

La existencia de este tipo de infraestructura contribuye, además, a la disminución de la congestión vehicular, debido a su eficiencia en el uso del espacio público. Y el aumento de viajes en bicicleta, permite disminuir los índices de congestión de Santiago, contribuyendo de esta manera a la disminución de los tiempos de viaje y el consumo de combustible por parte de los vehículos motorizados, ayudando así a la disminución de emisión de GEI. Junto a lo anterior, al combinar la bicicleta con el transporte público –Metro–, se expande la captación de pasajeros, ofreciendo mayor movilidad desde los puntos de origen y más opciones de viaje a corta distancia.

También las **estaciones de intercambio modal** (o intermodales) contribuyen a la descontaminación local. Metro de Santiago opera con cinco estaciones de este tipo: Pajaritos, Lo Ovalle, La Cisterna, Bellavista de La Florida y Vespucio Norte. A ellas se sumará a fines del año 2010 la estación Del Sol, parte del proyecto de extensión de Línea 5 hacia Maipú.

Las estaciones intermodales son punto de conexión de Metro con otros modos de transporte, como buses rurales e interurbanos, de modo que disminuyen el ingreso de buses al centro de la ciudad, minimizando así la congestión vehicular y la contaminación atmosférica, además de los tiempos de viaje de los usuarios.

Las estaciones con guarderías al 31 de enero de 2010 son:



Cómo manejamos nuestros residuos EN22 EN24

Los principales insumos utilizados para la operación de Metro son aquellos relativos al proceso de mantenimiento de trenes. Entre ellos se puede destacar el solvente, aceites, lubricantes, grasa y neumáticos.

Principales insumos utilizados en Metro EN1

Insumos	Proceso asociado	Unidades	Cantidad	
			2008	2009
Neumáticos	Recambio de neumáticos usados	Kg	109.669	83.546
Aceite y lubricante	Mantenión de motores	L	31.330	21.914
Grasa	Mantenión de órganos del tren	Kg	6.481	5.181
Nitrógeno	Proceso de soldadura	m ³	5.962	6.874
Oxígeno	Proceso de soldadura	m ³	676	814
Acero	Mantenión de órganos del tren	Kg	1.904	439
Madera	Elaboración de zapatas de frenado	Madera	3.261	3.886
Solvente	Lavado de piezas	L	243.954	199.618

Metro cuenta con procedimientos e instructivos de trabajo para el manejo de **residuos sólidos** tanto en estaciones como en sus talleres. Conscientes de que los residuos sólidos generan importantes impactos al momento de ser eliminados, todos los residuos peligrosos así como los residuos industriales no peligrosos e inertes son dispuestos en lugares de destino final autorizados.

Además, para mejorar la gestión de residuos en estaciones, durante el año 2009 se adquirieron contenedores con el fin de almacenar los residuos sólidos domiciliarios evitando la propagación de vectores sanitarios.

En talleres, los residuos son clasificados y separados por tipo y peligrosidad en cada área generadora. Los residuos peligrosos son trasladados a una bodega de almacenamiento temporal. Desde ahí son retirados por una empresa autorizada hacia el sitio de disposición final autorizado, proceso que cumple con los más altos estándares de calidad.

El aumento de los residuos peligrosos generados en 2009 respecto de los generados el año 2008 tiene relación con la eliminación de transformadores con policloruro de bifenilo (PCB) durante el periodo. En tanto, el aumento en residuos no peligrosos durante

el año 2009 se explica por un aumento en el remate de piezas metálicas, debido a un incremento en las mantenencias realizadas. Por su parte, la disminución de residuos inertes durante el año 2009 está ligada al avance de las obras en construcción, que ya no requieren de excavaciones ni construcción de túneles.

En lo que respecta al vertimiento de las **aguas residuales**, actualmente Metro vierte todas sus aguas al alcantarillado, para luego ser tratadas en planta de tratamiento de aguas servidas de la empresa de servicios sanitarios. Además, semestralmente se realizan mediciones de agua en los talleres de la empresa en el punto de descarga del agua servida, que indican que Metro cumple con el Decreto Supremo 609/98 de Superintendencia Servicios Sanitarios. EN21

Junto a lo anterior y para dar cumplimiento a la eliminación de los equipos contaminados con PCB en concentraciones superiores a los 50 ppm, en Metro estamos trabajando un "Plan de eliminación de PCB".

En la actualidad se cuenta con 97 transformadores, los cuales en forma paulatina serán dispuestos en instalaciones europeas habilitadas para la eliminación segura de estas sustancias. El transporte de los transformadores con PCB será llevado a cabo por una empresa especializada en el manejo de residuos peligrosos y que cumpla con la acreditación de la autoridad correspondiente.

Cantidad de residuos generados por Metro

2008	Tipo de residuo	2009
103.445	Residuos peligrosos (Kg.)	149.073
252.547	Residuos no peligrosos (Kg.)	479.576
1.533.227	Residuos domiciliarios (Kg.)	1.564.928
459.681	Residuos inertes (m ³)	180.079

Durante el año 2009 se eliminaron tres transformadores con PCB, los cuales fueron transportados a una planta de incineración en Francia. El peso trasladado fue de 16 toneladas, correspondientes al 11% de los residuos peligrosos generados durante el año 2009. Durante el año 2008 no se realizó el transporte al extranjero de ningún tipo de residuo peligroso.

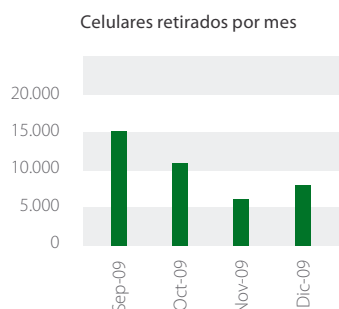
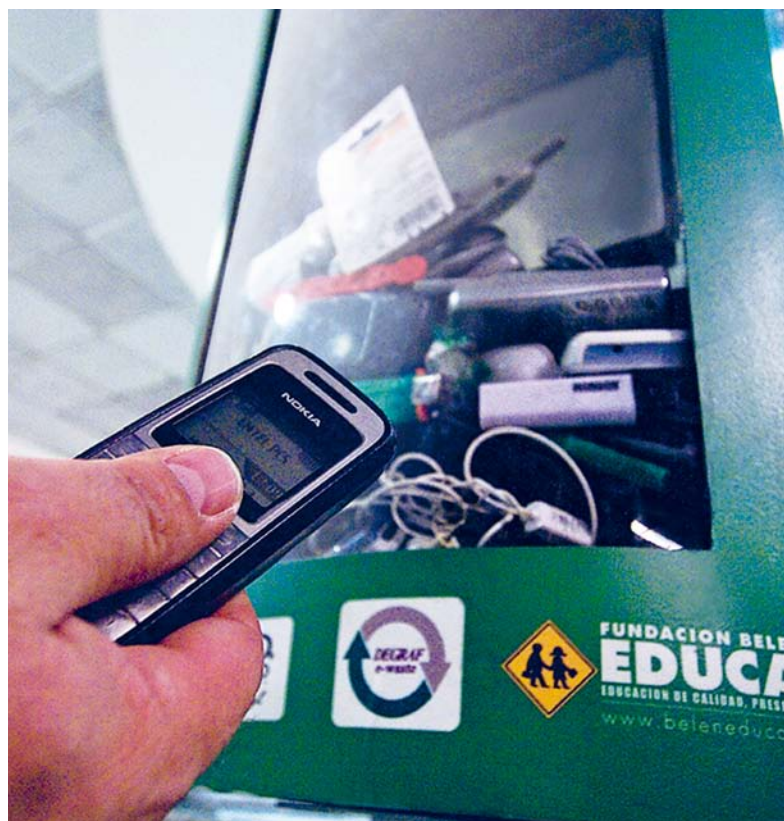
“ La obtención de metales preciosos de los celulares permite financiar la disposición segura de los componentes que no pueden ser reciclados y en este caso, entregar además educación de excelencia a niños y jóvenes de escasos recursos.”

Cómo reciclamos 4.12

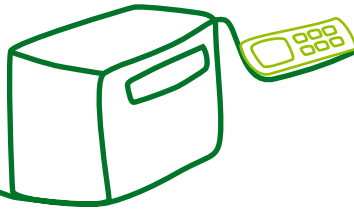
En agosto de 2009, Metro y Claro lanzaron la **red de reciclaje de celulares** de mayor cobertura de Santiago, instalando contenedores en todas las estaciones de Metro. Junto con el aporte medioambiental, el reciclaje de celulares en Metro también permite apoyar con recursos a la Fundación Belén Educa, que entrega educación de excelencia a niños de sectores de escasos recursos.

Al botar un celular a la basura se están eliminando sustancias potencialmente peligrosas. Por eso, al reciclar estos materiales, después de que el producto ha cumplido su vida útil, se contribuye a conservar los recursos naturales, evitando la contaminación atmosférica y del agua. Cada celular reciclado ayuda a disminuir las emisiones de GEI.

El proceso de reciclaje de este proyecto contempla el manejo ambiental adecuado de los residuos en todas sus etapas. En efecto, una vez almacenados en los contenedores debidamente señalizados en las estaciones, los celulares y accesorios son retirados por personal de la empresa Degraf, que los transporta en vehículos autorizados para el traslado de residuos. En la planta de reciclaje se pesa y clasifica el material recolectado. Los teléfonos celulares son desmantelados: sus baterías son enviadas a disposición final y del resto del aparato se recupera lo que se puede volver a utilizar. Finalmente, metales y plásticos vuelven como materia prima al ciclo productivo.



De aproximadamente una tonelada de teléfonos celulares reciclados pueden ser recuperados 300 gramos de oro. Cuando este oro se extrae de una mina se requieren 110 toneladas de material para obtener 300 gramos de oro puro. La obtención de metales preciosos de los celulares permite financiar la disposición segura de los componentes que no pueden ser reciclados y en este caso, entregar además educación de excelencia a niños y jóvenes de escasos recursos.



Juan Enrique Guarachi

Director Ejecutivo Fundación Belén Educa

Para la Fundación Belén Educa es una maravillosa oportunidad poder participar en la campaña de reciclaje de celulares. Con ella invitamos a tomar conciencia de la necesidad de cuidar el medio ambiente, que es también educar y formar, nuestra principal motivación, labor y compromiso como organización desde hace diez años.

Nos enorgullece formar parte de esta iniciativa, porque creemos que es urgente instalar y comunicar la importancia de reciclar. Ya lo hemos visto y escuchado de grandes líderes mundiales: sólo aquellos proyectos que cuidan el entorno serán sostenibles en el tiempo. Apostamos por actuar de manera responsable ahora, ya que el futuro lo construimos día a día.

Estamos muy contentos de los logros conseguidos con esta iniciativa. Su foco es preservar nuestro entorno, precisamente el mensaje que queremos comunicar y reafirmar en nuestros más de diez mil alumnos en los ocho colegios que tenemos en sectores vulnerables de seis comunas de Santiago.



testimonio

Beneficios ambientales y sociales del proyecto durante 2009, a través de una estimación de los metales recolectados²⁵

Ítem	Unidad	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Celulares recolectados	-	15.196	10.969	6.187	8.008	40.360
Cobre recuperado por reciclaje	Kg.	173	125	70,7	91,2	460
Plata recuperada por reciclaje	Kg.	3,89	2,81	1,6	2	10
Oro recuperado por reciclaje	gr.	370	269	151,6	195	986
Paladio recuperado por reciclaje	gr.	160	116	65,7	84,3	426
Platino recuperado por reciclaje	gr.	3	2,6	1,5	1,6	9

De esta forma, Metro de Santiago logra reducir las emisiones equivalentes a retirar 162 autos diarios de las carreteras durante cuatro meses²⁶, considerando una recolección de 40.360 celulares, es decir, la cantidad recolectada en los primeros cuatros meses de implementación de la campaña.

Con respecto a la evaluación social, el trabajo generado corresponde a 679 HH y el aporte económico entregado a la Fundación Belén Educa de los celulares recolectados durante los cuatro primeros meses de implementación de la campaña asciende a \$ 1.412.600.

Esta campaña obtuvo el galardón Recycle E-Waste en la categoría Instituciones en el mes de noviembre, por contribuir a la creación de valor social, ambiental y económico a través del reciclaje electrónico.

Junto con ofrecer a sus usuarios la posibilidad de reciclar celulares, Metro de Santiago también recicla sus residuos como organización, como es el caso del agua.

Durante el año 2008, el 86% del agua utilizada por Metro fue suministrada por Aguas Andinas. El resto corresponde a agua extraída de un pozo en talleres Neptuno. El pozo se utiliza fundamentalmente para aumentar la presión en la red de talleres Neptuno cuando ésta no es suficiente para realizar la actividad de lavado de trenes. Durante el año 2009 la cantidad de agua extraída se vio disminuida, ya que fueron menos las ocasiones en que se requirió mayor presión.

El consumo total de agua de Metro del año 2009 alcanzó los 566.516 m³. En promedio, durante el año 2009 una estación consumió 6 m³ al día, agua que se utiliza en baños, duchas y comedores, principalmente.

Porcentaje de suministro de agua de Metro

2008	Fuente abastecimiento	2009
84,48	Empresa de servicio de agua potable	99,07
18,41	Aguas subterráneas	0,94

“ Metro consumió el año 2009 0,1 litros de agua potable por pasajero transportado a lo largo de un kilómetro.”

Consumo por instalaciones de Metro²⁷

Instalación	Total anual (m ³)	
	2008	2009
93 estaciones	183.896	194.940
5 talleres	310.573	329.939
1 edificio administrativo	17.797	22.750
4 intermodales	15.605	18.887
Consumo Total	527.871	566.516

EN8

²⁵ Fuente: USGS, 2006. Recycled Cell Phones – A Treasure Trove of Valuable Metals.

²⁶ La Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA) indica que al reciclar un millón de celulares se reducen las emisiones de GEI equivalente al retiro de la carretera de 33 autos diariamente durante un año.

²⁷ Se consideran 93 estaciones, incluyendo la estación Libertad - LS, que a pesar de no estar operativa registra consumo de agua debido principalmente a acciones de limpieza, y se excluye a la estación San José de la Estrella debido a su reciente puesta en funcionamiento (5 de noviembre de 2009). Por otra parte, las cocheras intermedias de Quilín están consideradas dentro de talleres.

Una de las actividades que utiliza una gran cantidad de agua en Metro es el lavado de trenes. De hecho, el consumo promedio en el lavado de cada tren es de 25 m³.

EN10

Consumo de agua por lavado y la recirculada 2008 (m³)

Talleres	Consumo año 2008 m ³			Reutilización de agua	
	Total Taller	Sólo Lavado	%	Cantidad	Total Lavado
Taller Neptuno	109.136	34.656	32	0	34.656
Taller Lo Ovalle	26.049	22.320	86	0	22.320
Taller Puente Alto	91.008	14.268	16	2.854	11.414
Taller San Eugenio	55.920	20.832	37	0	20.832
Total	282.113	92.076	33	2.854	89.222

Consumo del agua por lavado y la recirculada 2009 (m³)

Talleres	Consumo año 2009 m ³			Reutilización de agua	
	Total Taller	Sólo Lavado	%	Cantidad	Total Lavado
Taller Neptuno	114.665	30.288	26	0	30.288
Taller Lo Ovalle	37.672	19.872	53	0	19.872
Taller Puente Alto	123.137	12.156	10	2.431	9.725
Taller San Eugenio	30.815	18.816	61	0	18.816
Total	306.289	81.132	26	2.431	78.701

En Metro, el taller Puente Alto –el más nuevo de la red– es el único que cuenta con un **sistema de recirculación del agua**, el que permite ahorrar un 20% del total de agua consumida. Inaugurado el año 2004, este taller cuenta con una moderna nave de lavado con bombas electromecánicas. El agua del lavado de los trenes se deposita dentro de decantadores, luego es extraída por medio de las bombas y filtrada para volver a usarse en una siguiente etapa del proceso de limpieza de los coches. Esta técnica no sólo permite gastar menos agua sino también hace que el agua que finalmente va al desagüe lo haga con menos residuos.

Finalmente, dentro de los residuos generados por la empresa existe una cantidad no despreciable de **papel** que es reciclado. El papel es almacenado en contenedores especialmente habilitados para este

fin, los cuales se encuentran ubicados en diferentes oficinas de Metro y son retirados periódicamente para ser llevados a la planta de reciclaje. La compañía encargada de realizar este proceso es SOREPA en conjunto con la Fundación San José, la cual recibe los beneficios económicos derivados de la campaña de reciclaje. De esta manera, durante el año 2009 la fundación fue beneficiada con el equivalente a 2.830 mamaderas de leche.

Cantidad de papel reciclado en Metro el año 2009 (kilos)

Talleres	Total
Edificio Corporativo	5.545
Taller Neptuno	507
Taller San Eugenio	107
Estación La Moneda	140
ST San Pablo	305
Total	6.604



En qué podemos mejorar EN23 EN26 EN28

Si bien el impacto ambiental de Metro no es considerable, la empresa está preocupada por implementar cambios allí donde existen posibilidades de mejora, como es el caso de los derrames de aceites y solventes usados en talleres. Si bien no se han presentado derramamientos significativos, los que han existido corresponden a pequeñas pérdidas al interior de los talleres, en puestos de trabajo, donde se han sobrellenado los tambores que los almacenan. Dentro de los talleres existen lugares especialmente habilitados para almacenar los residuos peligrosos los cuales corresponden a áreas de almacenamiento transitorio. De lo anterior se deduce que los lugares que presentan mayor riesgo de derrame por solventes, grasas y aceites usados son estas áreas.

Para minimizar dicho riesgo se compraron pallets especiales, los cuales permiten contener los posibles derrames que ocurran al interior de los talleres. En caso de que ocurra un derrame todo el residuo peligroso queda contenido al interior del pallet para luego ser recuperado y eliminado.

También se identificó como otro punto eventualmente crítico una bodega externa a las áreas de trabajo denominada Área de Almacenamiento Transitorio de Residuos Peligrosos, en donde se almacenan todos los residuos peligrosos generados en talleres. Allí se cuenta con una cámara de contención de derrames y un sistema de canaletas que permiten direccionar los derrames a dichas cámaras. Además, se cuenta en cada área con un kit de derrames, el cual contiene paños absorbentes, mangas, elementos de protección personal y bolsas para almacenar los paños contaminados.

Otro de los impactos de Metro corresponde al ruido generado por los talleres en los que se realiza la mantención de los coches y las cocheras en las que se guardan cuando no están en uso. Durante el año 2009 se terminó la construcción de un semitúnel que permitió aislar acústicamente Talleres Lo Ovalle, minimizando el impacto acústico hacia la comunidad disminuyendo el ruido alrededor de un 20%.

De esta manera, fue posible que el promedio de 56 decibeles en horario nocturno se redujera a menos de 45 decibeles, lo que finalmente permitió disminuir el nivel de ruido generado a rangos inferiores a los establecidos en la normativa chilena.

Respecto de multas de carácter ambiental cursadas a la empresa, éstas tienen relación con el incumplimiento de lo establecido en las Resoluciones de Calificación Ambiental (RCA). Durante el año 2008, Metro fue multado en dos ocasiones: la COREMA RM sanciona a la empresa con 100 y 200 UTM por incumplimientos a las RCA N° 233/07 "Construcción de piques y galerías tramo Esteban Dell Orto – Plaza

Los Dominicos" y 234/07 "Construcción de piques y galerías, Metro 1 oriente, tramo Coronel Pereira – Manquehue", respectivamente. Los incumplimientos fueron modificar las coordenadas en las que se construyeron los piques y galerías en dos tramos de la extensión de Línea 1 al oriente sin informar a CONAMA y generar niveles de ruido que excedían los límites establecidos en la RCA.

Durante el año 2009, la COREMA RM sanciona a Metro con 50 UTM por incumplimientos a la RCA N° 50/2008 "Estaciones y túneles de extensión Línea 1 oriente". Este incumplimiento se debió a que el cálculo utilizado para estimar los niveles de ruido en los receptores presentó errores y diferencias al procedimiento de cálculo establecido en la RCA.

Multas significativas a Metro por incumplimiento de normativa ambiental

2008	Multas	2009
300 UTM	Consideraciones Ambientales	50 UTM

En concordancia con la preocupación por la mejora continua de los procesos, cada vez que se ha iniciado un proceso de sanción Metro ha realizado la investigación correspondiente para determinar responsabilidades y tomar las acciones necesarias para evitar futuros incumplimientos. Esto ha sido reconocido por la autoridad explícitamente en las multas, lo que en ocasiones ha repercutido en la disminución de éstas.

“ Dentro de los talleres existen lugares especialmente habilitados para almacenar los residuos peligrosos los cuales corresponden a áreas de almacenamiento transitorio.”

Responsabilidad con Clientes y Comunidad.

Accesibilidad

Con más de cuarenta años de historia, la red del tren subterráneo cuenta actualmente con 94,5 kilómetros. Cuando Metro entró en operación, el año '75, sus doce estaciones estaban repartidas en tres comunas. Hoy suman 101²⁸, beneficiando directamente a 20 comunas. Y para fines del año 2010 se alcanzará las 108 estaciones en 21 comunas de Santiago, a lo largo de una red que superará los 100 kilómetros de extensión.

Mejorar la integración de los habitantes de Santiago es una de las premisas que rigen nuestra misión como empresa. Esta integración considera no sólo que este medio de transporte llegue a cada vez más lugares, sino que también hace alusión a la entrega de un servicio inclusivo, dirigido a todos los capitalinos. En este sentido, Metro de Santiago está trabajando por asegurar una accesibilidad para todos sus usuarios.

Nuestra empresa tiene más de 40 años de historia y cuando en 1969 se iniciaron las obras para la construcción de la Línea 1 -la primera de la red-, no se contemplaron accesos para personas con movilidad reducida, como tampoco se hizo al construirse los primeros tramos de la Línea 2, en las décadas del '70 y '80.

Es a partir de los proyectos de 1996 -cuando el acceso de personas discapacitadas a espacios públicos se transformó en un tema a considerar en la agenda pública y tras la promulgación de la Ley 19.284 el año 1994, que establece normas para la plena integración social de personas con discapacidad- que Metro de Santiago ha construido sus estaciones dando pleno acceso a personas con movilidad reducida, incorporando ascensores, salva escaleras (alternativa para ascensores), rutas para no videntes, sistema braille en pasamanos y torniquetes y sonorización de ascensores y trenes. Estas medidas se encuentran actualmente en estaciones de las Líneas 4, 4A y 5, en

las estaciones de la extensión de la Línea 2 hacia el norte y en seis estaciones de Línea 1, incluyendo las nuevas hacia el oriente.

No obstante, en los primeros años continuaba existiendo un déficit en este tipo de accesos en parte de la Línea 2 y en la Línea 1, la de mayor demanda de la red, pese a la concreción -gracias al importante aporte de la empresa privada- de proyectos emblemáticos como la habilitación de un ascensor y dos plataformas elevadoras en la estación Ecuador en abril de 2005, permitiendo a niños y jóvenes con discapacidad acceder al centro de rehabilitación de la Teletón, ubicado en sus afueras.



²⁸ Al 31 de enero de 2010.



Ximena Casarejos

Directora Ejecutiva Fundación Teletón

Unidad, esperanza, alegría, igualdad y oportunidades son algunos de los valores que Teletón entrega a Chile a través de sus campañas y de su misión diaria con los niños con capacidades distintas y sus familias.

Esa labor que desarrollan con esmero nuestros profesionales, no puede germinar aislada del entorno que se debe dar en la vida diaria de una persona que requiere condiciones especiales. En este sentido, Metro de Santiago representa para nosotros un espacio vital para facilitar el desplazamiento de nuestros niños y sus familias. Cabe mencionar que el 40% de nuestra atención diaria pertenece al Instituto de Santiago.

El avance que ha tenido Metro de Santiago en los últimos años y la incorporación de ascensores, tanto en estaciones emblemáticas como en las nuevas, nos hace confiar que fuimos escuchados y que aportamos para que a las personas con movilidad reducida, la tercera edad y todo aquel con alguna discapacidad, pudiese saber que también "los llevan bajo la piel".

Para hacer un cambio se necesita a las dos partes. Metro de Santiago y Teletón ya dieron un importante ejemplo. Agradecemos también a los usuarios, que permiten y facilitan que la cultura de la inclusión se dé en espacios tan relevantes como Metro de Santiago.



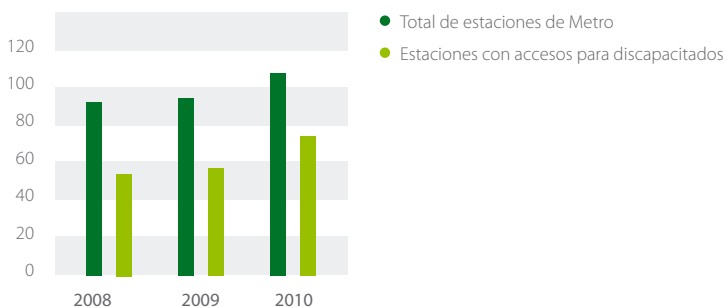
testimonio

Por eso, Metro de Santiago inició el año 2008 los trabajos de instalación de ascensores en cinco estaciones de Línea 1, escogidas por ser de combinación con otras estaciones o con terminales de otros modos de transporte y por su alto flujo de pasajeros: Pajaritos, Universidad de Chile, Escuela Militar, Baquedano y San Pablo.

Estas obras corresponden a un plan de inversión por \$ 1.600 millones. El año 2009 entraron en operación los ascensores de Pajaritos y Universidad de Chile, en tanto que los de Escuela Militar, Baquedano y San Pablo lo harán el primer trimestre del año 2010.

Junto a lo anterior, durante el año 2010 se renovarán equipos en las estaciones de la Línea 4A, reemplazando siete plataformas de desplazamiento vertical por ascensores con capacidad para ocho personas cada uno en las estaciones La Granja, San Ramón, Santa Julia y La Cisterna, lo que implica una inversión de \$ 600 millones.

Aumento de estaciones con accesos para discapacitados en relación al crecimiento de la red de Metro



Con estas mejoras, para cuando se inauguren las siete nuevas estaciones de la extensión de Línea 5 hacia Maipú a fines de 2010, 77 de 108 estaciones tendrán accesos para personas con movilidad reducida, lo que equivale al 71% de nuestra red, es decir, 10% más de estaciones respecto del año 2008. Conscientes de que aún nos queda mucho por hacer, nuestro compromiso por un servicio de calidad y sin exclusión nos obliga a continuar perseverando en esta materia.

Nuestros servicios

Hace tiempo ya que el Metro dejó de ser sólo un medio de transporte. Sus estaciones son verdaderos puntos de encuentro que ofrecen múltiples servicios a los usuarios.

Así por ejemplo, existen en las 101 estaciones 535 teléfonos públicos, 242 cajeros automáticos y 397 locales y espacios comerciales, en los que se puede desde pagar cuentas, hasta contratar asesoría jurídica, pasando por comprar pan, accesorios de todo tipo, remedios, hacer copia de llaves o enviar una carta.

Relacionado con lo anterior, durante el año 2009 se remodeló la zona comercial de estación Universidad de Chile. Asimismo, y atendiendo a las expectativas de nuestros clientes, se comenzaron a implementar diversos proyectos con el fin de reducir la temperatura en las estaciones para mejorar las condiciones ambientales, aumentando el número de nebulizadores y mejorando la climatización de las estaciones que concentran varios locales comerciales, como Universidad de Chile, La Moneda y Tobalaba.

También el año 2009 se incorporaron nuevas máquinas de autoservicio a la red. Estos dispositivos son una alternativa a las boleterías para cargar la tarjeta Bip!. Reciben pago exacto, es decir, no dan vuelto, lo que agiliza la transacción y mejora así la experiencia de viaje de los más de dos millones de pasajeros que utilizan a diario el tren subterráneo.

Y aquellos clientes inscritos en el club de beneficios Club Metro, lanzado en octubre de 2009, pueden acceder a increíbles descuentos y promociones en música, comida y entretenimiento. Al 31 de diciembre los socios de Club Metro ya llegaban a 147 mil, los que han podido acceder a 23 eventos por mes, con un promedio de cinco mil entradas y nueve promociones mensuales.



“ En las 101 estaciones existen 535 teléfonos públicos, 242 cajeros automáticos y 397 locales y espacios comerciales.”

La seguridad en el Metro PR1

Para Metro de Santiago, la seguridad es un tema fundamental, entendida en sus dos acepciones. En cuanto a la seguridad pública, mantiene una baja tasa de delitos cometidos al interior de la red, la que el año 2009 llega a 0,52 infracciones por millón de pasajeros transportados, lo que implica un aumento en 1,1% respecto del año 2008. De esta forma, continuamos siendo uno de los lugares más seguros de la capital.

En un aporte a la labor disuasiva, pero sin duda también persecutoria, se constituye el nuevo sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) implementado por la empresa durante el año 2009 y cuya inversión alcanza los \$ 1.000 millones. Este sistema graba y procesa las imágenes, tiene una mayor capacidad de almacenamiento y tiene funciones de apoyo a la gestión en distintos ámbitos, como por ejemplo el control del flujo de pasajeros.

“ Para resguardar la seguridad de los pasajeros, la empresa realiza permanentemente un mantenimiento de todos sus trenes, equipos de estaciones, sistemas e instalaciones.”

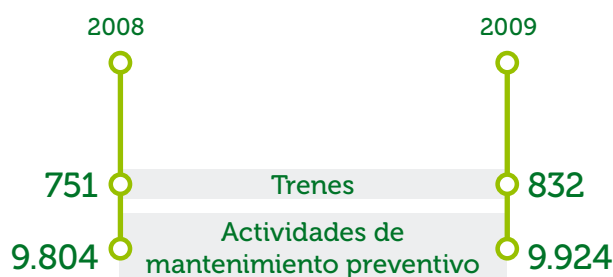
Por otra parte, para resguardar la seguridad de los pasajeros, la empresa realiza permanentemente un mantenimiento de todos sus trenes, equipos de estaciones, sistemas e instalaciones. Esto conlleva ejecutar exigentes pautas de mantenimiento preventivo, correspondiente a trabajos programados de diversa envergadura, de acuerdo a intervalos sistemáticos

definidos en un riguroso plan, que contempla el uso de técnicas avanzadas de inspección, actividades que son realizadas por personal de excelencia y en permanente perfeccionamiento.

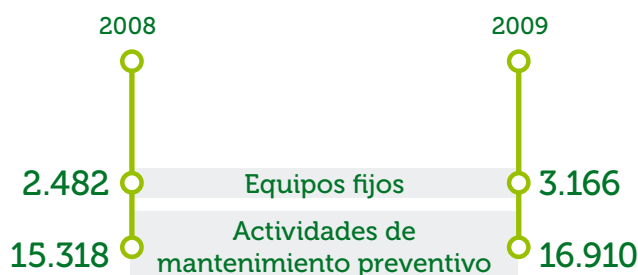
Durante el año 2008 se realizaron un total de 15.318 actividades de mantenimiento preventivo para los 2.482 equipos fijos compuestos por ascensores, torniquetes, escaleras mecánicas y equipos de vías, alimentación eléctrica, sistemas y comunicaciones, distribuidos a lo largo de toda la red de Metro. En relación al material rodante, conformado por equipos de talleres y un parque de 751 coches, se realizaron 9.804 actividades, correspondientes a mantenimientos sistemáticos de pequeñas revisiones realizadas en los distintos talleres y de grandes revisiones, las cuales se llevan a cabo exclusivamente en las instalaciones del Taller Neptuno.

En 2009 se incorporaron 81 coches al parque de trenes y 684 unidades al de equipos fijos y, por lo tanto, las actividades de mantenimiento preventivo se vieron incrementadas en 120 y 1.592, respectivamente.

Mantenimiento de trenes



Mantenimiento de equipos fijos de estaciones



La Gerencia de Mantenimiento de Metro de Santiago, consciente de su rol dentro de la organización y en el desempeño financiero de la misma, ha decidido conservar desde sus inicios una política de aprovechamiento del potencial de todos sus activos. Esta consta de un estricto control de sus costos, incorporando estándares de desempeño exigentes, lo que le ha permitido mantener en óptimo estado de funcionamiento los trenes y equipamiento por más de 35 años, administrando eficientemente todo el espectro de tecnologías que se ha ido sumando con el transcurso de los años.

En efecto, Metro de Santiago ostenta un 89% de disponibilidad de trenes en hora punta, levemente por debajo de los metros de Sao Paulo (90%) y Hong Kong (91%), este último con mejor desempeño del mundo; y esto se logra a un bajo costo de mantenimiento comparado con otros países (US\$ 0,77/coche-km).

Y en cuanto al indicador coche-km entre averías, nuestra empresa vuelve a posicionarse a la vanguardia de los metros del mundo al ostentar 0,3 millones de coche-km/averías, similar al resultado de uno de los metros más modernos de Asia –el de Shanghai, con 0,34- y solamente superado por el metro de Hong Kong (1,73).

Por otro lado, y con el fin de mejorar la calidad de viaje de los pasajeros y mejorar la seguridad en el trayecto, Metro ha desarrollado una serie de proyectos como:

- Nuevas escaleras, para mejorar los tiempos de evacuación de andenes.
- Ampliar andenes, incrementando las zonas de espera.
- Aumentar cantidad de pasamanos centrales en escaleras fijas, con el fin de evitar accidentes.
- Aumentar número de barreras en mesaninas, lugar correspondiente a la principal área receptora de los flujos de acceso y salida, es el espacio de conexión entre la superficie exterior y el andén.
- Aumentar el número de barreras de andén, que evita contra flujos y crea zonas de seguridad.
- Mejoras de iluminación en estaciones, para prevenir accidentes.
- Aplicación de pintura de seguridad a 146 escaleras mecánicas de las Línea 1, 2 y 4.

Actualmente, además, se realizan mejoramientos en los planes y gestiones de flujo en las estaciones, contenciones, rutas alternativas, mejoras en la



información con señalética para un desplazamiento seguro dentro de la estación.

Lo anterior va de la mano con una intensa campaña de seguridad dirigida a los clientes, que durante el año 2009 llamó a tener ojo con el cierre de puertas, con transitar por escaleras, entre otros. Y tal como lo hiciera el año 2008, el 2009 nuevamente circuló por la red de Metro durante dos meses el Pasajero Incógnito. Esta campaña, apoyada por distintas personalidades públicas, premió con una tarjeta Bip! cargada con \$ 15 mil a aquellos usuarios que cumplen con las buenas prácticas en Metro, tales como no cruzar la línea amarilla, dejar bajar antes de abordar el tren o ceder el asiento.

PR3

Otro aspecto a considerar es la limpieza e higiene de las instalaciones de Metro, fundamental para la empresa y uno de los atributos más valorados por los usuarios.

En efecto, durante julio, agosto y septiembre de 2009 se realizaron mediciones de hongos y bacterias en las superficies de Metro con el fin de evaluar la eficacia de las medidas de limpieza y control. Debido a la inexistencia de estándares de calidad nacionales, se utilizaron los estándares usados en los programas voluntarios de certificación de Hong Kong y España.

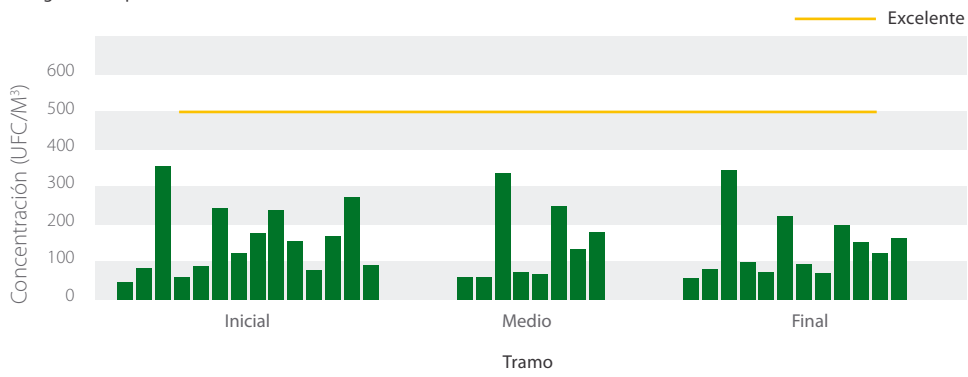
Con relación a los hongos y bacterias en el aire, todas las mediciones realizadas en trenes indican que la calidad del aire de los coches cumple ampliamente con el criterio establecido para los edificios que se certifican con calidad de aire Excelente (concentración < 500 Unidad Formadora de Colonias de hongos y bacterias). En superficie, todas las mediciones realizadas en trenes indican que se cumple con el criterio de calidad de aire Excelente, excepto algunas mediciones puntuales en las que se cumple con el criterio de calidad Bueno.

“ Actualmente, además, se realizan mejoramientos en los planes y gestiones de flujo en las estaciones, contenciones, rutas alternativas, mejoras en la información con señalética para un desplazamiento seguro dentro de la estación.”

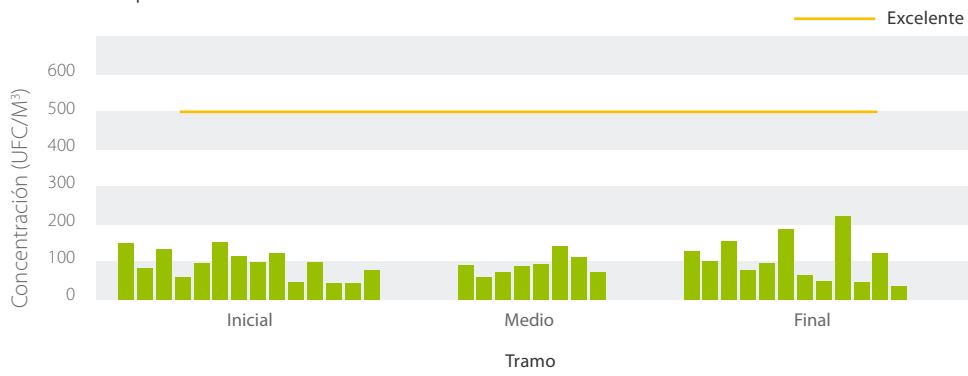


Concentración de bacterias y hongos en aire al inicio, al medio y al final de distintos recorridos de Metro

Hongos en suspensión en trenes Metro



Bacterias en suspensión en trenes Metro



Metro y el mejoramiento de espacios urbanos

Metro de Santiago se preocupa por optimizar su entorno urbano, previniendo su deterioro y mejorando la seguridad ciudadana. Al respecto, la empresa ha llevado a cabo distintos proyectos de diversa índole y que no solamente implican mejoras en aquellas zonas intervenidas por la construcción de sus extensiones, sino también reformar espacios ya existentes.

Ejemplo de esto último son los trabajos que se realizaron para delimitar las plazoletas de acceso en las estaciones correspondientes al tramo en viaducto de Línea 5: Rodrigo de Araya, Carlos Valdovinos, Camino Agrícola, San Joaquín, Pedrero y Mirador. Estos consisten en la instalación de rejas perimetrales, que permiten transferir las cualidades de los espacios de Metro –como seguridad y limpieza– al exterior integrándose con su entorno. Además, se incorporó vegetación en las plazoletas y en los pilares de viaducto, con el fin de mejorar la imagen y evitar rayados y el pegado de carteles en ellos. A esto se suma la instalación de iluminación en todo el tramo bajo viaducto, lo que ayudará a aumentar la seguridad en el sector. El proyecto completo estará listo en marzo de 2010 y el monto de su inversión alcanza los \$ 140 millones.

La nueva cara de estación Franklin es también una muestra de lo anterior. Allí se eliminaron los accesos laterales, manteniendo exclusivamente un único acceso. También, y aprovechando la estructura existente, se dotó a la estación de una segunda piel exterior transparente –su nueva fachada–, que permite el aprovechamiento de la luz exterior y la habilitación de jardineras entre la antigua y la nueva fachada. Estas y otras mejoras implicaron una inversión de \$ 179 millones.

En cuanto a los trabajos de mejora de los entornos de zonas intervenidas, el año 2009 se inició la complementación de la arborización de veredas en Teniente Cruz y los bandejoneros laterales de Avenida Pajaritos. Estas obras corresponden al sector de la vía elevada de la extensión de Línea 5 hacia Maipú. Para este tramo de cerca de cuatro kilómetros existe un proyecto paisajístico, cuya ejecución se realizará durante el año 2010 y que incluye la construcción de jardineras bajo el viaducto de Avenida Teniente Cruz y el recubrimiento de los pilares con enredaderas.

En el caso de Avenida Pajaritos, el proyecto de paisajismo del bandejón central contempla la restitución de la ciclo vía, a lo que se suma la construcción de una calzada completa de diez metros de ancho en los últimos 500 metros antes de llegar a Avenida Pajaritos, en cuyo lugar antes existía sólo una pista muy deteriorada. Además, la parte inferior del viaducto tendrá un sistema de iluminación propio, alimentado por Metro, lo que brindará más seguridad al sector.

También se ejecutó la remodelación de la Plaza Simón Bolívar, en la comuna de Quinta Normal, luego de la construcción de una ventilación del túnel de la extensión del primer tramo de la Línea 5 en ese lugar. Esta incluye la recuperación de los caminos peatonales interiores, un nuevo sistema de alumbrado público, nuevo mobiliario urbano, la reposición de áreas verdes y especies arbóreas así como la implementación de modernos juegos infantiles, que dan una nueva cara a ese lugar.

“ En cuanto a los trabajos de mejora de los entornos de zonas intervenidas, el año 2009 se inició la complementación de la arborización de veredas en Teniente Cruz y los bandejoneros laterales de Avenida Pajaritos”.



Campañas solidarias 4.12

Por tercer año consecutivo, Metro de Santiago llevó a cabo la campaña navideña más grande del país: la de **recolección de regalos** en sus estaciones. Entre el 30 de noviembre y el 24 de diciembre los santiaguinos tuvieron la oportunidad de ser solidarios con aquellos niños y jóvenes atendidos por la Protectora de la Infancia que viven en situación especial de vulnerabilidad, riesgo social y escasos recursos, depositando sus obsequios en alguno de los buzones dispuestos en cada una de las estaciones de la red.

Gracias a la gran acogida por parte de los usuarios de Metro hacia esta campaña, se recolectaron más de 28 mil obsequios –once mil más que el año anterior–, los que llenaron de alegría la Navidad de estos chicos.

Junto a lo anterior, como todos los años nuestra empresa puso a disposición de diversas instituciones de beneficencia o de bien público parte de sus espacios

en las estaciones como una forma de apoyar la difusión de sus campañas y actividades. Entre ellas están, por ejemplo, Greenpeace, Unicef y la Teletón.

También el año 2009, y como ya es tradicional, Metro facilitó el acceso a los distintos puntos de su red a 36 instituciones de beneficencia para que pudieran realizar colectas.

Alicia Amunátegui de Ross

Presidenta de La Protectora

Por tercer año consecutivo nos hemos unido a Metro para llevar a cabo la Campaña de Navidad. Para nosotros ha sido de suma importancia esta alianza. Gracias a ella, se les ha dado la oportunidad a los usuarios de Metro para detenerse en las ajetreadas fechas de fin de año, darse un tiempo para compartir con aquellos que más lo necesitan, y así poder vivir la Navidad en un espíritu de amor y preocupación por el prójimo. Las personas que colaboran llevando su regalito a las estaciones, son personas que no sólo dan un obsequio sino que entregan alegría y esperanza a tantos niños, niñas y jóvenes en el país entero; a quienes viven alejados en regiones y en las diferentes comunas donde está La Protectora.

El desafío de La Protectora no es menor; es una institución privada y sin fines de lucro que, desde hace 116 años se entrega de manera incansable y con espíritu de servicio por la infancia de Chile. A través

de programas educacionales, de protección, de prevención y reparación, llega hasta ellos y a sus familias.

La campaña navideña del Metro ha sido de gran importancia, tanto a nivel de visibilidad para La Protectora, de recaudación para los niños atendidos por ella en el país, como para sumar a los usuarios de esta empresa a nuestra causa. La Protectora como organización privada, adhiere firmemente a las políticas de Responsabilidad Social y de Educación de Metro y sus usuarios, y admira y felicita lo que cree es un gran aporte a la sociedad chilena.

testimonio



Relaciones con la comunidad

4.12 SO1

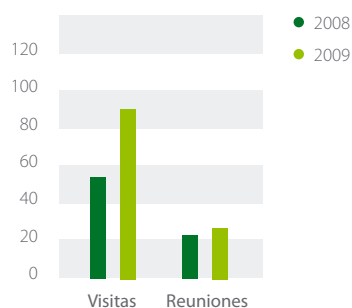
En el año 2007, debido a los proyectos de extensión de dos Líneas de Metro en curso, la empresa creó el Área de Relaciones con la Comunidad, iniciativa implementada para relacionarse con las comunidades aledañas a las obras en construcción con el objetivo de difundir los proyectos de extensión de la red, sus beneficios directos para usuarios y residentes, así como para acoger y dar tratamiento a sus inquietudes, sugerencias y expectativas.

La gestión de las relaciones con la comunidad es un aspecto fundamental al momento de construir o extender una línea de Metro y da cuenta de la importancia que tienen para la empresa el medio ambiente, los derechos de las personas y el entorno en que participa. Es así como se realizan frecuentemente reuniones con los vecinos y visitas a las obras, manteniendo una relación permanente y cercana con todos los involucrados.

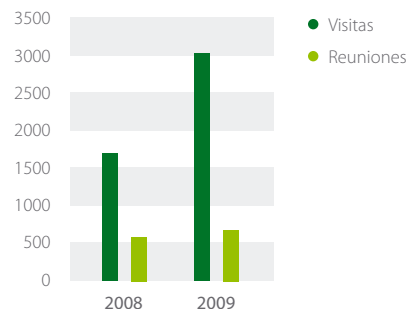
A las visitas a las distintas obras durante su ejecución no sólo asisten funcionarios de las respectivas municipalidades o comerciantes del sector, sino que estudiantes, los vecinos y sus familias en forma independiente o como parte de las respectivas juntas de vecinos.

En estas visitas, aptas para personas mayores de 15 años y en buen estado de salud, se efectúa un recorrido por las futuras estaciones de Metro en sus distintos grados de avance y se explican aspectos de su construcción y diseño. Las visitas mencionadas han resultado una herramienta muy eficaz para sensibilizar a los vecinos acerca de la magnitud de las obras y de los trabajos que ellas conllevan.

Actividades realizadas por el Área de Relaciones con la Comunidad



Número de asistentes a actividades realizadas por el Área de Relaciones con la Comunidad



Durante noviembre de 2009, en tanto, se efectuó la campaña "Plantemos vida", que difunde el proyecto paisajístico que se está ejecutando en las Avenidas Teniente Cruz y Pajaritos. Esta consistió en cuatro jornadas de arborización, las que contaron con la activa participación de los niños y apoderados del jardín infantil "Chip y Dale" (Monte Tabor), de los alumnos de los colegios San Andrés y Santa María de Maipú (Monte Tabor), así como del Colegio San Felipe y del Christ School (Laguna Sur). A las actividades se sumaron los respectivos representantes de las Municipalidades de Maipú -su Alcalde- y de la Municipalidad de Pudahuel -directores de áreas-.



“ Una de las actividades desarrolladas con los vecinos son las visitas a las distintas obras durante su ejecución.”

Todas estas actividades van acompañadas por difusión a través de dípticos y volantes, medios comunales y Facebook.

Junto a lo anterior, la empresa realiza un análisis de los reclamos de los vecinos relativos a la ejecución de las obras y que son registrados en el Libro de Reclamos -mantenido en cada obra-, en las Oficinas de Atención a Clientes existentes en las estaciones de Metro, a través de página web y de teléfonos para ese efecto, difundidos por la organización. El análisis comprende la cantidad de reclamos registrados, tratamiento dado a cada situación, medidas adoptadas para evitar nuevas ocurrencias, así como la difusión de casos para compartir experiencias con otras áreas.

En particular, los reclamos por parte de algunos vecinos de Avenida Teniente Cruz -cuyas casas enfrentan el viaducto de la extensión de Línea 5 hacia

Maipú- relativos a la elección del viaducto, por considerar que deteriora el espacio público y disminuye su calidad de vida (menos luz natural y obstrucción de visión panorámica); a molestias derivadas de la ejecución de las obras y, sobre todo, al deterioro que éstas habrían producido en sus viviendas, han sido los más complejos de tratar.

Algunas medidas implementadas fueron el reemplazo de la compactadora por una de menor potencia, riego de áreas de trabajo e instalación de mallas para evitar polvo en suspensión, así como el funcionamiento de un vehículo para reforzar el aseo en la zona de obras. Además, se contrató un estudio del Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación de Estructuras y Materiales (IDIEM) de la Universidad de Chile para establecer técnicamente la causal de los daños reclamados.



El estudio señala que no se produjeron daños estructurales en las viviendas y que sólo se constataron daños en elementos no estructurales, de carácter leve, los que pueden ser objeto de dilataciones, humedad o sismos leves, con lo que se deduce que Metro no es responsable de los daños reclamados, conclusiones que fueron presentadas a las personas que efectuaron reclamos por daños en sus casas.

Actualmente, y siendo el viaducto una obra terminada, han disminuido las reclamaciones de este grupo de vecinos. Por eso, los esfuerzos del Área de Relaciones con la Comunidad se encuentran centrados ahora en la difusión de las obras que comprenden la última etapa del proyecto, a saber, la construcción de jardineras y cruces peatonales y todo aquello que le cambiará el rostro a esta avenida. Para ello se han estado realizando visitas con vecinos al viaducto desde la estación Laguna Sur y se ha comunicado el estado del proyecto por medio de volantes.

PR1

Por otra parte, el Área de Relaciones con la Comunidad, a partir de sus propias inspecciones y de la información que recaba de las empresas constructoras y de inspección de obras, realiza un servicio de monitoreo de los impactos producidos por las obras,

intentando así anticiparse a eventuales reclamos de las comunidades por situaciones que pudieren afectar su salud y seguridad, ya sea por ruidos, polvo en suspensión, movimiento de equipos y vehículos, entre otros.

Dicho servicio también incluye la intervención frente a empresas contratistas y de inspección, para implementar medidas de mitigación en aquellos casos en que las medidas preventivas puedan ser sobrepasadas. La gestión realizada por el Área de Relaciones con la Comunidad ha logrado declinar la cantidad de reclamaciones por parte de los vecinos, tarea en que ha resultado fundamental reiterar los beneficios de rapidez y seguridad que las extensiones de Metro traen a sus futuros usuarios junto al progreso y a la calidad de vida de los habitantes de los nuevos sectores que recorre.



Otra forma de relacionarse y aportar a la comunidad es por medio de un voluntariado corporativo. Metro de Santiago exploró por medio de una encuesta representativa realizada en noviembre de 2009 el interés de los Metrineros por participar en una iniciativa de este tipo, estando una amplia mayoría a favor de ella.

Por eso, dentro de nuestros compromisos RSE para el año 2010 está el implementar en la organización un programa de voluntariado de Metro. Ya a finales de noviembre de 2009, diversos profesionales de la Gerencia de Desarrollo Sustentable participaron del Programa "Abre", de la Fundación Teletón, el que tiene por objetivo abrir barreras arquitectónicas y sociales a través del trabajo de voluntarios que mejoran accesos físicos y permiten una integración justa e igualitaria de las personas con discapacidad.



José Molina

Usuario Línea 5

Como vicepresidente de la unidad vecinal N° 3 C de la Villa Los Poetas de Lo Prado me tocó relacionarme directamente con Metro durante la etapa de construcción de la extensión de Línea 5. Tuvimos algunos problemas propios de una obra de esta envergadura, pero siempre pudimos trabajar junto con Metro para lograr soluciones y llevar adelante proyectos beneficiosos para nuestra comunidad.

La llegada de Metro a la comuna de Pudahuel ha sido muy beneficiosa. Viajar en él es mucho más seguro y rápido que hacerlo con otros medios de locomoción, y mucha gente del sector poniente trabaja en el centro o sector oriente de la capital y tiene que hacer largos viajes.

Hoy vivo a tres cuadras de la nueva estación Pudahuel. Siempre he sido usuario de Metro y antes tenía que llegar caminando hasta la estación San Pablo de Línea 1 para viajar hasta el centro, donde

trabajo. Hoy puedo optar entre las Líneas 1 y 5. Mi hija también trabaja en el centro. Ella tomaba una micro para llegar hasta su trabajo. Hoy viaja en la Línea 5 y se demora cerca de doce minutos en llegar hasta Plaza de Armas. Eso es una ganancia de tiempo muy importante y que le ha permitido levantarse casi 45 minutos más tarde de lo que lo hacía antes. Eso es calidad de vida.

Y estoy seguro de que la Avenida San Pablo va a cambiar su cara gracias a este proyecto. Vamos a ver más comercio y nuevas inversiones en beneficio de la comuna. Como dirigente estoy orgulloso de ver a mi comunidad feliz con la llegada del Metro.



Cómo medimos la satisfacción de nuestros clientes PR5

Porque esperamos que el servicio que prestamos sea un aporte al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, es que la satisfacción de los usuarios es un aspecto fundamental para Metro de Santiago.

Para cumplir con un servicio de calidad, la empresa cuenta con diferentes mecanismos para relacionarse con los usuarios. Uno de ellos son las Oficinas de Atención al Cliente (OAC), en donde los clientes pueden hacer reclamos, sugerencias y dar felicitaciones (RSF). Estos también pueden canalizarse a través del sitio web, de buzones y del Libro de RSF –administrado por el jefe de Estación- que se encuentran en todas las estaciones de Metro, así como por vía telefónica, personal o a través de cartas dirigidas al Presidente del Directorio o a la Gerente General. Dependiendo del reclamo o sugerencia, la OAC se encarga de recopilar antecedentes para luego entregar una respuesta al cliente.

Además, la Oficina de Atención al Cliente está a cargo de dar seguimiento a los casos de accidentes ocurridos en dependencias de Metro, con la finalidad de contar con información sobre el estado de salud del cliente y orientarlo respecto al uso y condiciones del seguro de accidentes con que cuenta la empresa.

Por otro lado, desde el año 1996 Metro de Santiago mide anualmente la satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio ofrecido. Para ello se realiza un estudio de satisfacción de usuarios que cuenta con diferentes etapas metodológicas:

1. Etapa cualitativa

Cuyo fin es explorar los atributos relevantes para los clientes. Se realizan Focus Group con usuarios de Metro.

2. Etapa cuantitativa A

Con el propósito de cuantificar el nivel de satisfacción general, con diferentes aspectos relacionados con el servicio que ofrece Metro, se realizan encuestas cara a cara a usuarios en todas las estaciones.

3. Etapa cuantitativa B

Tiene como objetivo determinar la importancia que los usuarios de Metro le asignan a cada aspecto específico considerado en la etapa anterior y para ello se realizan encuestas cara a cara a usuarios.



“ Para cumplir con un servicio de calidad, la empresa cuenta con diferentes mecanismos para relacionarse con los usuarios. Uno de ellos son las Oficinas de Atención al Cliente, en donde los clientes pueden hacer reclamos, sugerencias y dar felicitaciones.”



Evolución de los resultados de satisfacción general de los clientes de Metro



El año 2009, el porcentaje de usuarios satisfechos aumentó en 10 puntos con respecto al año 2008, así como también disminuyó el porcentaje de usuarios insatisfechos. El aumento refleja la preocupación de Metro de Santiago por mejorar el servicio que presta, incorporando medidas que pasan tanto por reducir el tiempo de viaje hasta por aumentar la comodidad del mismo.

Entre los aspectos que mostraron una mayor mejora se cuentan la fiabilidad y tiempo de viaje, los riesgos de accidente durante el viaje, la comodidad de las estaciones y la comodidad durante el viaje.

Cultura.



4.12

En los años noventa, Metro de Santiago comenzó a brindar la cultura y la entretención como parte de su oferta permanente a los clientes. Finalmente, y en su compromiso por poner a disposición de la ciudadanía las distintas manifestaciones artísticas, es que en 1999 la empresa creó la Corporación Cultural MetroArte, que desde entonces organiza y difunde una serie de actividades e iniciativas para los usuarios del servicio y la comunidad en general.

Proyectos MetroArte

Con la inauguración en 1993 del primer proyecto MetroArte -proyectos plásticos permanentes en las estaciones y aprobados por un Comité especial con el objeto de mantener un estándar artístico y de pertinencia en cuanto a su ubicación en la red del tren subterráneo-, se abrió la senda para convertir a Metro en un museo “al paso” y a sus estaciones en las nuevas catedrales -en palabras de Raúl Zurita-, aquellas que acogen y disponen para todo su público y en forma gratuita obras de arte de los más destacados artistas. “Interior Urbano”, de Hernán Miranda e instalada en la estación Universidad de Chile, fue esa primera obra. Con los años le siguieron más de una veintena repartidas a lo largo de la red y que incluye exponentes como Roberto Matta, Mario Toral, Guillermo Muñoz Vera, Rodolfo Opazo, Osvaldo Peña, Enrique Zamudio, Elisa Aguirre, Samy Benmayor y Matías Pinto D’Aguar, entre otros.

El año 2009 no fue la excepción. En abril arribaron a la estación Grecia de Línea 4 copias autenticadas de 18 de los frisos del Partenón griego. Destacadas exponentes de la cultura helénica, estas piezas de 50 kilos cada una fueron reconstituídas en hormigón blanco patinado y miden 1 metro de alto por 1,2 metros de ancho. Láminas explicativas en español y griego permiten conocer el relato original, que representa con toda probabilidad un cortejo de soldados, músicos, portadores de ofrendas y animales para el sacrificio hacia la Acrópolis para honrar a la diosa Atenea. Con este proyecto -que recibió el sello Bicentenario- se hermanaron las estaciones Grecia del Metro de Santiago y Acrópolis del Metro de Atenas.

Por su parte, en julio la estación Los Héroes recibió cinco cuadros de gran formato que representan a “Los Héroes de La Concepción”. Realizados por el pintor realista Manuel Espinosa Salas y donados por los integrantes del primer Curso de Aspirantes a Oficiales de Reserva del Ejército de Chile, estas piezas fueron pintadas en óleo sobre tela y representan con total rigurosidad histórica la carga final de los jóvenes soldados que participaron en el combate de La Concepción.

Una propuesta totalmente diferente fue la que creó la diseñadora española Agatha Ruiz de la Prada. Los vivos colores y la fantasía que caracterizan su obra son una excepción en el programa MetroArte, pues su mural no está instalado bajo tierra sino en las paredes exteriores de la estación Bellas Artes de Línea 5. Esta obra constituye una contribución de la española a la conmemoración del Bicentenario de Chile, para lo cual contó con el apoyo de la Municipalidad de Santiago.

A la fecha, el catálogo incluye 29 obras y su presencia en las estaciones contribuye a dar identidad a los lugares donde están emplazadas.

“ A la fecha, el catálogo incluye 29 obras y su presencia en las estaciones contribuye a dar identidad a los lugares donde están emplazadas.”



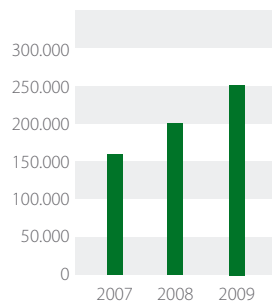
Bibliometro

Con el objetivo de fomentar y acercar la lectura a la gente fue que en 1996, y por medio de un convenio entre la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) y Metro de Santiago, se dio origen al proyecto Bibliometro. Orientado a otorgar el servicio de préstamo de libros mediante módulos de atención

operados por la DIBAM, Bibliometro ha crecido hasta convertirse hoy en la principal biblioteca del país.

Durante el año 2009 se agregaron cinco nuevos módulos completando así un total de 15 distribuidos a lo largo de nuestra red, y también los préstamos de libros fueron creciendo en relación al año 2008, superando los 250 mil ejemplares.

Evolución de libros prestados por Bibliometro



Nivia Palma Manríquez

Directora DIBAM

Hace 13 años, cientos de miles de santiaguinos, fueron sorprendidos por una loca y maravillosa idea de la DIBAM y de la empresa Metro de Santiago: instalar libros ahí, a la pasada, al lado de la gente. Se trataba de buscar cómo vencer las distancias culturales, sociales y geográficas que impedían el encuentro de los libros con sus lectores. Así se inició este innovador programa denominado Bibliometro, con centros de préstamo y consulta de libros dentro de las estaciones del Metro.

Y esta forma de biblioteca pública ha resultado ser un instrumento eficaz e innovador para fomentar la lectura y contribuir a un acceso equitativo a los libros. Es por ello que para la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos fue un verdadero privilegio concordar en enero del 2009 con el Directorio de Metro la ampliación de los horarios de atención del público como también la duplicación de los módulos. Y, con

recursos del Gobierno y la voluntad y aportes de ambas instituciones -Metro de Santiago y DIBAM-, hemos cumplido con creces nuestro común compromiso y, como parte del acuerdo, la DIBAM ha contemplado recursos para construir y habilitar cinco nuevos Bibliometros el año 2010.

Me conmueve al imaginar que cada uno de estos años, gracias al Bibliometro, entre 100 mil y 252 mil libros fueron tocados, retenidos y leídos por gente de diversas edades e historias vitales. Y agradezco a los directivos y ejecutivos de la empresa por todo su respaldo en esta maravillosa aventura.



testimonio



del público. Fueron más de mil los videos breves que participaron del concurso, 62 de los cuales provinieron del extranjero. En esta ocasión, el premio del jurado y el premio especial del público recayeron en una misma historia de 30 segundos: "Votación Popular", que se llevó la ansiada Hormi-ga de Cobre.

Otras actividades

Metro de Santiago, a través de la Corporación Cultural MetroArte, lleva a cabo también una serie de eventos a lo largo del año, los que por definición son actividades temporales y se caracterizan por responder a una convocatoria específica.

Se clasifican en exposiciones temáticas (historia, artes visuales, ciencia); eventos deportivos (campeonatos de deportes urbanos como Bike Trial y Flatlander, ambos en respuesta a lo sugerido por el público en encuestas de Consumo Cultural; Copa Metro de Ajedrez); conciertos de música popular y clásica; teatro con obras de perfil callejero espontáneo y clásico; danza con compañías diversas, las que cultivan y difunden distintas corrientes; y entrevistas a destacados invitados con público, en alianza con Radio Universidad de Chile, y todas cuentan siempre con entrada liberada.

En total, durante el año 2009 se efectuaron 80 de estas actividades, de las cuales destacamos acá algunas.



Santiago en 100 Palabras y Nanometrajes

El concurso literario más masivo de Chile es organizado junto a Minera Escondida y Plagio. Año a año, desde el 2001, convoca a miles de escritores profesionales y novatos quienes deben retratar la vida en la ciudad por medio de relatos que no excedan las 100 palabras. Los cuentos ganadores son exhibidos en trenes y estaciones de Metro, además de ser distribuidos gratuitamente a través de postales y libros de bolsillo.

“ **Santiago en 100 palabras:** El año 2008 participaron 37.162 cuentos y el año 2009 lo hicieron 44.081, en lo que se constituye el concurso literario de mayor participación del país.”

El objetivo del concurso es promover la participación de personas comunes y corrientes frente a la cultura e intervenir el espacio público con textos literarios. Además, intenta fomentar la reflexión creativa en torno a la vida urbana contemporánea.

El año 2009 resultó ganador el relato "La Desordenada" y el concurso trajo consigo además una novedad: el certamen paralelo

100 Acciones para Santiago. Se trata de un concurso de convivencia urbana que recibió 9.500 propuestas de no más de 50 palabras sobre cómo mejorar la vida en la ciudad; una selección de ellas será difundida durante el año 2010.

Por su parte, la sexta versión de Nanometrajes, certamen audiovisual que es organizado en conjunto con Minera Escondida, Plagio y TVN, tampoco fue la excepción en cuanto a la buena acogida por parte

Una de las más relevantes fue sin duda el masivo concierto que congregó por más de diez horas a sobre 50 mil personas en el Parque O'Higgins el domingo 22 de noviembre. Con el ánimo de celebrar el Día de la Música, el recital, organizado por Metro y la Sociedad Chilena del Derecho de Autor (SCD), convocó a destacados intérpretes de la escena musical nacional, desde Gepe hasta Chanco en Piedra, pasando por Mazapán para los más pequeñitos, Fernando Ubiergo, Saiko y la Sonora de Tommy Rey.

Otro hito del año 2009 en cuanto a la alta convocatoria y al hecho de llevar la cultura a la superficie, es decir, ya no circunscrita exclusivamente a las estaciones de Metro, fue el recital que Los Bunkers ofrecieron en junio en plena Plaza de Armas de Santiago, ante más de 15 mil personas.

También durante el año 2009 volvió a realizarse el ciclo Cultura en la Ciudad, que convoca a distintas personalidades del quehacer cultural del país, quienes en animada charla interactúan con un público fiel que asiste mes a mes a la Sala Pablo Neruda de la estación Quinta Normal. Este año destacó especialmente la participación del poeta nicaragüense Ernesto Cardenal, además de otros invitados como los escritores Ramón Díaz Eterovic y Hernán Rivera Letelier, la folklorista Margot Loyola y la dramaturga Isidora Aguirre. Estas entrevistas son transmitidas, además, por la radio Universidad de Chile.

Otros ciclos se han ganado su lugar dentro de las preferencias del público. Uno de ellos es el de Cine a un Metro. Cuatro meses al año se exhibe en

nuestras estaciones una selección con lo mejor de la cartelera nacional, en lo que se ha constituido en una alternativa para aquellas familias que quieren ofrecer un panorama de vacaciones de invierno o verano a sus hijos y no pueden costear la visita a un cine. Lo mismo ocurre con las variadas obras de teatro, tanto infantiles como para adultos, que durante todo el año se montan en las estaciones del tren subterráneo, así como con los espectáculos de danza que cada cierto tiempo se toman el Metro.

Además de los recitales ya mencionados, el espacio para las distintas expresiones musicales en el Metro está garantizado. Mientras en febrero se lanzó el disco electrónico Andesground en estación Quinta Normal, en el anfiteatro de la estación Grecia se realizó en marzo el recital "De vuelta a clases con música chilena", que convocó a artistas como Chinoy, Teleradio Donoso, Sinergia y Chico Trujillo; en mayo se lanzó el disco de folclore de Lakitas San Lorenzo; en junio, el destacado pianista nacional Michio Nishihara Toro realizó un homenaje a Beethoven; el dúo de guitarristas Orlandini y Orellana ofreció recitales en julio, septiembre y octubre; en agosto nuevamente varios músicos nacionales se congregaron en estación Quinta Normal en los dos días de conciertos "A mover las manos por la música chilena", entre ellos Camila Moreno, 3x7 Veintiuna y Denisse Malebrán; y en diciembre se efectuó el primer concierto de Navidad del año, ya tradicional en Metro, así como un concierto de guitarra ofrecido por el músico griego Alexandros Tefarikis.



Conciertos organizados el año 2009 por Metro





Asimismo, variadas fueron las exposiciones acogidas en espacios de Metro durante el año 2009. Así por ejemplo, la particular mirada del dibujante Jimmy Scott, caricaturista del diario El Mercurio, fue desplegada en la estación Bellas Artes en junio en una muestra retrospectiva titulada "Metro a Metro", para luego itinerar por otras estaciones de la red.

“ La Corporación Cultural

MetroArte no sólo organiza eventos propios –sola o en asociación con otras instituciones– sino que también apoya la difusión de la cultura por medio de otras herramientas, lo que le ha permitido constituirse en un destacado agente cultural en la ciudad.”

En julio, por su parte, partió el primero de cuatro ciclos de la exposición "Chile en cuatro Momentos". Organizada por el diario El Mercurio, Eneris y la Universidad de Los Andes, esta muestra exhibe cómo vivían los chilenos en cuatro momentos distintos de su historia: los siglos XVIII, XIX, XX y XXI.

Otras exposiciones destacadas fueron "La calle es de todos" y "Bicultura", en septiembre; la muestra "Noticias del Universo", organizada por Explora Conicyt; así como la exhibición "Santiago Diseño", instalada en la estación Quinta Normal durante noviembre, entre otras.

En esta producción cultural también intervienen otros agentes, los cuales se incluyen en esta gran iniciativa. El caso de la Municipalidad de Peñalolén y su interés por lo que acontece en la estación Grecia es un ejemplo de ello. La relación con el Municipio es de coparticipación en la producción de actividades culturales donde se aprovecha que el público de la estación son vecinos de la comuna. A la fecha se han realizado en forma conjunta tres ferias, dos obras de teatro y cuatro conciertos, donde el público se ha visto beneficiado por esta alianza.

En general, además de los municipios, son los centros culturales, universidades y organismos de Gobierno los socios naturales de la Corporación Cultural MetroArte.

Pero la Corporación Cultural MetroArte no sólo organiza eventos propios –sola o en asociación con otras instituciones– sino que también apoya la difusión de la cultura por medio de otras herramientas, lo que le ha permitido constituirse en un destacado agente cultural en la ciudad y establecer estrechas relaciones con otras instituciones culturales en el tiempo. Ejemplo de estas herramientas son las ventanas y vitrinas culturales, que consisten en soportes a muro en estaciones donde diversas instituciones exhiben su programación cultural del mes.

Además, se realizan auspicios a actividades culturales en la ciudad que sean coincidentes con la misión de la Corporación, esto es, mejorar la calidad de vida y la educación, a través del desarrollo y difusión de diversas iniciativas culturales. Esa modalidad puede ser vía convenios o postulaciones. Dentro de ellas destacan los auspicios a todas las Ferias del Libro organizadas por la Cámara Chilena del Libro; a los Museos Nacional de Bellas Artes y el de Arte Contemporáneo; y a producciones cinematográficas chilenas, entre otras.



Desempeño Económico.

La gestión financiera de Metro de Santiago se distingue por llevar adelante sus proyectos con eficiencia y seriedad. Consolidado como la columna vertebral de la capital, nuestra empresa tiene como objetivo institucional proveer de servicio de transporte a los santiaguinos.

Pero mientras una empresa tradicional tiene por meta maximizar la rentabilidad para sus accionistas, para una empresa pública y de servicio, como es el caso de Metro, este objetivo es más complejo, porque es doble: más que maximizar la rentabilidad privada para los accionistas se aspira a maximizar la rentabilidad social, en este caso, proveyendo servicio de transporte a los habitantes de la capital, pero al mismo tiempo haciéndolo de manera eficiente y cubriendo los costos operacionales.

“ Metro de Santiago ha obtenido resultados operacionales positivos en los últimos 15 años, con un promedio de US\$ 10 millones al año y un EBITDA que el año 2009 alcanzó los \$ 64.130 millones.”

Nuestros resultados

EC1 EC4

Metro de Santiago ha obtenido resultados operacionales positivos en los últimos 15 años, con un promedio de US\$ 10 millones al año y un EBITDA que el año 2009 alcanzó los \$ 64.130 millones, el segundo mejor de la última década.

Nuestra compañía cerrará el año del Bicentenario con sobre 100 kilómetros de red, financiando este plan de desarrollo con créditos de instituciones locales y extranjeras, además de bonos en el mercado local por US\$ 880 millones. El actual plan de ampliaciones de Metro, que abarca los años 2008-2010, asciende a US\$ 1.300 millones.

El año 2008, Metro emitió su primer bono sin garantía del Estado, consiguiendo buenas tasas de financiamiento de largo plazo, equivalente a US\$ 155 millones. Y en noviembre de 2009, la compañía concluyó nuevamente en forma exitosa una segunda colocación de bonos sin garantía del Estado, esta vez por un monto cercano a US\$ 170 millones y con una clasificación en AA por





Fitch Ratings y Humphreys, con lo cual se mejoró el riesgo exhibido el año anterior.

Lo anterior demuestra la fortaleza de la gestión económica de Metro, que en su condición de empresa pública sale a conseguir financiamiento al mercado en igualdad de condiciones con las empresas privadas.

Metro de Santiago es uno de los pocos del mundo que no sólo financia su operación, sino que además costea parte de sus extensiones.

En efecto, nuestra empresa no recibe ningún tipo de subsidio o donación fiscal o de gobiernos para

financiar sus actividades de operación. En relación a las inversiones necesarias para la expansión de la red, los últimos proyectos se han financiado en un esquema aproximado de tres tercios, el primero con aportes directos del Fisco, otro tercio mediante Convenios de Programación, a través de los cuales se materializan aportes provenientes de la Municipalidad de Las Condes, de Fondos Regionales de Inversión de la Región Metropolitana y del Ministerio de Obras Públicas, y el tercio restante con aportes de Metro, vía aumento de tarifa técnica.

En la Ley de Presupuestos del Sector Público de cada año se indican los aportes del Fisco y Convenios, señalados en el párrafo anterior.

Valor Económico Directo generado y distribuido por Metro

Valor Económico Generado (VEG)	2008	2009
Ingresos de Explotación (MM\$ Dic 09)	204.064	197.590
Ingresos Financieros (MM\$ Dic 09)	7.448	6.707
Otros Ingresos (MM\$ Dic 09)	1.784	992
Total VEG	213.296	205.288

Valor Económico Distribuido (VED)	2008	2009
Costos Operativos	91.113	88.845
Mantenimiento (MM\$ Dic 09)	31.325	30.170
Energía Eléctrica (MM\$ Dic 09)	26.871	28.482
Gastos Generales (MM\$ Dic 09)	32.917	30.193

Salarios y Beneficios Sociales Personal (MM\$ Dic 09)	35.844	42.503
-------------------------------------------------------	--------	--------

Pagos a Proveedores de Fondos ²⁹	73.219	68.517
Pago de Intereses (MM\$ Dic 09)	40.250	37.182
Pago de Deuda (MM\$ Dic 09)	32.969	31.335

Pagos al Gobierno	3.528	3.679
Pagos al Gobierno (MM\$ Dic 09)	3.528	3.679

Total VED	203.704	203.543
------------------	----------------	----------------

Valor Económico Retenido (VER)	9.593	1.745
---------------------------------------	--------------	--------------

²⁹ Considera servicios de deuda sólo de cargo Metro.



a) Cobertura de obligaciones debidas a programas de beneficios sociales

EC3

En Metro, existen acuerdos con los Sindicatos N° 1, 2 y 3 sobre planes de retiro convenido en los cuales la empresa se compromete a depositar, por una sola vez, en la Cuenta de Capitalización Individual del trabajador de la AFP respectiva, la suma equivalente al 30% de su cotización de capitalización individual correspondiente al periodo que reste para enterar la edad que le permite acogerse a pensión de vejez, contado desde la terminación de su contrato de trabajo, con tope de tres años.

Para acogerse a dichos planes, los trabajadores tienen que cumplir con los siguientes requisitos: 20 años de servicio en Metro; renuncia voluntaria, mutuo acuerdo o necesidades de la empresa; desde 62 y menos de 65 años para los hombres y desde 57 y menos de 60 años para las mujeres.

Este beneficio no tiene tope de trabajadores por año para el Sindicato N°1 y para los Sindicatos N° 2 y 3 el tope es de cinco trabajadores por año. Cada sindicato negocia lo que estima es más conveniente para sus socios. Son negociaciones independientes, las que incluso se realizan en distintos periodos.

Adicionalmente, el Sindicato N° 2 cuenta en su contrato colectivo vigente con una cláusula "Retiro por causal calificada", que mejora la indemnización de los trabajadores que se acojan voluntariamente a esta cláusula, que cumplan con los requisitos establecidos y sean aprobados por la comisión de análisis de estos casos. El tope es de tres trabajadores por año calendario, no acumulables.

En el caso de los contratistas, debido a la Ley de Subcontratación, Metro de Santiago cuenta con un mecanismo de certificación, en donde una empresa especialista en el tema y acreditada por la Dirección del Trabajo, certifica que las empresas contratistas cumplen con las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores.

“ La influencia de Metro de Santiago en la economía local no sólo se remite a la generación de empleo y el pago de salarios e impuestos. También el apoyo a empresas locales por medio de su incorporación a la cadena de proveedores es un aporte en esta materia.”

b) Nuestro aporte a la economía local

EC6 EC7

La influencia de Metro de Santiago en la economía local no sólo se remite a la generación de empleo y el pago de salarios e impuestos. También el apoyo a empresas locales por medio de su incorporación a la cadena de proveedores es un aporte en esta materia.

En efecto y si bien no existe una política explícita al respecto, en Metro los procesos de compra –regidos por la transparencia– tienden a llevarse a cabo a través de proveedores locales, como lo demuestra la proporción del gasto de las compras centralizadas de la empresa.

Compras centralizadas de Metro (repuestos del mantenimiento y material de uso general)

	2008		2009	
72%	MM\$ 8.787	Compras nacionales	MM\$ 9.457	71%
28%	MM\$ 3.423	Compras importadas	MM\$ 3.920	29%
100%	MM\$ 12.211	Total	MM\$ 13.378	100%

Del mismo modo, no existe una política explícita referida a la contratación local, pero los procesos de contratación incluyendo los de los ejecutivos se realizan en la Región Metropolitana, debido a que Metro sólo registra operaciones en esta región.

c) El impacto de nuestro servicio e infraestructura

EC8 SO1

El impacto que genera el servicio de Metro de Santiago y la infraestructura asociada en la comunidad es diverso. Por ejemplo, las inversiones destinadas a la construcción de nuevas líneas han considerado también infraestructura destinada a la instalación y funcionamiento de servicios públicos, tales como teléfonos públicos, cajeros automáticos, máquinas de recarga de tarjetas Bip!, así como el funcionamiento de locales comerciales y de pago de servicios.

Para conocer las preferencias de los usuarios, se realizan periódicamente encuestas orientadas a indagar en las necesidades relativas a los rubros que deben operar en los locales comerciales de las estaciones. La instalación de servicios en ellas ha permitido el acceso a residentes que no contaban con esas prestaciones, lo cual contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas.

Por otra parte, la red de Metro cuenta con instalaciones y espacios construidos y destinados principalmente a actividades y proyectos relacionados con la Corporación Cultural MetroArte, los cuales son de acceso gratuito y van en directo beneficio de la comunidad. Es importante destacar que al disponer la empresa de estos espacios para la cultura y la educación, deja de percibir ingresos, por ejemplo, por concepto de arriendos inmobiliarios o publicidad:

- La Multisala Cultural de estación Baquedano Línea 5, que con una superficie de 500 m² cuenta con paneles de cierre y bodega.
- La Sala Patrimonial Plaza de Armas, especialmente equipada con vitrinas para la exhibición de exposiciones patrimoniales en conjunto con el Consejo de Monumentos Nacionales y el Museo Histórico Nacional.
- La Galería Bellas Artes en la estación homónima, que permite la exposición de muestras plásticas y temáticas de buen nivel.
- La Sala Pablo Neruda de la estación Quinta Normal, equipada para las artes escénicas y audiovisuales, cuenta con seis camarines y dependencias técnicas.
- La Galería Quinta Normal, equipada con un sistema de iluminación especial para las artes plásticas.
- La Galería Cal y Canto, situada en la estación del mismo nombre, está destinada a la exhibición de obras plásticas de talentos jóvenes y emergentes de la escena artística nacional.

3 multisalas

4 galerías

1 anfiteatro

15 módulos de Bibliometro

29 obras MetroArte y

18 dioramas

están dispuestos a lo largo de nuestra red

- Anfiteatro y parrones de la Rotonda Grecia en la estación del mismo nombre, cuya superficie y soportes la hace apta para la operación de ferias y conciertos al aire libre de mediana convocatoria (hasta cuatro mil personas).
- Sala Cultural Puente Alto, espacio de exposiciones en la estación homónima diseñada como espacio multiuso.
- Espacios Bibliometro, 15 locales cuya infraestructura pertenece a la DIBAM, en tanto que Metro aporta las superficies y/o locales comerciales para su ubicación en las estaciones convenidas. Es el único caso, además, en que el personal también corresponde a un tercero, en este caso la DIBAM.
- Proyectos MetroArte, 29 obras de arte público permanente ubicadas en distintas estaciones de la red. Entre ellas destaca, por ejemplo, "Verbo América", mural de cerámica de Roberto Matta avaluado en US\$ 1 millón.
- Dioramas o módulos que exhiben distintos episodios de la historia de Chile realizados con una técnica que mezcla el arte de la maqueta, la pintura y el tallado policromado. Actualmente existen 18³⁰ dioramas ubicados en distintas estaciones de la red, cuyo volumen aproximado es de 7 m³.

En tanto, hay otro tipo de infraestructura asociada a las actividades culturales, como por ejemplo los soportes, paneles de cierre y de exposición de proyectos MetroArte así como su equipamiento de iluminación, todo lo cual es motivo de mantenimiento periódico para la buena presentación de la oferta cultural. A lo anterior hay que agregar algunos equipos audiovisuales que complementan los espacios antes descritos.

³⁰ Al 31 de enero de 2010.

Cómo creamos valor indirecto EC9

La operación de Metro de Santiago genera impactos económicos indirectos significativos, entendiéndose por ello el desarrollo de zonas por donde el Metro pasa, los beneficios para la población en descontaminación local y de GEI –de lo que deriva un ahorro social en gastos de salud pública–, reducción de congestión de las arterias viales y de la accidentabilidad en la operación del tránsito, así como en la disminución de los tiempos de viaje.

Por cierto que dentro de los impactos económicos indirectos existen también los que pueden catalogarse como negativos y que están relacionados con las actividades de Metro Constructor y son transitorios. Estos son:

- Las medidas de seguridad adoptadas para la ejecución de las obras de Metro se traducen, en los sectores respectivos, en dificultades para el acceso directo al comercio y a residencias locales, lo que conlleva perjuicios económicos para los afectados por menores ventas, costos fijos, mayor requerimiento de aseo, limpieza y hasta deterioro temporal de áreas verdes e infraestructura menor como jardines, accesos de vehículos, entre otros.
- Los desvíos del tránsito para poder realizar las obras de construcción y extensión de las líneas, pueden considerarse como un impacto económico indirecto negativo, debido al tiempo adicional de viaje que pueden significar.

Sin embargo, la mayoría de los impactos económicos indirectos generados por Metro de Santiago son de carácter positivo y, además, permanentes. Son los siguientes:

- El aumento de la población flotante asociada a las nuevas estaciones de Metro genera un crecimiento de la clientela y por tanto, aumento de ventas en el comercio local. A lo anterior se agrega el mayor atractivo comercial generado por las nuevas estaciones, más movimiento de personas y, por tanto, beneficios directos para los nuevos operadores.
- La modernización de los barrios cercanos a una línea de Metro genera plusvalía en las propiedades del sector, lo que va en directo beneficio de sus dueños. Ejemplo de lo anterior es la proyección de un aumento en los precios del suelo de parte del tramo de la futura Línea 6 (Cerrillos y Pedro Aguirre Cerda), el que en 20 años podría aumentar hasta en 27%. En tanto, según expertos, en los próximos dos años en construcción, el valor del suelo en Ñuñoa aumentaría en 15%³¹. Al respecto, en una columna de opinión, el académico de la Universidad Diego Portales, Louis de Grange, señaló que “se ha constatado que en los sectores donde se ha extendido el Metro se producen plusvalías de las propiedades incluso por sobre el 30%³²”.

³¹ Fuente: C. Argandoña, J. Lobos, S. Riffo en La Tercera (31/12/09): “Precio de suelos puede subir hasta 27% por nueva Línea 6 del Metro”.

³² Fuente: L. de Grange edición especial diario El Mercurio (11/01/10): “Metro es un medio insuperable”. También disponible en www.edicionesespeciales.elmercurio.com.





“ La modernización de los barrios cercanos a una línea de Metro genera plusvalía en las propiedades del sector, los que va en directo beneficio de sus dueños.”

En términos generales, se puede decir que el aumento de la plusvalía en bienes raíces asociado al desarrollo de Metro tiene tres etapas: al momento del anuncio de la creación de una nueva línea o de la ampliación de una ya existente, al momento de su construcción y, finalmente, cuando ésta está operativa. También influye la distancia que existe entre el terreno/vivienda y la estación, así como si el trazado se construyó en forma subterránea o en viaducto³³.

Las zonas intervenidas por las construcciones de Metro se reintegran a la comunidad muchas veces en condiciones mejoradas a como fueron recibidas por la empresa. Ejemplo de ello es la remodelación de la Plaza Simón Bolívar, en la comuna de Quinta Normal, luego de la construcción de una ventilación del túnel de la extensión de la Línea 5 ejecutada en ese lugar.

Por otro lado, las estaciones de Metro son un centro de servicios, que incorpora al entorno cajeros automáticos, teléfonos públicos, locales comerciales, entre otros.




En Santiago cada día se efectúan más de 3,8 millones de viajes de transporte público y de ellos, un 58% utiliza Metro, sólo en combinación con bus. Antes del Transantiago, la tarifa no era integrada, es decir, quienes usaban Metro y bus debían pagar por ambos servicios. Hoy, con las tarifas integradas y una ventana horaria de dos horas para realizar cambio modal, son más las personas que pueden acceder al servicio de Metro y, en general, viajar más tiempo pagando sólo una tarifa o, dependiendo del horario, pagado una pequeña diferencia en caso de haber hecho trasbordo o combinación con otros modos. De esta forma, Metro duplicó su cantidad de usuarios, doblando de esta forma también su rentabilidad social.



Por otra parte, vinculado a las actividades de la Corporación MetroArte y dado que la oferta cultural es de carácter gratuito para el público, es posible deducir que su valorización a precio de mercado o incluso de mercado subvencionado, es muy relevante ya que acerca a la cultura a millones de personas anualmente.












³³ Fuente: Claudio Agostini y Gastón Palmucci (2005): "Capitalización Anticipada del Metro de Santiago en el Precio de las Viviendas": www.economia.uahurtado.cl.

Índice GRI.

Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
1.1.	Declaración del Presidente o Gerente General.		4		
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	P8 P9	14 - 17		
2.1.	Nombre de la organización.		8		
2.2.	Principales marcas, productos y servicios.		10-11		
2.3.	Estructura operativa, incluidas las principales decisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		7 - 8	<p>Metro S.A. tiene como única filial la Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. (Transub S.A.), sociedad anónima de duración indefinida. Dicha empresa se encuentra en etapa de organización y puesta en marcha, por lo que no ha tenido movimiento.</p> <p>Asimismo, Metro es socio de la Corporación Cultural MetroArte, corporación privada sin fines de lucro, creada en virtud del Decreto Supremo Nº 543, de fecha 9 de junio de 1999, del Ministerio de Justicia y publicado en el Diario Oficial de 24 de septiembre del mismo año, cuyo objeto es promover todas aquellas actividades que aseguren el desarrollo cultural y educacional de la comunidad.</p>	
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.		102		
2.5.	Número de países en los que opera.		7		
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		8	<p>La Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A. es una sociedad anónima, creada mediante la Ley 18.772 publicada el año 1989. La compañía es administrada por un Directorio nominado por los accionistas: la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo) y el Fisco, representado por el Ministerio de Hacienda.</p> <p>Más detalles disponibles en www.metro.cl, en la sección Corporativo.</p>	
2.7.	Mercados servidos.		8 - 9		
2.8.	Dimensiones de la organización informante: número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados.		8		
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad.		12		












Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		19	http://www.adimark.cl/medios/Empresas_Respetadas_09.pdf http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=66890 http://www.foroinnovacion.cl/avonni_ganadores.php http://www.hkcaptiva.cl/record/ranking.htm http://latercera.com/contenido/743_181198_9.shtml http://www.uitp.org/events/2009/lisbon/en/marketing.cfm http://papeldigital.info/qp/index.html?2009102401 http://tele13.canal13.cl/noticias/tecnologia/9502.htm http://www.fundaciondelaprensa.cl/prontus_fundacion/site/artic/20091111/asocfile/presentacion_barometro_2009.pdf http://www.ich.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=158:premio-ich-2009&catid=50:ich&Itemid=15 http://www.chilebicentenario.cl/frmNoticia.aspx?idArticulo=611	
3.1.	Periodo cubierto por la memoria.		7		
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.		7	Este es el primer Reporte de Sustentabilidad de Metro de Santiago concebido como tal. Sin embargo, en memorias corporativas de años anteriores se informa acerca del desempeño de la empresa, también en los ámbitos social y medioambiental, siendo la más reciente del año 2008.	
3.3.	Ciclo de presentación de memorias.		7		
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido		102		
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.		7		
3.6.	Cobertura de la memoria.		7		
3.7.	Límites al alcance o cobertura de la memoria.		7	Al tratarse del primer reporte de sustentabilidad, y conforme a los principios de periodicidad y comparabilidad, se ha dispuesto que –salvo excepciones– junto a la información del año 2009 el lector disponga también de los datos cuantitativos referentes al año 2008.	
3.8.	Tratamiento de información en caso de joint ventures y filiales.			Aunque Metro S.A. tiene una filial, ésta se encuentra en etapa de organización, no teniendo por ello movimientos que reportar. Más detalles disponibles en www.metro.cl , en la sección Corporativo.	
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.		7	Los indicadores se formaron a partir del protocolo GRI-3. Para estimar los datos cuantitativos de este reporte se utilizaron técnicas de medición y bases de cálculo cuyas notas explicativas así como, si corresponde, los criterios utilizados en su confección son presentados en este reporte. En caso de modificaciones entre la información 2008 y 2009, éstas quedan explícitamente señaladas. En algunos casos se calcularon según especificaciones propias a las áreas temáticas, lo que está debidamente señalado.	
3.10.	Efecto de la reexpresión de información de memorias anteriores.			No aplica	
3.11.	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración.			No aplica	
3.12.	Tabla que indica localización de los contenidos básicos en la memoria.		Índice GRI		
3.13.	Verificación externa		7	La información contenida en este reporte ha sido validada por las Gerencias que la generan. Este reporte no cuenta con verificación externa.	
4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.		12		

Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
4.2.	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).			El Presidente no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la empresa. Sin embargo, en la actualidad, desarrolla una labor permanente en la organización, lo que permite mantener un alto nivel de coordinación con la Gerencia General, a fin de analizar la gestión de la empresa y la ejecución de los principales proyectos.	
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.			Los miembros del Directorio no desempeñan cargos ejecutivos ni administrativos dentro de la empresa.	
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.			Los mecanismos de comunicación de los accionistas y el Directorio se encuentran contemplados en la Ley de Sociedades Anónimas y en los Estatutos Sociales de la empresa. Cabe precisar que, por la naturaleza de su propiedad, Metro no cuenta con accionistas minoritarios. En el caso de los trabajadores, existe una política de comunicación permanente entre los sindicatos y la administración, que a su vez reporta al Directorio.	
4.5.	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		12		
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.			La ley de Sociedades Anónimas establece determinados mecanismos para evitar los conflictos de intereses de los Directores. Sin perjuicio de lo anterior, Metro da cumplimiento al Código del Sistema de Empresas (SEP). Dicho código reúne en forma sistemática un conjunto de principios éticos, de buenas prácticas de Gobierno Corporativo así como de normativa y políticas emanadas del SEP, conformando un cuerpo armónico que regula el comportamiento en la conducción de la empresa. Hay que destacar que Metro también cuenta con un Código de Ética, aprobado en diciembre de 2009 por el Directorio. Se trata de un instrumento cuyo objetivo es facilitar el entendimiento común de los valores y conductas esperadas por parte de todos los trabajadores de la empresa y que deben enmarcar todas sus acciones día a día.	
4.7.	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		30	La elección de los miembros del máximo órgano de gobierno es realizada por los accionistas de la empresa, sin que ello conlleve un procedimiento formal para su determinación en materia ambiental y social. Hay que mencionar que los directores son profesionales con amplia experiencia en el ámbito del transporte, las obras públicas y la gestión.	
4.8.	Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		18, 30 - 32		
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.			A partir del año 2009, y con el ánimo de dar un impulso al tema y relevar la importancia que tiene para la empresa esta materia, se creó la Gerencia de Desarrollo Sustentable, la cual tiene como su objetivo principal la Responsabilidad Social Empresarial, convocando a las áreas de Medio Ambiente, Integración y Seguridad de los Trabajadores y Clientes. Su labor es establecer en la empresa un sistema de gestión responsable, con mecanismos para su supervisión por parte de la alta dirección. En este sentido, y considerando que una de las metas corporativas de Metro es la Calidad de Servicio, existe el compromiso y una preocupación permanente por los clientes y trabajadores, siendo esta meta evaluada en las sesiones del Directorio. Hay que destacar, además, que durante año 2009 se desarrollaron reuniones periódicas en las que participó Gerencia de Desarrollo Sustentable, Gerencia General y el Presidente del Directorio para supervisar la gestión y el desempeño ambiental de Metro.	
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.			La gestión del directorio en materia de sustentabilidad es evaluada en las juntas anuales de accionistas.	





Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	P7	41 - 44	El principio precautorio no se encuentra de manera explícita en nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, existe un compromiso de Metro de adoptar dicho principio, mediante la adhesión y participación de la red Pacto Global Chile, entidad impulsada por las Naciones Unidas.	
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		20 - 21, 30 - 33, 51, 55 - 57, 59, 71 - 74, 78 - 83		
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.		20 - 21		
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido: comunidades, sociedad civil, clientes, accionistas y proveedores de capital, proveedores, empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos, entre otros.		22 - 29		
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		22 - 27	<p>Metro de Santiago tiene sus principales grupos de interés identificados en su Política de Responsabilidad Social Empresarial, en la cual asume compromisos con éstos en torno a cuatro objetivos estratégicos: la calidad de vida laboral, la seguridad, el medio ambiente y la ciudad y la comunidad.</p> <p>En términos generales la definición de los grupos de interés es a partir del nivel de impacto que las acciones y decisiones que emanan de la empresa tienen sobre éstos y de acuerdo con el grado de relacionamiento que tiene con ellos. De esta forma, sus grupos de interés primarios lo constituyen los clientes, los trabajadores, los proveedores y la sociedad.</p> <p>Esta última aglutina a actores como los vecinos del entorno de Metro, los medios de comunicación, accionistas y el sector financiero, autoridades sectoriales, líderes de opinión y la comunidad en general.</p>	
4.16.	Enfoques adaptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		22 - 27, 55 - 57		
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		7		
Economic Aspect					
DMA	Enfoque de gestión		14 - 16, 84 - 89		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos.		84 - 89		
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	P7 P8 P9	16 - 17	http://www.traintocopenhagen.org/IMG/pdf/position_paper_full_version.pdf	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		86		
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		84 - 85		










Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P6	36		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P6	86		
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	P6	86		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		87		
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		14 -16, 88 - 89	http://www.edicionesespeciales.elmercurio.com/destacadas/detalle/index.asp?idnoticia=20100112272542&idcuerpo=857 http://economia.uahurtado.cl/pdf/publicaciones/inv170.pdf	
Dimensión Ambiental					
DMA	Enfoque de gestión		48		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	P8	50, 58		
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	P8 Pg		Metro no utiliza materiales valorizados.	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	P8	50		
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	P8	51		
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	P8	49 - 51		
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energía renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	P8 Pg	49 - 51	Metro ha desarrollado una serie de medidas (ver indicador "EN5, Ahorro de energía") para disminuir el consumo energético y de esta forma ofrecer un sistema de transporte eficiente en términos de energía.	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo directo de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	P8 Pg		Metro no ha desarrollado este tipo de iniciativas, debido a que el consumo de este tipo de fuentes es despreciable respecto al consumo total de energía efectuado por la empresa.	
EN8	Captación total de agua por fuentes.		61 - 62		
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			No aplica. Los recursos hídricos utilizados por Metro no afectan fuentes de agua.	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	P8	62		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.			No aplica. No existen terrenos protegidos cercanos a Metro.	




Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.			No aplica. Metro no genera impactos significativos sobre la biodiversidad.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.			No aplica. Metro opera en entorno urbano.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.			No aplica. Metro opera en ambiente urbano. No genera impactos sobre la biodiversidad.	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.			No aplica. Metro opera en ambiente urbano. No afecta áreas con especies protegidas.	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	P8	51 - 54		
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		53		
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	P7 p8 P9	49 - 54	Más del 99% de las emisiones de GEI corresponden a emisiones indirectas producidas durante la generación de la energía eléctrica consumida por Metro. De esta manera, las iniciativas de reducción de GEI corresponden a todas aquellas iniciativas para disminuir el consumo energético de Metro detalladas en este reporte.	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.			Metro no emite sustancias destructoras de la capa de ozono.	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		53		
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		58		
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	P8	58		
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		63		
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		58		
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.			No aplica. Metro no afecta recursos hídricos ni hábitats relacionados. El agua utilizada es descargada al alcantarillado cumpliendo los límites establecidos en el DS 609/1998 MINSAL que establece la <i>Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Industriales Líquidos a Sistemas de Alcantarillado</i> .	
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		63		
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.			No aplica. Metro no vende productos en los que pueda recuperarse su embalaje.	
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		63		

Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.			<p>No aplica. El transporte de personal y materiales utilizados por Metro no genera impactos significativos.</p> <p>En el transporte de materiales y elementos para la ejecución de las obras de construcción de extensión de las líneas, así como en el retiro de excedentes de las excavaciones ("marina"), cabe la posibilidad de que se produzcan impactos ambientales tales como ruido excesivo, polvo en suspensión, derrames en la vía pública y suciedad dejada por las ruedas de los vehículos de transporte. Sin embargo, la forma organizada en que se realiza este tipo de transporte en Metro se traduce en la ausencia de impactos significativos en este sentido.</p>	
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	P7 P8 P9	48		
Dimensión Social					
DMA	Enfoque de gestión		34		
Prácticas laborales y ética del trabajo					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		34 - 35		
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	P6	34	Metro de Santiago es una empresa que opera solamente en la Región Metropolitana y por lo mismo sus trabajadores pertenecen a dicha región.	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.		37 - 40		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	P1 P3	37		
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativos(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son específicas en los convenios colectivos.	P3		No hay acuerdos explícitos con los sindicatos más allá de lo consagrado en la legislación vigente.	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.		41	En los ocho Comités Paritarios de Higiene y Seguridad que existen en la empresa está representado el 100% de los trabajadores de Metro de Santiago	
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		43		
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		41 - 45		
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		37 - 40	<p>Metro, en conjunto con los sindicatos, acuerda la formación del Consejo de Bienestar compuesto por representantes de la compañía y trabajadores designados por los sindicatos.</p> <p>Su finalidad es administrar el Fondo de Bienestar con el objeto de propender al mejoramiento de las condiciones de vida de sus socios y su grupo familiar, mediante el desarrollo de actividades sociales, culturales, deportivas, recreativas, así como proporcionarles ayudas de carácter médica, dental, social y económica.</p>	

Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		44 - 47		
LA11	Programa de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.		44 - 47		
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		47		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	P1 P6	34 -35		
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	P6	36	La relación de salario en Metro es bastante homogénea, a pesar de existir desigualdades en algunos casos. Dicha situación ocurre debido a varios factores, dentro de los cuales se encuentran: antigüedad laboral, edad del trabajador, experiencia laboral, cargo, entre otros.	
Derechos Humanos					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	P1 P2 P3 P4 P5 P6		Metro de Santiago se rige con estricto apego a las normas de la legislación chilena y con ello también a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, las convenciones fundamentales de la OIT y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Por esta razón exige a toda organización que realice negocios con la compañía, dar cumplimiento a todo lo convenido en dicho marco laboral.	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	P2 P6		Respecto al trabajo infantil, Metro de Santiago, dentro de los controles que existen, no permite la contratación de personas que no cumplan con la edad legal.	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.			No existen antecedentes de capacitaciones referidas a temas relacionados con los Derechos Humanos en los años 2008 y 2009. Sin embargo, todos los trabajadores están informados del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, donde se abordan temas de no discriminación, relacionados con el respeto y dignidad de las personas, la protección de la vida y de la salud de los trabajadores.	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.			Metro no cuenta con una política formal relacionada con la no discriminación. Estos temas son abordados en el Código SEP que rige a las empresas del Estado, que entre otros señala: "Las Empresas SEP deben orientar su actuar en función de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y tratar a todos sus trabajadores, contratistas, clientes, proveedores, competidores y personas, en general, con respeto y dignidad, de manera justa e imparcial, sin discriminaciones arbitrarias asociadas al género, edad, origen étnico, ideología política, religión, raza, estado civil u otras". Adicionalmente, durante el año 2009 Metro trabajó este tema con el Código de Ética interno, el que fue aprobado en diciembre por el Directorio de la compañía.	
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	P1 P3	37		

Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	P1 P2 P5		Por política de la empresa, Metro no contrata a menores de 18 años. La única circunstancia en la que menores de edad realizan actividades en la empresa, es cuando los estudiantes de Liceos Técnicos realizan su Práctica Profesional en Metro. Esto sucede, previa autorización de los padres del menor. Como es una Práctica Profesional, dichas personas, están cubiertas por la Ley 16.744 de seguro estudiantil, por lo que no existe un contrato de trabajo, sólo un convenio de aceptación del estudiante con la institución de estudios.	
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	P1 P2 P4		Metro no promueve el trabajo forzado, por lo tanto no se registran incidentes de este tipo en la empresa. La empresa constantemente se ha preocupado de elaborar manuales y procedimientos tendientes a señalar pautas de trabajo, con el espíritu de proteger a las personas dentro de un contexto de máxima funcionalidad operativa, en el desarrollo de cada una las tareas orientadas a la prevención de riesgos de accidentes laborales. Estos manuales y procedimientos están publicados en la intranet y son conocidos por todos los trabajadores. Además, hay que destacar que durante el año 2009 se realizó una campaña de valores interna, dentro de los que destaca el valor Seguridad. A su vez, el Código de Ética de la empresa, aprobado en diciembre de 2009 por el Directorio, señala dentro de sus valores y principios a desarrollar el Valor Seguridad, tanto para los trabajadores como para los clientes: "En Metro, la seguridad es una prioridad y un elemento transversal a todas nuestras funciones. Conocemos nuestros procesos, normas y procedimientos, y establecemos estándares de seguridad exigentes, tanto a nuestros colaboradores como al personal externo. Fomentamos el auto-cuidado y no tomamos riesgos innecesarios. Permanentemente educamos a nuestros clientes para que no corran riesgos".	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	P1	44 - 47	El personal de seguridad de Metro es capacitado en diversas materias de vigilancia privada, a través de los cursos de formación para vigilantes privados. Además, cada dos años se realizan cursos de perfeccionamiento. Igual exigencia se hace a los guardias de empresas externas respecto de su formación, y su perfeccionamiento es cada tres años. Dichos cursos, con sus correspondientes mallas curriculares establecidas por Carabineros de Chile, incorporan un proceder con absoluto apego a la Ley, que involucra el respeto irrestricto de los derechos constitucionales de las personas. El perfeccionamiento durante el año 2009, de vigilantes fue del 26,1% y el de guardias 29,3%. Durante el año 2008, no se realizaron cursos de perfeccionamiento para vigilantes, ya que estos son cada dos años, para el año 2010 el porcentaje corresponderá a un 73,9%. Respecto de los guardias, al inicio de los contratos con empresas externas (1º de septiembre de 2008), se presentó con su curso el 66,10%, durante este año fue el 29,3%, quedando para el año 2010 el 4,6% de la dotación.	
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	P1 P6		No se registran incidentes de este tipo en la empresa. Si bien Metro no cuenta con una política formal relacionada con la no discriminación, estos temas son abordados en el Código SEP que rige a las empresas del Estado, que entre otros señala: "Las Empresas SEP deben orientar su actuar en función de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y tratar a todos sus trabajadores, contratistas, clientes, proveedores, competidores y personas, en general, con respeto y dignidad, de manera justa e imparcial, sin discriminaciones arbitrarias asociadas al género, edad, origen étnico, ideología política, religión, raza, estado civil u otras". Adicionalmente, la empresa cuenta desde diciembre de 2009 con su propio Código de Ética interno, en el que este tema se aborda en la sección relativa a "Ética personal y en la relación entre personas". Allí se postula que Metro propicia y promueve la consideración por la dignidad de cada integrante de la empresa, rechazando cualquier manifestación que implique denigrar o menoscabar esa condición. Asimismo, es ofensiva toda forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, color, origen, creencias u orientación sexual, no sólo a la persona que la sufre sino además al ethos valórico que como empresa promueve Metro.	

Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
Sociedad					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.		72 - 74, 87		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	P10	30 - 32		
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	P10	30 - 32	<p>En Metro no se realizan capacitaciones específicas o formales relacionadas con políticas de anticorrupción. No obstante, la empresa se rige por el código SEP (Sistema de Empresas), que regula el funcionamiento de las empresas del Estado. En la Sección II, se señala: "Los valores y principios éticos contenidos en este Código deben inspirar de manera permanente la forma en que desarrollan sus actividades las Empresas SEP, reflejándose en su cultura, normas, metas, decisiones, ambientes de control y formas de proceder. La aplicación de estos valores y principios es responsabilidad de los directores, gerentes y trabajadores de cada una de las empresas SEP".</p> <p>A su vez, este tema se aborda en el reglamento interno de la empresa, en el Título VIII De las obligaciones del Reglamento Interno de Metro S.A., en su Artículo 26, letra o; "Observar en todo momento una conducta correcta y honorable y desempeñar las funciones con dignidad y responsabilidad". Este reglamento es de conocimiento de todos los trabajadores de la empresa y está publicado en la intranet.</p> <p>Cabe destacar que a fines de 2009, el Directorio de la compañía aprobó el Código de Ética de Metro de Santiago, cuyo objetivo es facilitar el entendimiento común de los valores y conductas esperadas por parte de todos los trabajadores de la empresa y que deben enmarcar sus acciones día a día.</p>	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	P10		No se han detectado actos de corrupción en el periodo. En caso de detección, se toman medidas laborales y judiciales.	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	P10	20 - 21	<p>Durante el año 2009, Metro de Santiago tuvo presencia en las siguientes asociaciones internacionales: CoMET (Asociación Internacional de Operadores de Metro), UITP (Asociación Internacional de Transporte Público, que reúne a un amplio número de actores del sistema de transporte público mundial). Dentro de Chile, también estamos asociados a ANDA, ICARE y SOFOFA, estuvimos asociados a fundación PROHumana e iniciamos participación en AcciónRSE.</p> <p>Si bien Metro de Santiago no participa de políticas públicas directamente, la empresa sí asiste cuando es convocada a reuniones del Comité Ciudad y Territorio, el cual es conformado por el Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, CONAMA, Secretaria de Planificación de Transporte y la Intendencia. En estas reuniones se comunican y sociabilizan los proyectos de Metro.</p>	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	P10		Por política del Directorio de la empresa, Metro de Santiago no efectúa aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.			Metro de Santiago no ha sido objeto de acciones relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia durante los años 2008 y 2009.	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.			Metro de Santiago no ha sido objeto de sanciones y multas significativas debido al incumplimiento de leyes y regulaciones durante los años 2008 y 2009.	
Responsabilidad sobre productos					
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	P1	67 - 69, 74		

Indicador GRI	Descripción	Principio del Pacto Global	Página	Alcance de la información y links relacionados	Reportado completamente
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento, la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	P1		Metro de Santiago no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante el 2008 y 2009 que demuestren intencionalidad.	
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		68	Metro cumple con entregar información relativa a los precios de sus servicios y de las formas de pago existentes, publicándolos de manera visible en cada una de las ventanillas de las boleterías en las estaciones, en la página web y pueden ser consultados vía telefónica en el call center. Por otra parte, se realizan campañas de educación en las que se entrega información a los usuarios relacionadas con el funcionamiento del servicio (servicio Metro Expreso, tótems de carga) y del correcto uso y comportamiento dentro de la red de modo de disminuir los riesgos de accidentes.	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.			Durante los años 2008 - 2009, la empresa no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios referentes a la entrega de información sobre sus servicios.	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		76 - 77		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		20 - 21		
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Durante los años 2008 - 2009, la empresa no ha registrado sanciones legales, multas o amonestaciones por incumplimiento de las regulaciones referente a las comunicaciones, publicidad o marketing.	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	P1		Durante los años 2008 - 2009 Metro no ha recibido reclamaciones por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes. La información entregada a Metro S.A. por los socios del Club Metro está sujeta al tratamiento de datos de carácter personal conforme a la Ley 19.628.	
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			Durante el año 2008 Metro fue multado por carecer de baños con ducha de agua caliente y por no contar con baños suficientes para la dotación de personal en estación Baquedano. La empresa apeló ante los Tribunales de Justicia puesto que la visita del inspector del trabajo fue incompleta, pues no se percató que dicha estación sí cuenta con los baños y duchas que exige la normativa y por tanto Metro cumple con las condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo (inciso segundo del art. 21 y 22 del decreto 594 de 1999, del Ministerio de Salud) adecuadas a la dotación del personal que labora en ese lugar. La apelación aún se encuentra en el ámbito judicial, no teniéndose una respuesta hasta el momento. Durante el año 2009 se cursaron dos multas. Una por no pago de licencia médica y otra por no pago de semana corrida a los conductores. Ambas fueron apeladas para reconsideración ante la Inspección del Trabajo, no teniendo aún respuesta de esa entidad.	
LT9	Descripción de las políticas y programas de trabajo para determinar horas de trabajo y horas de descanso; y las zonas de descanso.	P4		La cantidad de horas máxima de conducción en la jornada laboral es de cinco horas 50 minutos, las cuales pueden ser continuas, pero generalmente son parciales. Para las horas de descanso de los conductores, se cuenta con diez áreas de descanso en los PML (Puesto de Maniobra Local, que controla el tráfico local de trenes desde las estaciones.), las que están acondicionadas con mobiliario para descanso, colación y aseo personal.	

Nos importa tu opinión.

Esta encuesta también está disponible en www.metro.cl

Por medio de esta encuesta podremos conocer tu opinión acerca de nuestro Reporte de Sustentabilidad 2009 y así incorporar mejoras en nuestros próximos reportes.

1) ¿A qué grupo de interés de Metro perteneces?

- | | | |
|------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> Trabajador de Metro | <input type="radio"/> Cliente de Metro | <input type="radio"/> Proveedor/Contratista |
| <input type="radio"/> Gobierno/autoridades | <input type="radio"/> ONG | <input type="radio"/> Accionista /sector financiero |
| <input type="radio"/> Líder de opinión/experto | <input type="radio"/> Comunidad | <input type="radio"/> Medio de comunicación |
| <input type="radio"/> Vecinos en torno a Metro | <input type="radio"/> Otro (indicar) | |

2) ¿Cómo calificas este reporte?

- | | | | | | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Utilidad de la información | <input type="radio"/> Muy bueno | <input type="radio"/> Bueno | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Malo | <input type="radio"/> Muy malo | Justificación (opcional) |
| Claridad de la información presentada | <input type="radio"/> Muy bueno | <input type="radio"/> Bueno | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Malo | <input type="radio"/> Muy malo | Justificación (opcional) |
| Presentación y diseño | <input type="radio"/> Muy bueno | <input type="radio"/> Bueno | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Malo | <input type="radio"/> Muy malo | Justificación (opcional) |
| Transparencia en la entrega de información | <input type="radio"/> Muy bueno | <input type="radio"/> Bueno | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Malo | <input type="radio"/> Muy malo | Justificación (opcional) |
| Extensión | <input type="radio"/> Muy bueno | <input type="radio"/> Bueno | <input type="radio"/> Regular | <input type="radio"/> Malo | <input type="radio"/> Muy malo | Justificación (opcional) |

3) ¿Qué capítulo del reporte te parece más relevante? (Por favor elije las dos más importantes para ti)

- | | | |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> Perfil de la empresa | <input type="radio"/> La gestión sustentable en Metro | <input type="radio"/> Ética y gobierno corporativo |
| <input type="radio"/> Calidad de vida laboral | <input type="radio"/> Medio ambiente | <input type="radio"/> Responsabilidad con clientes y comunidad |
| <input type="radio"/> Cultura | <input type="radio"/> Desempeño económico | |



4) ¿Qué sección mejorarías y por qué?

5) ¿Qué información debería estar incorporada en el próximo reporte y por qué?

¡Muchas gracias por tu participación!

Por favor, envía este cuestionario -y tus comentarios y solicitudes- a Cristina Schmidt, Coordinadora de Comunicaciones Corporativas.

2.4

3.4

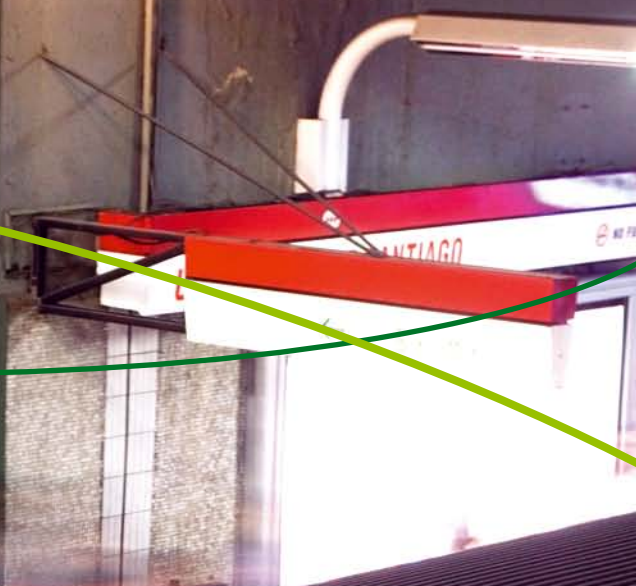
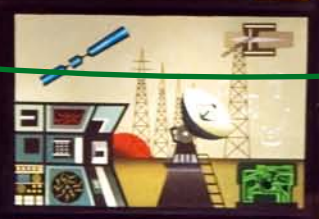
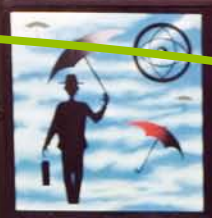
Dirección

Alameda Libertador Bernardo O'Higgins 1414, piso 3. Santiago de Chile.

e-mail

cschmidt@metro.cl

comunicaciones@metro.cl



Coordinación

Gerencia Comercial y
Servicio al Cliente
Metro de Santiago

Diseño y producción

Bullet
Marketing & Merchandising

Fotografía

Fotografía principal

Guillermo Gálvez

Fotografía de apoyo

Marcela Poch
Braulio Gampuy
Paula Ubilla
Archivo Metro

Impresión

Morgan impresores

Este Reporte de Sustentabilidad ha sido impreso con papel reciclado y de origen renovable procedente de bosques gestionados de manera sostenible, sustrato que ha utilizado en todo su proceso la certificación PEFC. Metro de Santiago cuida los recursos naturales y contribuye a disminuir el calentamiento global del planeta.

