



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016





Índice

Carta del Presidente	4	5. Relación con proveedores y contratistas	54
Carta del Gerente General	6	5.1 Nuestros proveedores y contratistas	56
1. Somos Metro de Santiago	8	5.2 Relaciones laborales externas	58
1.1 Nuestra Historia	10	5.3 Salud y seguridad	59
1.2 Red de Metro de Santiago	12	6. Relación con la comunidad	62
1.3 Nuestro negocio	14	6.1 Nuestras comunidades	64
1.4 Desempeño económico y financiero	15	6.2 Estrategia de relaciones con la comunidad	64
1.5 Nuestra estrategia corporativa	18	6.3 Gestión comunitaria	65
1.6 Nuestra gestión en materia de sostenibilidad	20	6.4 Difusión y promoción de iniciativas sociales	68
2. Gobierno corporativo	22	7. Relación con pasajeros	70
2.1 Metro, una empresa de todos los chilenos	24	7.1 Nuestros pasajeros	72
2.2 Organigrama	27	7.2 Balance operacional	73
2.3 Descripción y participación del Directorio	28	7.3 Mejoras en la operación de nuestro servicio	74
2.4 Directorio	28	7.4 Comunicación con pasajeros	76
2.5 Descripción y participación de la Administración	29	7.5 Ampliación beneficio Adulto Mayor	79
2.6 Ética y buenas prácticas	30	7.6 Accesibilidad universal	79
2.7 Modelo de Gestión de Riesgos	31	7.7 Red de Carga y tarjeta bip!	80
3. Entorno Urbano	32	7.8 Servicio y experiencia de viaje	81
3.1 Integración urbana	34	7.9 Seguridad	82
3.2 Arte y cultura	36	7.10 Gestión de contingencias	84
3.3 Expansión de la red	39	8. Gestión ambiental	86
4. Relación con trabajadores	44	8.1 Nuestra gestión	88
4.1 Nuestros trabajadores	46	8.2 Gestión energética	89
4.2 Gestión colaborativa	48	8.3 Mitigación de impactos ambientales	92
4.3 Programa de Excelencia	49	8.4 Uso responsable de los recursos	94
4.4 Formación y Desarrollo profesional	50	8.5 Responsabilidad con el cambio climático	94
4.5 Calidad de vida laboral	51	9. Sobre este Reporte de Sostenibilidad	96
4.6 Relaciones laborales	52	9.1 Alcance del informe	98
4.7 Salud y seguridad	52	9.2 Definición de los contenidos del Reporte	98



Carta del Presidente

2016 fue un año que sin duda quedará en la historia de Metro de Santiago marcado por importantes avances y logros en nuestra gestión.

A nivel operacional, destacó la incorporación de nuevas tecnologías como el CBTC, moderno sistema de control automático de trenes basado en las comunicaciones que permitió aumentar en un 12% la oferta de transporte en el horario y el tramo más cargado de la red, lo que equivale a cinco mil pasajeros por hora punta aproximadamente.

Importantes fueron también los avances alcanzados en la ampliación de la red de carga bip!. Gracias a diversas alianzas con el sector privado, Metro de Santiago sumó en 2016 un total de 520 nuevos puntos, aumentando en 24% la cobertura de carga bip! en superficie.

Un hito relevante en esa materia fue la promulgación de la ley que permite a Metro a emitir y operar tarjetas con provisión de fondos, lo que representa un gran desafío para nosotros, pues queremos ofrecer al mercado un medio de pago inclusivo, apostando a un modelo con bajos costos de transacción, para que sea un aporte y un beneficio concreto para las personas, en especial para aquellos sectores de la población que actualmente están fuera del sistema bancario tradicional.

Como medio de transporte no contaminante y comprometido con el medio ambiente, en 2016 promovimos diversas iniciativas orientadas a fomentar el cuidado del planeta. Un hito relevante en esa línea fue la adjudicación de contratos de energía eólica y solar, lo que nos permitirá sumar la energía renovable no convencional a nuestra matriz energética. Ello permitirá reducir las emisiones a nivel país del orden de 130.000 ton CO2 al año a partir de 2018, lo que equivale a la plantación de 7,8 millones de árboles. Con esto, el 60% de la energía que Metro requiere para su operación, provendrá de Energías Renovables No Convencionales.

A nivel financiero, alcanzamos un resultado operacional positivo, lo que nos permite mantener la situación privilegiada de Metro de pertenecer al reducido grupo de trenes subterráneos del mundo que logran financiar su operación sin subsidio. Un hito relevante en nuestra gestión financiera durante 2016 fue la colocación de un bono en el mercado local por UF 3,8 millones, con tasa récord para emisiones sin

garantía, lo que refleja la solidez de nuestra empresa y su eficiencia operacional. Y a comienzos del 2017 colocamos otro por USD 500 millones en el mercado internacional a un plazo de 30 años bullet, operación que da cuenta de la confianza de los inversionistas internacionales en Chile, en particular de una empresa como Metro.

En materia de proyectos de expansión, continuamos avanzando en uno de los proyectos más desafiantes de nuestra historia: la construcción simultánea de las líneas 3 y 6. En conjunto, ambas líneas permitirán aumentar la red actual en un 40%, y daremos un gran paso en innovación con la incorporación de tecnología de punta que nos permitirá estar a la vanguardia y a la altura de los metros más modernos y eficientes del mundo. En 2016, el proyecto avanzó de acuerdo a los tiempos programados, alcanzando a diciembre de ese año un 74% de avance.

Construimos más kilómetros de red, pero no de cualquier manera. El compromiso y el vínculo con la comunidad han sido clave en la ejecución de esta obra de expansión, y nos hemos preocupado de desarrollarlo de la mano con la comunidad, respetando el entorno, dialogando con nuestros vecinos, acogiendo sus inquietudes y planteamientos, haciéndolos parte de este proyecto. Así, en 2016 realizamos visitas a piques llegando a más de mil personas, convocamos más de 80 mesas de trabajo y coordinación, e impulsamos diversas actividades de vinculación con el entorno.

Acercar la cultura a nuestros pasajeros ha sido parte de nuestra historia, y en 2016 seguimos trabajando en esa línea para hacer crecer la colección de MetroArte llegando a las estaciones de las nuevas líneas, y BiblioMetro continuó cautivando lectores convirtiéndose en la segunda biblioteca pública más grande del país con más de 350.000 préstamos anuales.

En 2016, en el marco de nuestro aniversario número 41, lanzamos “El gran libro del Metro de Stgo.”, publicación que recoge las voces y relatos ciudadanos que han dado vida al Metro en sus cuatro décadas de servicio, y que recopila una serie de documentos históricos como fotos, planos, folletos, afiches y memorabilia gráfica, que lo convierten en un verdadero libro de colección para fanáticos y usuarios.

Todos estos avances e hitos que marcaron la gestión 2016 de la empresa rindieron frutos y se vieron reflejados en la experiencia de viaje de nuestros usuarios, pues la satisfacción neta alcanzó un promedio de 58%, siendo particularmente positivo los últimos meses del año, en especial el mes de diciembre que alcanzó su nivel más alto en cuatro años con un 73% de satisfacción neta.

Estos resultados nos llenan de orgullo y nos entusiasman a seguir trabajando con fuerza y compromiso en nuestro desafío de ofrecer a la comunidad un medio de transporte seguro y confiable que aporte en la construcción de la ciudad y que contribuya a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Santiago.

Rodrigo Azócar Hidalgo
Presidente Metro Santiago





Carta del Gerente General

El 2016 fue un año positivo para Metro en muchos aspectos, avanzamos en diversos frentes gracias a una gestión eficiente, un trabajo sostenido y el compromiso de todos nuestros trabajadores.

La construcción de las nuevas líneas avanza a paso firme. La Línea 6, que será inaugurada el segundo semestre de 2017, presentó un 90% a diciembre de 2016. Por su parte, Línea 3 llegó a un 63% de progreso.

La construcción simultánea de estas dos nuevas líneas representa 37 nuevos kilómetros de red, 28 estaciones, 115 millones de viajes al año y 11 comunas beneficiadas, de las cuales Cerrillos, Pedro Aguirre Cerda, Quilicura, Conchalí e Independencia no cuentan con Metro.

No solo son más kilómetros de red, estamos poniendo al servicio de los santiaguinos las tecnologías más avanzadas, que situarán a nuestro Metro entre los más modernos del mundo. Dentro de las innovaciones en trenes y estaciones destacan el pilotaje completamente automatizado, que permitirá reducir los tiempos de viaje; trenes con aire acondicionado; puertas de andén para mayor seguridad; cámaras de seguridad en estaciones, andenes y trenes; modernos dispositivos de comunicación a pasajeros como pantallas informativas e interfonos; y accesibilidad universal para facilitar el desplazamiento de personas con movilidad reducida.

Y seguimos creciendo, además de estas dos nuevas líneas, hemos estado trabajando en los proyectos de extensión de la Línea 2 y de la futura Línea 3. En el 2016 se iniciaron los estudios de ingeniería conceptual e ingeniería básica. Este proyecto permitirá sumar 8.9 nuevos kilómetros, beneficiando a 700 mil personas.

En 2016 transportamos 670 millones de pasajeros, movilizándolo a un promedio de 2.3 millones de personas diariamente en un día laboral. Ello implica una gran responsabilidad que en Metro asumimos con total compromiso. Gracias a nuestra gestión operacional y de mantenimiento, en 2016 registramos un 56% menos en el número de averías.

Asimismo, impulsamos medidas para brindar una mejor experiencia de viaje a nuestros usuarios. Un proyecto clave en esta materia fue el debut en 2016 del sistema

CBTC, un sistema de control automático de trenes basado en las comunicaciones, que nos permitió aumentar en 12% la oferta de transporte en el tramo y horario más cargado de Línea 1, lo que equivale a poder transportar 5 mil pasajeros más por hora, aproximadamente.

En Metro nos hemos impuesto como misión garantizar un servicio de excelencia y una experiencia de viaje segura y confiable, contribuyendo así con el desarrollo de una mejor ciudad. Para avanzar en esa línea definimos un diseño estratégico y también una nueva estructura organizacional que reconoce no solo el negocio de transporte de pasajeros, sino la oportunidad de desarrollar nuevos negocios en ámbitos como el inmobiliario o los medios de pago.

Pero el interés y preocupación central está en nuestros pasajeros. Es así como durante el 2016 ampliamos el beneficio a los adultos mayores con tarifa rebajada todo el día, incluyendo el horario punta. Eso, sumado a una nueva plataforma de inscripción, nos permitió incorporar a 157.000 nuevos usuarios adultos mayores, lo que representó un incremento de un 30% respecto al año anterior.

Otro aspecto que trabajamos para facilitar el viaje fue la gestión de la tarjeta bip!, por lo cual sumamos durante el 2016 un total de 520 nuevos puntos, aumentando en un 24% la red de carga en superficie.

Además, hemos implementado el Programa Cliente Seguro, mediante el cual desarrollamos acciones preventivas de accidentes, al tiempo que analizamos buenas prácticas de otros metros del mundo para replicar sus aprendizajes.

Con el objetivo de entregar información útil, clara y oportuna, profundizamos nuestra comunicación directa con los pasajeros, definiendo una estrategia multicanal que aborda los distintos momentos del viaje. En esta misma línea, fomentamos un mayor involucramiento con las comunidades vecinas a nuestras estaciones actuales y futuras, como también alianzas con distintos actores locales. Ello permitió la construcción de murales participativos de mosaico, intervenciones urbanas, muestras y exposiciones culturales, operativos de salud, presentaciones musicales y visitas a las instalaciones de Metro por parte de vecinos y grupos de interés, entre otras actividades.

En cuanto a los principales avances internos, en mantenimiento y procesos de gestión de personas iniciamos con fuerza la implementación del programa de Excelencia Metro, a través de una metodología de gestión de procesos que hace foco en los aspectos que agregan valor para el cliente.

Sabemos que un elemento central para todos estos logros son nuestros trabajadores. Es por eso que los motivamos a desarrollar al máximo sus talentos, a través de formación académica a través del programa de becas, capacitaciones, y actividades que mejoran su calidad de vida.

El trabajo de 2016 reafirma nuestra convicción de ser un Metro ciudadano y por sobre todo sostenible, a través del desarrollo de una gestión innovadora orientada a la calidad de servicio y a mejorar la experiencia de viaje, potenciando la cultura, generando espacios de integración y participación ciudadana.

Rubén Alvarado Vigar
Gerente General Metro Santiago





METRO
DESANTIAGO

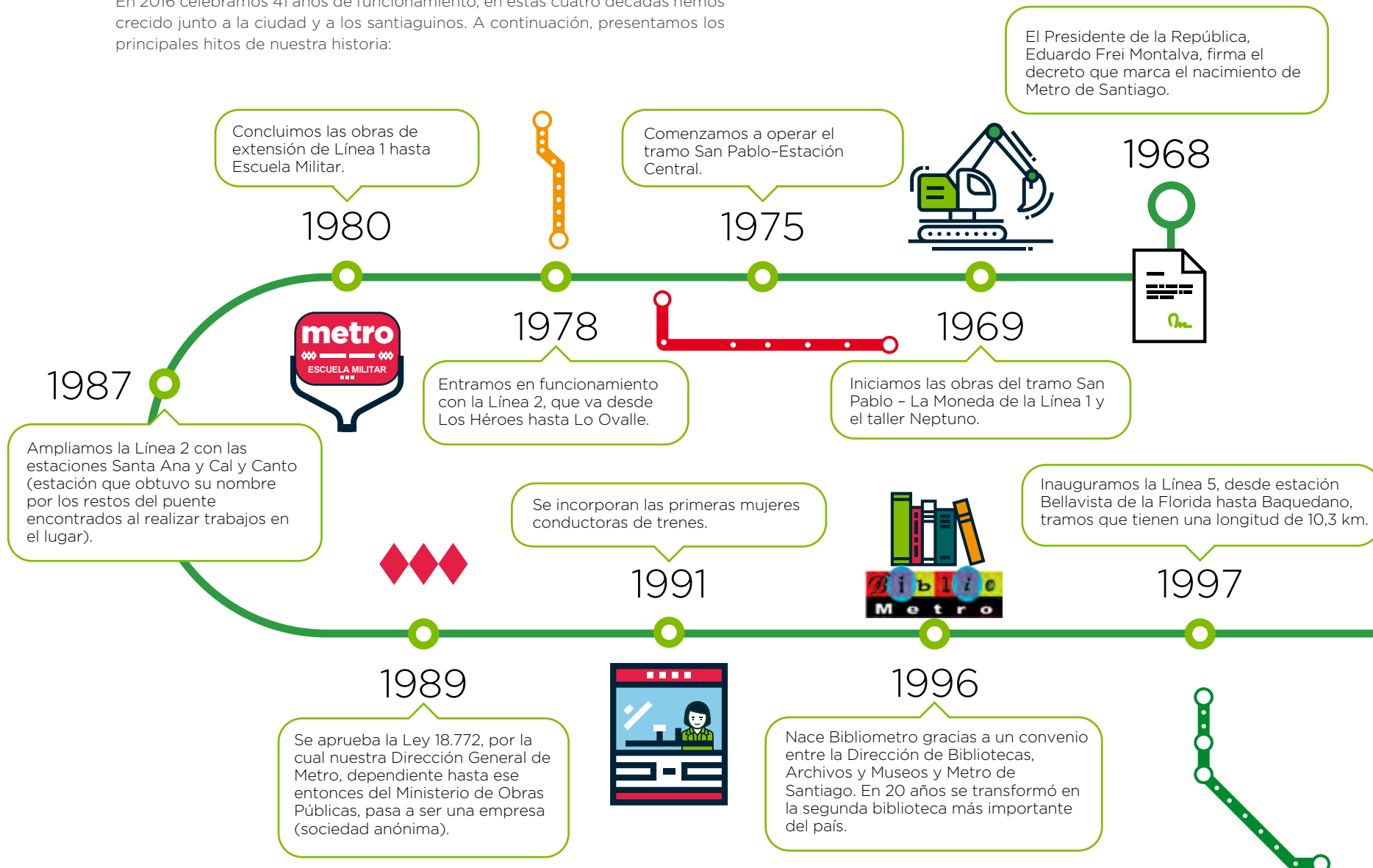


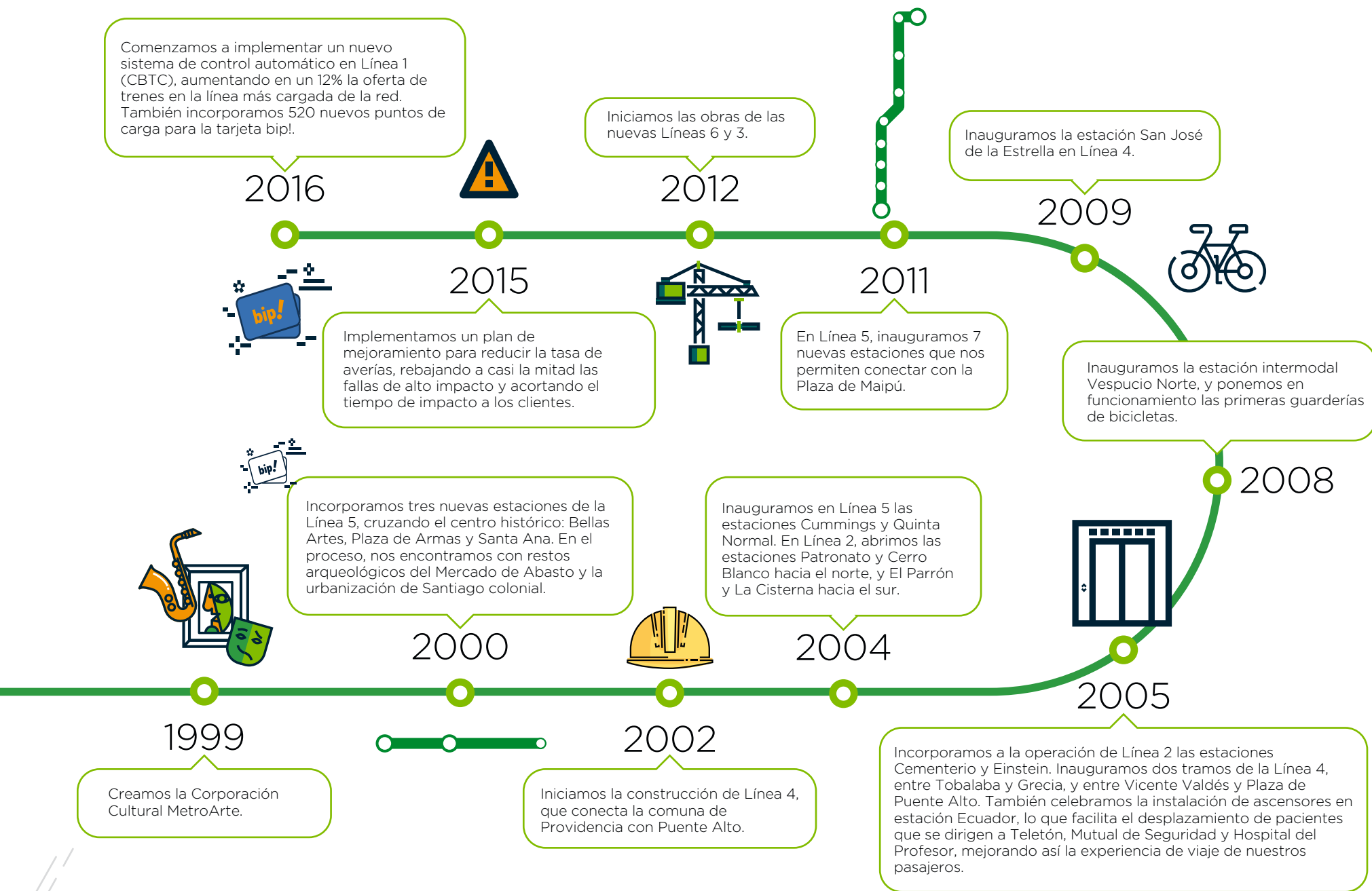
1. Somos Metro de Santiago



1.1 Nuestra Historia

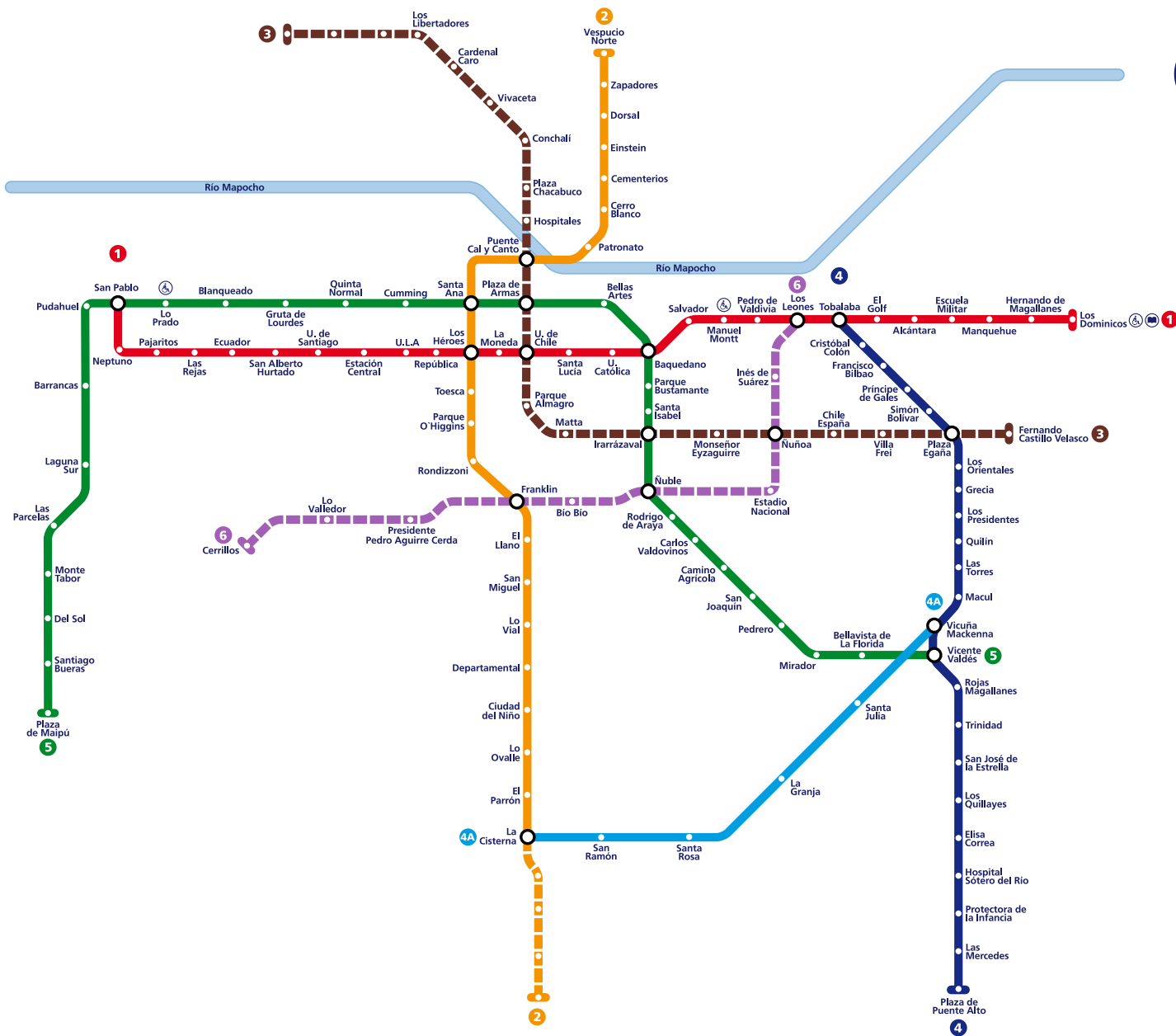
En 2016 celebramos 41 años de funcionamiento, en estas cuatro décadas hemos crecido junto a la ciudad y a los santiaguinos. A continuación, presentamos los principales hitos de nuestra historia:

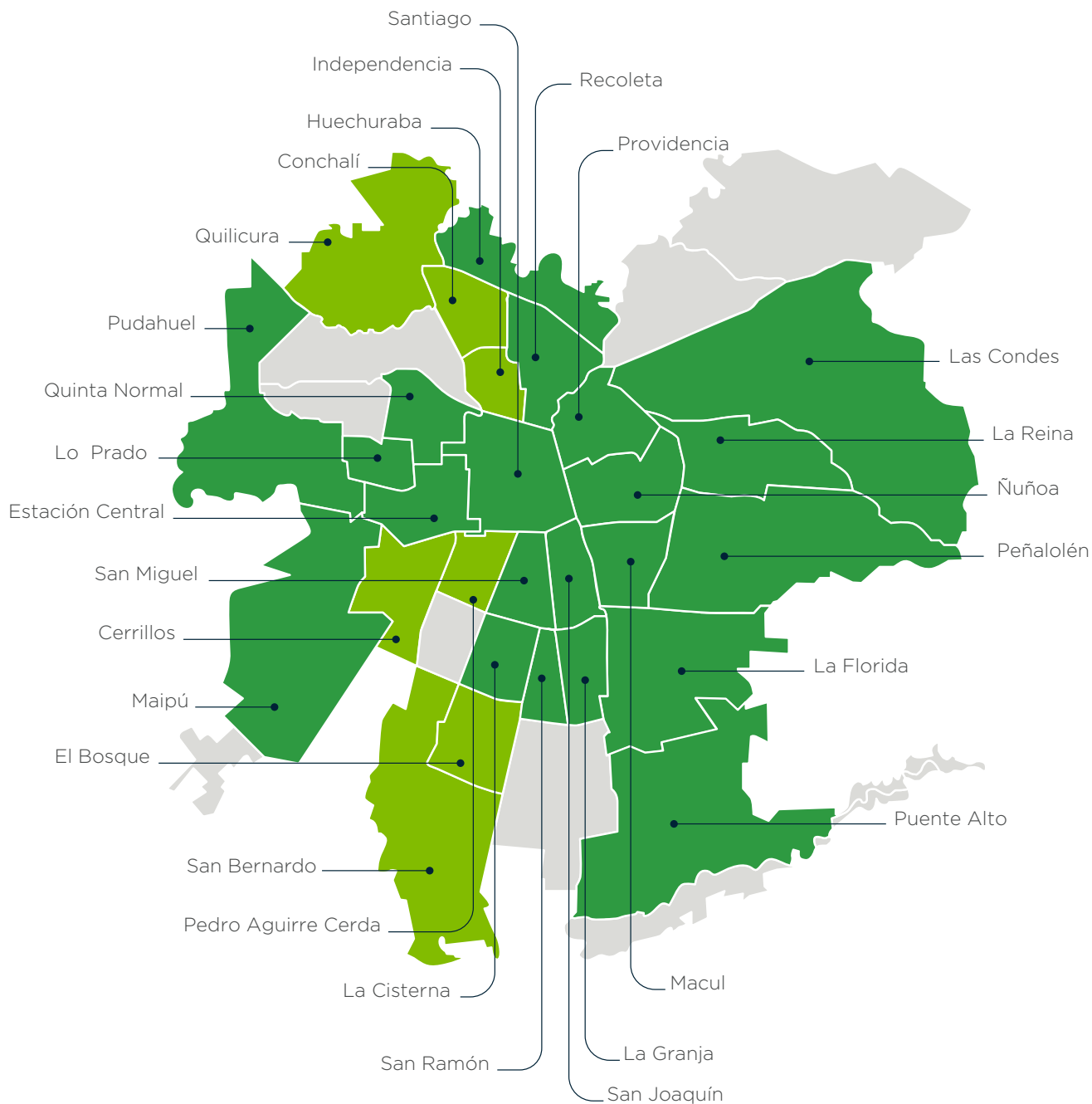






1.2 Red de Metro de Santiago





Línea 1

Lo Prado
Estación Central
Santiago
Providencia
Las Condes

Línea 2

Huechuraba
Recoleta
Santiago
San Miguel
La Cisterna
El Bosque
San Bernardo

Línea 5

Maipú
Pudahuel
Lo Prado
Quinta Normal
Santiago
Ñuñoa
San Joaquín
Macul
La Florida

Línea 4

Puente Alto
La Florida
Macul
Ñuñoa
La Reina
Las Condes
Providencia

Línea 4A

La Cisterna
San Ramón
La Granja
La Florida

Línea 6

Cerrillos
Pedro Aguirre Cerda
San Joaquín
Santiago
Ñuñoa
Providencia

Línea 3

Quilicura
Conchalí
Independencia
Santiago
Ñuñoa
La Reina



1.3 Nuestro Negocio

[G4-3] [G4-4] La Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A. es una empresa pública ubicada en la ciudad de Santiago de Chile.

[G4-6][G4-8] Nuestro negocio principal es la operación y construcción del sistema de transporte ferroviario urbano de la ciudad de Santiago, que durante el año 2016 trasladó un promedio de 2,3 millones de pasajeros en día laboral. Esto nos transforma en un actor protagónico del transporte público de la capital. Nuestras operaciones superan el 60% de todos los viajes que se realizan en transporte público en la Región Metropolitana, siendo nuestra mayor preocupación los ciudadanos, pasajeros y comunidades que interactúan con la red de Metro existente y en desarrollo.

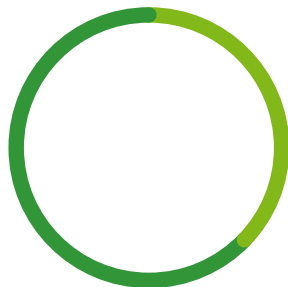
[G4-8] Si bien somos reconocidos como uno de los mejores proveedores de transporte ferroviario de pasajeros de Latinoamérica, también administramos desde 2013 el servicio de red de carga de la tarjeta bip!, tanto de los puntos de venta subterránea como de superficie de la Región Metropolitana.

[G4-8] Desarrollamos también otros negocios como el arriendo de locales comerciales, espacios publicitarios, telecomunicaciones, espacios para servicios y cajeros automáticos, arriendo de terrenos y operación de estaciones intermodales. Asimismo, tenemos presencia en el extranjero a través de servicios de consultoría a otros metros.

Estructura de Propiedad

[G4-7] Nuestra estructura de propiedad está representada por dos accionistas: el Ministerio de Hacienda, con un 37,25%, y a la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) –entidad controladora– con un 62,75% (a diciembre de 2016). Sin embargo, Metro no posee acuerdos de actuación conjunta.

CORFO
62,75%



MINISTERIO DE
HACIENDA
37,25%





1.4 Desempeño económico y financiero

Principales resultados

Durante 2016, en Metro logramos obtener como activos totales MM\$ 4.225.557, un 11,7% más que el año anterior. Nuestro EBITDA llegó a los MM \$ 83.150, un 20% más que el 2015.

Este año generamos una ganancia por diferencia de tipo de cambio del dólar de MM\$ 38.250. Gracias a ello, nuestra pérdida anual por este concepto fue de MM\$30.543, menor a la pérdida registrada al 31 de diciembre de 2015 la cual fue de MM\$155.238.

Por otra parte, nuestros costos financieros totales fueron de MM\$ 50.226, valores que representan nuestra deuda financiera contratada. Además, debido al aumento del valor de la UF en 2,7% durante el año, se registró una pérdida de MM\$25.924 en el Resultado por Unidades de Reajuste.

[Si quieres revisar más información financiera, revisa nuestra Memoria Financiera](#)

Valor económico generado y distribuido

[G4-EC1] En Metro trabajamos por aumentar el valor económico de la empresa, logrando este año MM\$ 328.307, equivalente a un aumento de 5% en el valor económico generado en relación a 2015, este valor hace referencia a los ingresos que registramos, los cuales corresponden principalmente a Activos ordinarios que en este período aumentó un 7% y corresponden principalmente al arriendo de locales comerciales, publicidad, facturas por cobrar y al ingreso por tarifa técnica.

Sumado a ello, también conseguimos un aumento de un 5% en el valor económico distribuido, que refiere principalmente a todos los gastos en que incurrimos con el fin de desarrollar nuestro negocio, abarcando aspectos como el gasto en salarios, el mantenimiento de nuestras redes, coches y estaciones, el abastecimiento de energía eléctrica para el funcionamiento de la red, el pago a gobiernos por concepto de impuestos y el pago de deuda e intereses. El gasto asociado a cada uno de estos conceptos, se incrementó en un 5% en comparación con 2015.

Por último, la reinversión en el negocio, que considera el valor económico generado menos el valor económico distribuido se mantuvo similar a 2015, alcanzando los MM\$ 29.476.

Valor Económico Generado y Distribuido		MM\$			
		2014	2015	2016	% Variación
Valor Económico Generado (A)		\$300.542	\$313.430	\$328.307	5%
Ingresos	Ingresos de activos ordinarios	\$281.290	\$300.949	\$320.561	7%
	Ingresos financieros	\$10.343	\$8.914	\$5.725	-36%
	Otros ingresos por función	\$8.909	\$3.567	\$2.022	-43%
Valor económico distribuido (B)		\$300.542	\$313.430	\$328.307	5%
Personal	Total personal	\$61.331	\$68.006	\$78.681	16%
Costos operativos	Mantenimiento	\$48.348	\$56.442	\$57.448	2%
	Energía eléctrica	\$44.288	\$42.531	\$42.051	-1%
	Gastos generales	\$49.913	\$52.219	\$51.376	-2%
	Total costos operativos	\$142.549	\$151.192	\$150.876	0%
Gobiernos	Total	\$6.396	\$7.097	\$7.845	11%
Proveedores de fondos	Pagos de intereses	\$46.446	\$55.401	\$41.907	-24%
	Pago de deuda	\$52.819	\$60.409	\$78.475	30%
	Total	\$99.265	\$115.810	\$120.382	4%
Reinversión Metro	Total reinversión (A-B)	-\$9.000	-\$28.675	-\$29.476	3%



Tarifa de Metro

Es importante destacar que nuestra tarifa a público es distinta de la que percibimos por pasajero transportado. Mientras que en diciembre de 2016 los clientes pagaron \$ 740 en hora punta, \$ 660 en horario valle y \$ 610 en horario bajo, en promedio, percibimos ese mes una tarifa técnica de \$ 402,98 por cada pasajero.

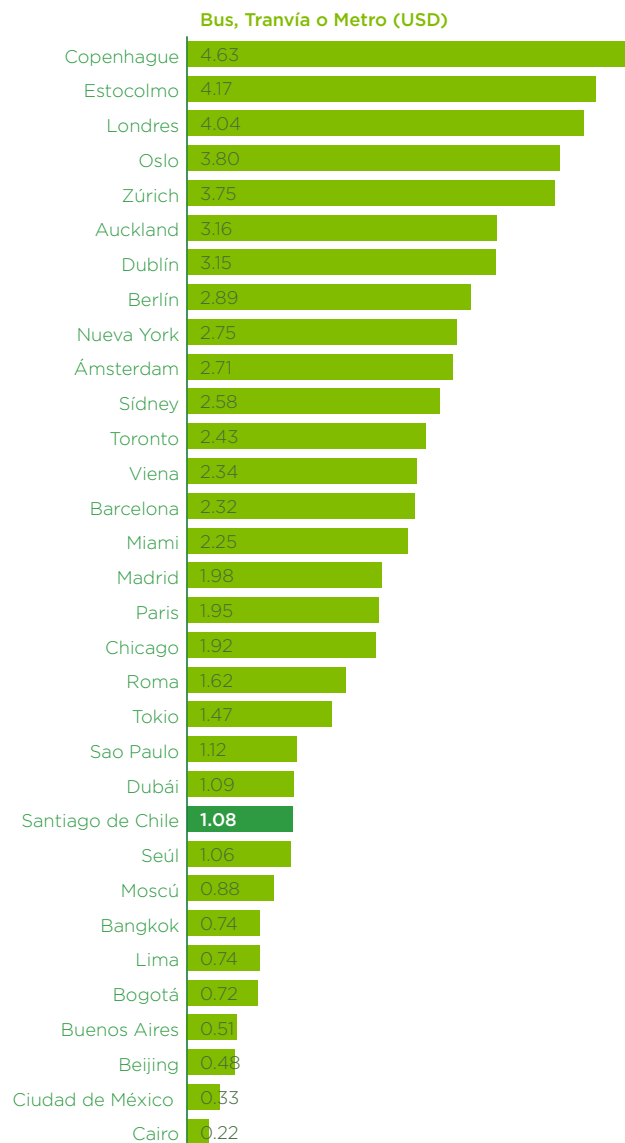
En relación a la tarifa técnica, esta tiene como objetivo la cobertura de costos de la empresa, la cual se compone de: costos operacionales, reposición de activos y deuda, en un plazo de 40 años. Dicha tarifa es actualizada mensualmente por el polinomio de indexación, que recoge la variación de las variables que componen la estructura de costos de largo plazo de la Sociedad (IPC, dólar, euro, el precio de la potencia y la energía eléctrica). Lo anterior, permite un calce natural ante variaciones del costo, producto de un alza en alguna de las variables que componen el polinomio.

La tarifa de los estudiantes (media y superior) tiene un valor de \$210 durante el año escolar, y tiene los mismos beneficios de integración que la tarifa normal. En caso de combinar en horario punta con Metro, no cancela costo adicional. Los estudiantes pueden utilizar este beneficio las 24 horas del día y los 7 días de la semana durante todo el año escolar.

La tarifa preferencial en Metro para Adulto Mayor es de \$210. Esta tarifa se aplica en Metro en período Valle, Baja y Punta con un máximo de dos viajes por día. Este beneficio sólo es posible utilizarlo con boletos, los cuales se adquieren directamente en estaciones de Metro. Los requisitos para acceder a esta tarifa son: tener 65 años cumplidos o más si es hombre y 60 años cumplidos o más si es mujer, y percibir una pensión previsional, asistencial o una jubilación.

Cabe mencionar que el precio de nuestra tarifa, se encuentra bajo el promedio de las grandes ciudades, muy similar a la tarifa de transporte en la ciudad de Sao Paulo y muy por debajo de las ciudades europeas como París, Madrid, Berlín, Londres o Copenhague en donde la tarifa supera en 3,5 veces la nuestra. A continuación, presentamos las tarifas de los principales metros del mundo (en dólares). La tabla refleja los precios del transporte público, en donde para efectos de comparación se considera el precio de un viaje en bus, tranvía o metro, para un trayecto de aproximadamente 10 km o al menos 10 paradas.

Tabla Comparativa Tarifa



Fuente: Prices and earnings 2015. UBS. Septiembre 2015.



Negocios no tarifarios

Como empresa desarrollamos una serie de negocios que no están relacionados con el transporte de pasajeros, los cuales definimos como 'negocios no tarifarios', y que en 2016 representaron el 20% de los ingresos de nuestra compañía.

En Metro, a través de nuestra Gerencia de Medios de Pago, administramos la red de carga de la tarjeta bip!, empleada en el sistema de transporte público de Santiago. [\(Para más información revisar capítulo de Relación con Pasajeros.\)](#)

Además, contamos con una Gerencia de Negocios cuyo objetivo es desarrollar, comercializar, operar y gestionar la cartera de negocios de Metro.

Mediante este tipo de servicios, buscamos generar una relación win win con los ciudadanos de Santiago, entregando servicios y beneficios a la comunidad que aportan en el bienestar social mediante la disposición de locales comerciales en puntos clave, con lo cual buscamos mejorar la oferta de servicio y la experiencia de viaje de los pasajeros.

A continuación detallamos los negocios no tarifarios de Metro:



Locales comerciales: nos enfocamos en el arriendo de los espacios y locales comerciales en nuestra red. Actualmente contamos con más de 300 locales comerciales, que principalmente están en los rubros de: minimarket, panaderías, comida al paso, servicios y otros.



Publicidad: los espacios en estaciones y trenes de Metro son algunos de los principales medios publicitarios, dada la cobertura en términos de audiencia. Esto lo trabajamos con los operadores JCDecaux y SubTV, que son los responsables de administrar la publicidad estática y dinámica.



Telecomunicaciones: son negocios asociados a la tecnología de las comunicaciones, enfocados fundamentalmente en la disposición de antenas en nuestra red para brindar una mejor conectividad telefónica y de internet a los clientes de telefonía móvil tanto indoor como outdoor.



Servicios y Cajeros Automáticos: arrendamos espacios dentro nuestra red para cajeros automáticos, máquinas expendedoras, teléfonos públicos y recargas de celulares, con el objetivo de aportar servicios útiles para los pasajeros y ciudadanos.



Arriendo de terrenos: buscamos rentabilizar los terrenos residuales pertenecientes a Metro.



Operación de Intermodales: gestionamos y rentabilizamos las conexiones intermodales ubicadas en nuestra red.



Consultorías en el extranjero: gracias a nuestra experiencia, apoyamos a empresas públicas y privadas en el extranjero que se encuentran desarrollando sistemas ferroviarios. Nuestros servicios los podemos prestar en cualquier etapa del proyecto, desde el diseño hasta la puesta en marcha y operación.



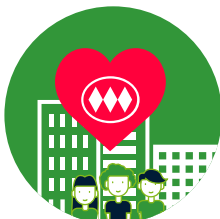
1.5 Nuestra estrategia corporativa

Misión, Visión y Valores [G4-56]



MISIÓN

Garantizar, como empresa protagonista del transporte público integrado, una **experiencia de viaje segura y confiable**, con **eficiencia** y **sostenibilidad**, contribuyendo a una mejor ciudad.



VISIÓN

Ser una empresa de la que **todos los ciudadanos se sientan orgullosos**.



Orientación al cliente: Trabajamos por ser una de las mejores empresas de servicio del país.



Seguridad: Tu seguridad está primero.



Excelencia Operacional: Transporte predecible, seguro y eficiente.



Colaboración: Trabajando juntos, aprendemos y avanzamos más rápido.



Transparencia: Orientada a todos nuestros actos.





Planificación Estratégica 2020

El 2016 lanzamos este nuevo diseño estratégico, dándole foco a nuestro trabajo a partir del rol que tenemos en la ciudad y la relevancia del servicio para sus habitantes. En éste resaltamos la importancia de cada viaje con el eslogan “todos los viajes importan”, mensaje que nos permitió dar vida a nuestros valores mediante el desarrollo e implementación de nuestros lineamientos estratégicos.

Para desarrollar el plan se consideró la participación de nuestros equipos de trabajo, las distintas gerencias y subgerencias, a través de reuniones y focus group, lo que nos permitió plasmar una reflexión integral de nuestro negocio y de nuestro rol ciudadano en una sola mirada, ofreciéndonos hoy un marco de acción más inclusivo y estratégico a nuestro quehacer cotidiano.

Una vez que el plan fue definido y formalizado, como organización nos dedicamos a compartirlo y socializarlo con todos los miembros de la empresa, mediante presentaciones, la publicación en nuestra intranet corporativa y a través de la entrega de documentos físicos, con lo cual buscamos que todos nos alineemos, compartamos y comprendamos en conjunto el sentido del trabajo que realizamos día a día y hacia donde nos queremos dirigir.

Los cinco lineamientos estratégicos declarados en el plan son los siguientes:





A partir de estos lineamientos estratégicos definimos los siguientes objetivos estratégicos corporativos:

Lineamiento Estratégico	Objetivo Estratégico
Mejorar la calidad de vida mediante una EXPERIENCIA DE VIAJE satisfactoria	Asegurar una experiencia de viaje a través de un servicio seguro, confiable, predecible, informado y con un adecuado estándar de comodidad
	Asegurar la experiencia operacional
	Mejorar condiciones de Seguridad de pasajeros
	Desarrollar modelo de segmentación y conocimiento de clientes para definir propuestas por segmento
Desarrollar SERVICIOS NO TARIFARIOS rentables	Entregar una Mejor experiencia de servicio por medio del desarrollo de servicios no tarifarios
	Maximizar el uso de los Espacios de Metro y aprovechar el Conocimiento de Metro , para contribuir a la sostenibilidad financiera
	Maximizar la Calidad de servicio de la red de carga para los ciudadanos
	Capturar la Plusvalía en las áreas de entorno de las actuales y futuras estaciones
Aportar al DESARROLLO del sistema de transporte público integrado	Aportar una oferta de valor de largo plazo y contribuir a la integración urbana
	Lograr excelencia en la ejecución de los Nuevos proyectos en tiempo, presupuesto y forma , de manera sostenible
Garantizar la SOSTENIBILIDAD financiera, social y ambiental	Establecer un vínculo fluido y permanente con stakeholders y la comunidad , favoreciendo la inclusión y la inserción urbana
	Incentivar iniciativas de Eficiencia energética y buenas prácticas medioambientales
	Optimizar costos, ingresos y estructura tarifaria , y mantener un Modelo de endeudamiento de mínimo costo
Fomentar el desarrollo de las PERSONAS en un entorno de colaboración y felicidad	Fomentar una cultura organizacional basada en Colaboración, felicidad y seguridad de nuestras personas
	Desarrollar Estructura, competencias organizacionales y gestión de talentos
	Asegurar la Gestión del conocimiento de la empresa
	Desarrollar capacidades de Innovación y Mejora continua

1.6 Nuestra gestión en materia de sostenibilidad

En Metro, la gestión en materia de sostenibilidad es transversal. Sin perjuicio de ello, existe un equipo de trabajo que lidera este tema, radicado en la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad, que vela por el cumplimiento de los compromisos e implementación de planes asociados.

Asimismo, en 2016 con el propósito de dar cumplimiento a las exigencias establecidas por el Sistema de Empresas (SEP) mediante la Guía de Responsabilidad Social y Creación de Valor Compartido, que corresponde a las Guías de Gobierno Corporativo para empresas SEP, se ha designado a Karen Poniachik, como Directora responsable de los temas de sostenibilidad, quien deberá reportarle al Directorio acerca de los avances, hitos y desafíos en esta materia.

Adicional a lo anterior, el Directorio de nuestra empresa ha asumido un rol en el seguimiento y gestión de sostenibilidad, por medio de la creación de un Comité formado por integrantes de la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad y la Directora responsable de dichos temas designada por el Directorio, el cual sesiona trimestralmente. Además, la administración revisa de manera mensual temas asociados a sostenibilidad en Comité Corporativo integrado por Gerente General y sus reportes directos.

Política de Sostenibilidad y Valor Compartido

Nuestra Política de Sostenibilidad fue actualizada en 2015, siendo ese el mismo año en que iniciamos su proceso de implementación. Su desarrollo fue liderado por la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad, en un trabajo realizado en conjunto con las demás gerencias de Metro.

Declaramos en el documento nuestro compromiso con aportar al desarrollo y calidad de vida de la ciudad de Santiago, proyectando una operación y crecimiento de la red de forma eficiente, limpia, y económicamente sostenible.

Enfatizamos la importancia de nuestros trabajadores y trabajadoras, fomentando liderazgos que promuevan una forma de trabajo segura y colaborativa, en un espacio que los potencie y les permita desarrollarse profesionalmente de manera óptima.

Establecemos como una de nuestras preocupaciones los ciudadanos, trabajando para que nuestra relación con ellos sea beneficiosa para ellos, a través de una experiencia de viaje completamente satisfactoria.



Trabajamos innovadoramente, con el fin de aportar a la descontaminación a través de la operación de un medio de transporte eléctrico que contribuye a mejorar el medio ambiente, con énfasis en el desarrollo de proyectos que consideren las ERNC y la eficiencia energética.

Consideramos como socios clave para el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos a las empresas colaboradoras. Es por ello que generamos las asociaciones correctas que nos permitan desarrollarnos con los mejores estándares.

Relación con Grupos de Interés

Nuestro lineamiento estratégico es garantizar nuestra sostenibilidad financiera, social y ambiental, es por ello que determinamos como uno de nuestros objetivos el establecer un vínculo fluido y permanente con nuestros grupos de interés a través de una gestión que favorezca la inclusión, comprometiéndonos así con aportar al desarrollo y calidad de vida de la ciudad de Santiago.

En esta línea, para proyectar la operación y el crecimiento de nuestra red de manera eficiente, limpia y económicamente sostenible realizamos un proceso de actualización de nuestra Política de Sostenibilidad donde establecimos las líneas de trabajo específicas para nuestros grupos de interés, que presentamos a continuación:

1^{er} Pilar: Los trabajadores y trabajadoras.

Aportan con su compromiso y esfuerzo a abordar con éxito los desafíos que tenemos. Por ello, incentivamos liderazgos capaces de promover una forma de trabajo segura y colaborativa, en un espacio que permita potenciar lo mejor de cada uno.

2^o Pilar: Los ciudadanos.

Nos preocupamos de los ciudadanos, entendiéndolos como pasajeros y comunidades que interactúan con la red de Metro existente y en desarrollo. Queremos que su relación con nuestra empresa les sea beneficiosa, entregándoles una experiencia de viaje satisfactoria y generando relaciones en que prime el valor compartido.

3^{er} Pilar: El Medio ambiente.

Con nuestra operación aportamos a la ciudad y el medio ambiente, ya que proveemos un medio de transporte eléctrico que contribuye a la descontaminación. Buscamos fortalecer nuestro quehacer a través de una matriz energética limpia y un uso más eficiente de los recursos.

4^o Pilar: Empresas colaboradoras.

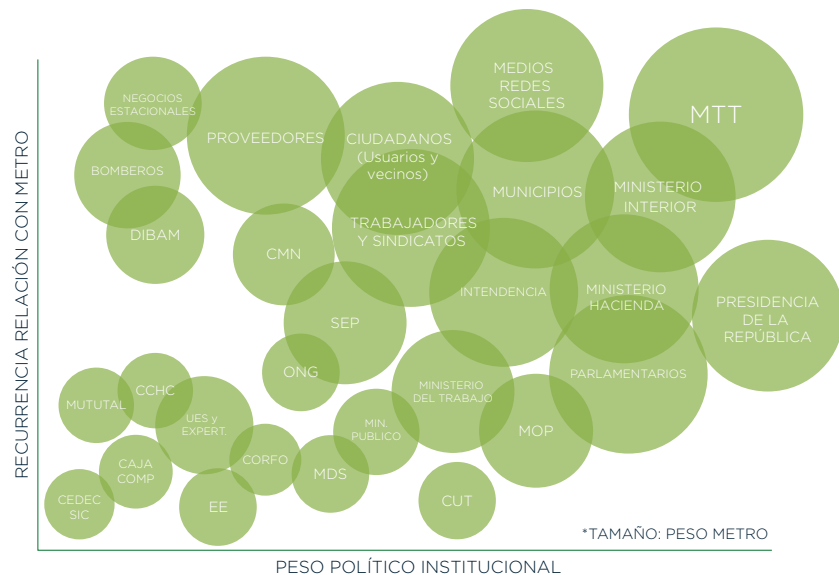
Nuestras empresas colaboradoras son socias estratégicas y piezas fundamentales para el funcionamiento de Metro. Es por esto que queremos generar sinergias que les permitan desarrollarse con mejores estándares, ayudándonos al mismo tiempo a cumplir con nuestros objetivos.





Nuestros grupos de interés

[G4-24] [G4-25] Hemos desarrollado una matriz de grupos de interés, a través de la cual establecimos su relevancia, temas en común y brechas a trabajar, con el fin de establecer un vínculo directo, horizontal y permanente con ellos.



Comunicación y participación de los grupos de interés

Grupos de Interés	Principales Canales de Comunicación	Temas
Página web	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Andén Social Mail Andén en Línea Revista Andén Boletín digital Andén Noticias Canal corporativo Andén TV Reuniones periódicas con los sindicatos Reuniones con trabajadores (de equipo, masivas y ad-hoc) Encuesta anual de Clima Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Salud y Seguridad laboral Relaciones laborales Respeto a las condiciones contractuales Clima y calidad de vida laboral Gestión del conocimiento Desarrollo profesional y gestión de talentos Diversidad e inclusión Beneficios laborales y estabilidad laboral Transparencia y comunicación
Memoria Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Página web Reporte de Sostenibilidad Memoria Corporativa Encuesta de satisfacción de proveedores Reuniones ampliadas con contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> Salud y Seguridad laboral Integración de la sostenibilidad en proyectos de construcción y expansión Integración de la sostenibilidad en proveedores Transparencia y comunicación
Reporte de Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Página web Reporte de Sostenibilidad Atención telefónica Reuniones Visitas a terreno Libro de comunidad Twitter Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> Mitigación de impactos ambientales Gestión cultural Apoyo a iniciativas sociales Crecimiento de la red Transparencia y comunicación
Reporte de la operación	<ul style="list-style-type: none"> Página web Memoria Corporativa Reporte de Sostenibilidad Medios de comunicación Twitter Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad universal Continuidad operacional Crecimiento de la red Eficiencia energética Gestión eficiente en el uso de recursos Conectividad urbana
Reuniones de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas de Atención a Clientes Red de clientes Página web Twitter Facebook Medios de comunicación masiva Metro TV Aplicación Metro Mobile 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación a pasajeros Gestión de contingencias Seguridad en trenes y estaciones Accesibilidad universal Reputación corporativa Aseo y limpieza de instalaciones Temperatura en trenes Seguridad de nuestros pasajeros Rapidez y eficiencia del servicio Sistema de transporte integrado a la ciudad
Mesas de trabajo y Comités técnicos	<ul style="list-style-type: none"> Página web Memoria Corporativa Reporte de Sostenibilidad Reporte de la operación Reuniones de coordinación Mesas de trabajo y Comités técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de contingencias Accesibilidad universal Seguridad de nuestros pasajeros Prevención de fraudes y delitos Crecimiento de la red Integración de la sostenibilidad en el negocio Gestión de negocios no tarifarios Sistema de transporte integrado a la ciudad



Asociaciones y membresías

[G4-15] [G4-16] Además de la comunicación que mantenemos con nuestros grupos de interés, participamos de algunas asociaciones vinculadas al transporte y el desarrollo sostenible:

Asociaciones / Organizaciones	Nuestra participación en la organización	Proyectos o comités en que participa
UITP (Asociación Internacional de Transporte Público)	Miembro de la UITP y participa en eventos, reuniones y encuestas.	UITP es una Asociación Internacional que agrupa diferentes organismos y empresas de transporte público y que tiene como objetivo el promover los sistemas de transporte público apoyando a los actores, intercambiando buenas prácticas, estudios, contactos e informaciones relevantes para los proyectos internos de Metro. Metro participa en diferentes grupos de trabajo como la División Metro, la División LATAM, la Sub División UTO, la Comisión de Seguridad y la Comisión de Recursos Humanos
Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT) (CChC)	Socio Miembro y Vicepresidente del Comité de Túneles y espacios subterráneos de Chile.	Metro participa de manera periódica del Comité de Túneles y Espacios Subterráneos de Chile (CTES-CHILE), en la categoría asociados. Estos cumplen un rol fundamental en la organización, participando en el Directorio.
Community of Metros (CoMET)	Miembro de la Comunidad de Metros (CoMet). Reuniones y Estudios de casos.	Metro de Santiago participa en este grupo de benchmarking que reúne a los 34 mayores operadores de trenes urbanos del mundo y se divide en dos grupos según el volumen de pasajeros transportados anualmente. Los grupos son dirigidos por sus miembros y la administración del grupo, así como el desarrollo de estudios específicos, las actividades de benchmarking y la administración de un foro son realizadas por el Railway and Transport Strategy Centre (RTSC) del Imperial College de Londres.
Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS)	Socio Principal, y Secretaria General de la Asociación desde 2014.	Metro de Santiago apoya activamente los estudios realizados en el marco de los Comités Técnicos de la asociación (por ejemplo, en el ámbito del desarrollo económico, política tarifaria o la estructuración de proyectos), y en la organización y desarrollo de sus eventos (conferencias, foros académicos, seminarios y capacitaciones) que se definen según el plan de trabajo establecido anualmente por todos los miembros.
Acción Empresas	Socios	Metro ha participado en diferentes comisiones técnicas que reúnen a empresas: comunidad, clientes, recursos humanos.





METRO
DE SANTIAGO



2. Gobierno Corporativo



2.1 Metro, una empresa de todos los chilenos

[G4-DMA] Metro es una empresa pública, que forma parte del Sistema de Empresas (SEP), institución que fue creada por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y es dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que agrupa a 22 empresas de los rubros transporte, portuario y servicios, cuyo propietario o accionista es el Estado de Chile. El SEP representa los intereses del Estado en estas compañías y ejerce una función como organismo técnico asesor, respecto de la evaluación de la gestión y del gobierno corporativo de las empresas estatales. Asimismo, nos regimos por las normas de las sociedades anónimas abiertas, estando sometidos a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y a las normas del derecho común aplicables a toda sociedad anónima.

Principales funciones y atribuciones del SEP

Designación de los miembros del Directorio, y el control y evaluación de la gestión estratégica de las empresas bajo su influencia, con el fin de maximizar el valor económico de éstas en beneficio del país.

Sostenibilidad en las empresas del Estado

El Sistema de Empresas cuenta con el Código SEP de Gobierno Corporativo, que incluye un conjunto de instancias y prácticas institucionales en el proceso de toma de decisiones de las empresas que contribuyen a la creación de valor sostenible en un marco de transparencia, ética y responsabilidad empresarial, alineando intereses y promoviendo el respeto a los derechos de todos los accionistas y grupos de interés que participan directa o indirectamente en ellas.

En este marco, SEP ha desarrollado un conjunto de 14 guías relativas a materias específicas que le permiten a las empresas alinearse a estas directrices generales: Directorio y su Presidente, Deberes de los Directores, Conflictos de Interés, Comité de Auditoría, Auditoría Externa, Auditoría Interna, Gestión Integral de Riesgos, Riesgo de Fraude, Seguridad de la Información, Criterios Contables Prudenciales, Código de Conducta, Responsabilidad Social y Valor Compartido, Gestión de Personas y Transparencia.

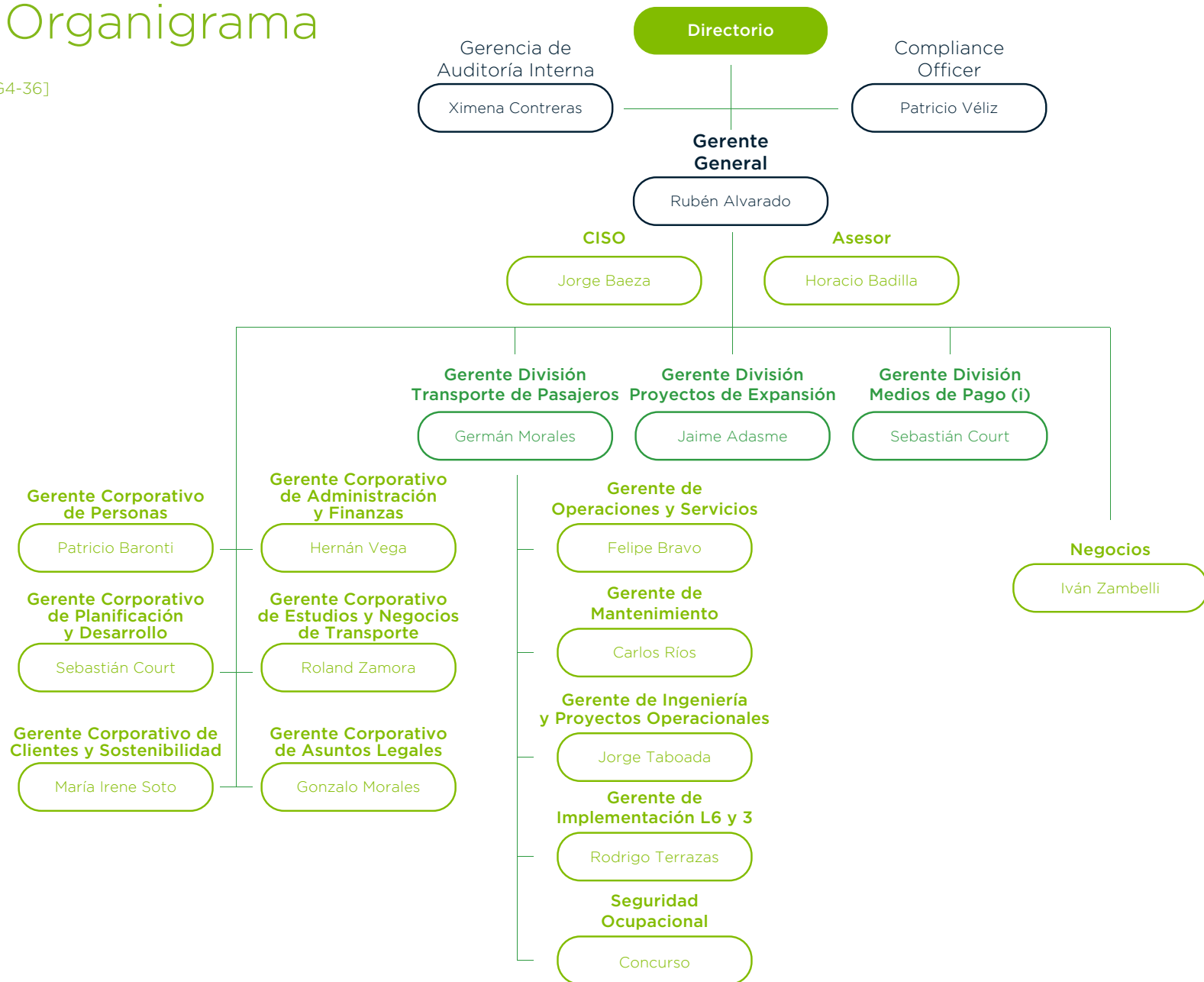
En Metro tomamos estas directrices y las hacemos nuestras a través de nuestra misión, valores, principios, normas y códigos internos. Asimismo, contamos con políticas corporativas en cada materia, que implementamos mediante planes y programas específicos, que se relacionan con nuestra estrategia de negocio.





2.2 Organigrama

[G4-35] [G4-36]



Nota explicativa: La Gerente de Auditoría asumió con fecha 13 de febrero de 2017.



2.3 Descripción y participación del Directorio

Metro es administrado por un Directorio, que está integrado por su Presidente, Vicepresidenta y cinco Directores. Sus funciones, responsabilidades y competencias se rigen por las normas de la ley N°18.046 y los estatutos sociales de la empresa.

[G4-39] El Directorio a su vez comandó durante el 2016 al Gerente General, al Contralor Interno y a un Encargado del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393. Cabe destacar que el Presidente del Directorio no tiene un puesto ejecutivo en la compañía.

2.4 Directorio

[G4-40] El 2016 nuestro Directorio no presentó cambios en su composición. Para mayor información sobre la estructura del Directorio, sus integrantes, consultar la [Memoria Financiera de Metro de Santiago](#).

Presidente Directorio	Rodrigo Azócar Hidalgo
Vicepresidenta	Paulina Soriano Fuenzalida
Directora	Karen Poniachik Pollak
Director	Carlos Mladinic Alonso
Director	Juan Carlos Muñoz Abogabir
Director	Claudio Soto Gamboa
Director	Vicente Pardo Díaz

Comités del Directorio

[G4-38] [G4-45] En el presente período, contamos con cuatro comités en los que participan los Directores:

- Comité de Gestión de Proyectos: revisa las directrices para el desarrollo de nuevos proyectos de extensión y nuevas líneas. Además, se revisan proyectos de relevancia para la para la operación.
- Comité Operacional: abarca las líneas estratégicas de gestión del desarrollo del negocio, y contempla principalmente temas asociados a las Gerencias de Operaciones y Servicios y Mantenimiento..
- Comité Auditoría, Finanzas y Riesgos: vela por administrar eficientemente los recursos financieros en conformidad con los procedimientos establecidos al respecto. Supervisa las labores de Auditoría Interna y se pronuncia sobre la auditoría externa de los estados financieros de la empresa, además revisa la matriz de riesgos y los planes de tratamiento.
- Comité Técnico: orientado a revisar los temas técnicos de mayor complejidad, asociados a proyectos en ejecución.

[G4-36] Nuestro Directorio define las directrices estratégicas y supervisa la administración y la gestión de la empresa. Para ello, delega en el Gerente General las materias de índole económica, social y ambiental, teniendo éste la facultad de definir la estructura de responsabilidades de cada gerencia corporativa y divisional.

[G4-48] En cuanto a la gestión en materia de sostenibilidad, el Directorio también participa de la validación de los instrumentos de sustentabilidad más relevantes de la compañía, como son la política y Reporte de Sostenibilidad. El año 2016 el Directorio, designó a Karen Poniachik como directora responsable de los temas de sostenibilidad y valor compartido.

[G4-37] [G4-43] [G4-49] Por su parte, los gerentes le reportan al Directorio los temas más importantes de la gestión de la empresa. Entre los temas que se comunican al Directorio, se encuentran las propuestas de inversión, aspectos asociados a gastos y asesorías relevantes, seguimiento de riesgos, temas operacionales, sociales, ambientales, salud y seguridad, clientes, proveedores y contratistas correspondiente a cada área.



Remuneraciones del Directorio

[G4-51] [G4-52] La estructura de remuneraciones del Directorio está determinada por una asignación fija y una variable. Esta última depende de la asistencia a las sesiones ordinarias y extraordinarias, siendo su monto máximo definido por la Junta de Accionistas. El Presidente del Directorio en cambio, recibe una remuneración única mensual.

[Para mayor información ver Memoria Financiera](#)

Diversidad en el Directorio

[G4-DMA] [G4-LA12] El Directorio de nuestra empresa está compuesto por hombres y mujeres de nacionalidad chilena que, en términos de desglose por rango etario, se encuentran en los 40 y 70 años de edad. Todos tienen más de tres años de antigüedad como directores de Metro.

i. Personas por género

HOMBRES	MUJERES
5	2

ii. Personas por nacionalidad

CHILENOS	EXTRANJEROS
7	0

iii. Personas por rango de edad

<30	[30, 40]]40, 50]]50, 60]]60,70]	>70
0	0	3	1	3	0

iv. Personas por antigüedad

< 3 años	[3, 6]]6, 9[[9,12]	> 12 años
7	0	0	0	0

2.5 Descripción y participación de la Administración

Diversidad a nivel gerencial

En cuanto a la participación de hombres versus mujeres a nivel en cargos ejecutivos, es posible observar que estos cargos están ocupados mayoritariamente por hombres. En cuanto a sus nacionalidades, en su totalidad son chilenos y todos tienen más de 40 años de edad. En cuanto a la antigüedad laboral, se aprecia dispersión ya que si bien la mayoría lleva menos de tres años en el cargo, algunos casos tienen más de doce años de permanencia en la organización.

A continuación, presentamos el detalle:

i. Personas por género

HOMBRES	MUJERES
14	1

ii. Personas por nacionalidad

CHILENOS	EXTRANJEROS
15	0

iii. Personas por rango de edad

<30	[30, 40]]40, 50]]50, 60]]60,70]	>70
0	2	3	5	5	0

iv. Personas por antigüedad

< 3 años	[3, 6]]6, 9[[9,12]	> 12 años
7	3	1	0	4



2.6 Ética y buenas prácticas

[G4-DMA] [SO3] El 2016 trabajamos en la revisión y perfeccionamiento de nuestra matriz de riesgos, con el fin de evitar potenciales situaciones de delito o fraude. Ello ha permitido definir medidas de prevención y mitigación de riesgos y su revisión y mejora continua.

Modelo de Prevención de Delitos y Compliance

[G4-58] En Metro contamos con un Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Ley 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionarios públicos nacionales o extranjeros y receptación de especies. Su aplicación es obligatoria a todos los trabajadores, exigiendo también su cumplimiento a contratistas y proveedores.

[G4-57] Durante el 2016, con el fin de hacer un trabajo más amplio de prevención de delitos y malas prácticas en general, nuestro Directorio creó el cargo de Compliance Officer, bajo dependencia directa de dicho órgano de administración superior de la compañía. La labor del Compliance Officer comprende aquellas tareas propias y específicas del Encargado del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393 y, en adición, aquellas más globales orientadas a la creación de una cultura interna de hacer las cosas correctamente. Para ello se han desarrollado acciones tendientes a reforzar la conducta ética y las buenas prácticas en los negocios y operaciones en que interviene Metro.

Bajo esta premisa, este mismo año el Directorio aprobó un Código de Conducta que reemplaza al Código de Ética, para hacer más directos y cercanos sus lineamientos a todos quienes se desempeñan en la empresa y apoyar en la resolución de eventuales dilemas éticos en su actuar.





Capacitación Modelo de Prevención de Delitos

[G4-SO4] En 2016 realizamos capacitaciones relativas al Modelo de Prevención de Delitos (Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas) y buenas prácticas de negocios en general. Estas capacitaciones consistieron en cursos presenciales a los cuales asistieron cerca de 300 trabajadores, incluidos aquéllos que por sus funciones han viajado a misiones técnicas y de negocios al extranjero.

Además, se realizaron dos cursos E-Learning sobre combate de la corrupción, uno de ellos enfocado a la prevención del soborno o cohecho y, el otro, a la detección de operaciones de lavado de activos. Aprobaron satisfactoriamente estos cursos: el Directorio en su totalidad, los Gerentes, Subgerentes, Jefaturas y profesionales de Metro. Bajo esta modalidad se abarcó a un grupo aproximado de 700 personas.

Finalmente, se destaca la incorporación en los contratos de trabajo de normas orientadas a la prevención de malas prácticas y cumplimiento de las normas contenidas en la Ley 20.393.

Canal de Denuncias

[G4-58] Uno de los mecanismos implementados por Metro para asegurar el cumplimiento de la Ley 20.393 y nuestro Código de Conducta es el Canal de Denuncias. Este espacio interno creado por Metro y administrado por una empresa auditora externa, permite a todos nuestros trabajadores dar a conocer de manera confidencial cualquier hecho que quebrante tanto la normativa interna como externa.

Este Canal funciona de manera independiente y bajo absoluto anonimato para la persona que denuncia. Las denuncias pueden efectuarse a través de una plataforma web, correo electrónico o casilla postal. La promoción de su uso la realizamos principalmente a través de medios digitales y afiches al interior de la empresa.





[G4-SO5] Durante 2016, gracias a este Canal, se pudo detectar que algunos trabajadores de la empresa hicieron mal uso del Fondo de Bienestar. Luego de analizada la información y comprobada su veracidad a través de una investigación liderada por las áreas de Contraloría y Compliance, se desvinculó a los involucrados y se presentó una denuncia ante el Ministerio Público, procedimiento que al finalizar el año 2016 continuaba su curso.

2.7 Modelo de gestión de riesgos

[G4-DMA] [G4-SO3] En concordancia con la Política de Riesgos, Metro cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos como herramienta de apoyo para facilitar el logro de nuestra misión, visión y objetivos estratégicos, tendiente no sólo a reducir el impacto de las dificultades propias de la operación, sino que también a prevenir que los riesgos se materialicen.

Nuestra Gestión de Riesgos tiene por objetivo establecer las actividades a seguir para la implementación y operación de nuestro Modelo de Gestión Integral de Riesgos, de modo de generar valor a nuestros procesos y además dar cumplimiento a los requerimientos externos establecidos por el Sistema de Empresas (SEP) y el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG).

Cabe mencionar, que los riesgos están presentes en distintas etapas de nuestro negocio. Por ello hemos realizado la identificación de riesgos para los distintos procesos y sub procesos en los que intervienen diferentes gerencias, como por ejemplo: Gerencia de Operaciones y Servicios, Gerencia de Mantenimiento, Gerencia de Personas, División Proyectos de Expansión, Compliance, entre otras, en las cuales se identificaron y evaluaron riesgos, a nivel operacional, financieros, seguridad de la Información y fraude, entre otros. A diciembre, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

-  Levantados 57 procesos
-  Contamos con 182 sub procesos
-  Hemos identificado 880 riesgos
-  Determinamos que existen 73 riesgos críticos





3. Entorno Urbano



3.1 Integración urbana

Como empresa, comprendemos el importante rol que cumplimos para los ciudadanos de Santiago. Es por esto que la comunicación y coordinación con otros organismos e instituciones de transporte público es clave.

Además, buscamos fortalecer la relación y la comunicación con nuestros pasajeros, manteniéndolos al tanto de cómo estamos operando, lo cual nos permite afrontar de mejor manera las contingencias que afecten la regularidad o su continuidad operacional de nuestros servicios. Junto con ello, propiciamos una relación cercana y fluida con autoridades relacionadas con nuestro negocio, con quienes mantenemos un diálogo permanente lo que nos ha permitido actuar de manera coordinada durante el año 2016.

Sistema de transporte integrado

Somos conscientes de la importancia que tenemos en el sistema de transporte en Santiago. En este contexto, nuestras estaciones son lugares de encuentro para los ciudadanos y puntos de conexión con otros medios de transporte como Transantiago, buses interurbanos y bicicletas. Además, nos encontramos ubicados en las cercanías de terminales de buses rurales y de la estación de trenes.

Terminales de buses

En nuestra red contamos con estaciones intermodales, que ofrecen a los usuarios la posibilidad de continuar su viaje de manera fácil y fluida, utilizando otros medios como buses locales, rurales e interurbanos.

Actualmente, administramos seis terminales de buses que facilitan la combinación de medios de transporte a nuestros pasajeros. Estos terminales se localizan en las siguientes estaciones:

- Pajaritos, Línea 1
- Lo Ovalle, Línea 2
- Vespucio Norte, Línea 2
- La Cisterna, Línea 2
- Del Sol, Línea 5
- Bellavista de La Florida, Línea 5

Un viaje con bicicleta

Durante el 2016, como parte del interés de Metro por acercar y acompañar a nuestros pasajeros a eventos de interés ciudadano, abrimos las puertas de nuestros trenes algunos días domingo para autorizar el acceso a los pasajeros con su bicicleta.

Esta medida extraordinaria se adoptó con el objetivo de facilitar la participación de los santiaguinos en el Foro Mundial de la Bicicleta 2016, el cual se realizó entre el 31 de marzo y el 5 de abril en diversos lugares de Santiago. Para apoyar la convivencia, se solicitó a los usuarios con bicicletas ingresar sólo en la primera puerta del primer coche del tren, al tiempo que se reforzó la cantidad de guardias y asistentes de servicio para facilitar el traslado.

Como parte del interés por acercar y acompañar a sus pasajeros a eventos de interés ciudadano, volvimos a realizar esta iniciativa para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio) y el día de las elecciones municipales (23 de octubre). Gracias a esta medida especial, los pasajeros en los distintos puntos de la capital pudieron desplazarse con sus bicicletas en toda la red.





Te acompañamos a los grandes eventos en Santiago

“Metro es protagonista del transporte público integrado y trabajamos día a día por una mejor ciudad. Somos parte de la vida de los santiaguinos y por eso no podemos estar ausentes en fechas que son tan importantes para nuestros usuarios. Por este motivo, durante el 2016 diseñamos medidas especiales para estar presentes en el Festival Lollapalooza, Maratón de Santiago, Día del Patrimonio, Fiestas Patrias y Año Nuevo, sólo por nombrar algunas.” destacó María Irene Soto, Gerente de Clientes y Sostenibilidad de Metro.

Durante el año nos hicimos parte de distintos eventos en la capital, entregando nuestro servicio, además de promocionar ediciones especiales de tarjeta bip! con motivos de dichos eventos. Es así como el 2016 estuvimos presentes en festival de música, arte y danza Womad Chile 2016, el cual se desarrolló en la comuna de Recoleta, donde 130 artistas de 17 naciones y 4 continentes hicieron vibrar a miles de asistentes.

Además, el 2016 fuimos el transporte oficial de Maratón de Santiago, para lo cual dispusimos una serie de medidas operacionales para facilitar el desplazamiento de los pasajeros que participaron en la corrida y de quienes asistieron para alentarlos. Entre las acciones destacaron adelantar el horario de apertura de las estaciones de Línea 1 y Línea 5. Además, lanzamos una tarjeta bip! conmemorativa especial del evento deportivo.

También apoyamos el desarrollo del festival Lollapalooza, que se efectuó en el Parque O'Higgins, entre el 19 y 20 de marzo, para lo cual reforzamos el servicio de trenes y extendimos en una hora y media el servicio en Líneas 1 y 2. Durante el evento, Metro dispuso de un punto de carga para que los asistentes pudiesen cargar su bip! con antelación.

Otra de las iniciativas que destacamos fue nuestra intervención el Día del Patrimonio Cultural de Chile. Cada año, Metro abre sus puertas a la comunidad, mostrando su Edificio Corporativo y el Centro Integrado de Control (CIC), recorrido que en la versión 2016 realizaron cerca de setecientas personas. Además, nuestro personal realizó visitas guiadas en cuatro estaciones: Cal y Canto, La Moneda, Universidad de Chile y Quinta Normal en las cuales se mostraron las distintas obras de arte presentes en cada estación. En alianza con Bibliometro, se realizó el recorrido





Literario-Patrimonial “Santiago Centro y su margen”, acompañados de las voces y letras de los escritores Ramón Díaz Eterovic, Enrique Lihn, Álvaro Bisama, Alfredo Gómez Morel, Rodrigo Lira y otros poetas y narradores chilenos.

En abril celebramos el Día de la Cocina Chilena, en estación Baquedano, evento que se enmarcó dentro de las actividades del Festival Gastronómico Latinoamericano Ñam, el cual congregó a cientos de personas en una gran fiesta ciudadana para conmemorar el patrimonio gastronómico nacional. La actividad, organizada por Ñam; la Corporación por las Cocinas de Chile (Pebre); la Ilustre Municipalidad de Santiago; la Subsecretaría de Turismo; Fundación Imagen de Chile; y Metro de Santiago, congregó a cientos de personas que rindieron un homenaje a la comida típica chilena con exquisitas degustaciones que tuvo como telón de fondo las cuecas del grupo “La Gallera”.

En vísperas de las Fiestas Patrias, en conjunto con la Corporación por las Cocinas de Chile (Pebre), nuestros pasajeros en estación Universidad de Chile pudieron saborear, gracias a los consejos de destacados chefs nacionales, distintos tipos de pebre chileno acompañado de pan amasado y empanadas. Además, en estas fiestas dispusimos distintas medidas operacionales, prolongando el horario de atención de las boleterías más demandadas de la red. Para facilitar el traslado de los santiaguinos en estas fiestas, los días viernes 16, sábado 17 y domingo 18 de septiembre, Metro operó en todas sus líneas hasta la medianoche.

Otras ocasiones en que diseñamos medidas especiales y quisimos compartir con los habitantes de Santiago fueron los distintos partidos de fútbol en que Chile jugó de local. Además de modificar nuestra oferta de trenes y aumentar la presencia de personal en boleterías, reforzamos los servicios de seguridad. Para aquellos que no pudieron alcanzar a llegar a ver el partido, transmitimos información por nuestros distintos canales de comunicación a pasajeros.

Una de las iniciativas en las que nos enorgullece participar es la Teletón. Junto con Don Francisco, hicimos un llamado a unirse a la campaña y presentamos la nueva Tarjeta bip! Teletón que fue diseñada por los niños que participan del taller de arte de la institución. Los usuarios de Metro se llevaron una sorpresa cuando la voz de Don Francisco comenzó a anunciar las estaciones desde la cabina del conductor del tren, invitando al mismo tiempo a ser parte de una nueva cruzada solidaria. Además, por sexto año el Banco de Chile instaló una red de cajas auxiliares en las estaciones, con el fin de iniciar de facilitar desde temprano las donaciones.

3.2 Arte y cultura

Cultural MetroArte, lo que nos permite ofrecer un punto de encuentro cotidiano con distintas manifestaciones a lo largo de nuestra red.

Nuestra estrategia de cultura se basa en cuatro ejes de trabajo: i) la presentación de exposiciones, ii) el fomento a la lectura; iii) la música, iv) MetroArte (grandes obras desplegadas en nuestras estaciones). Durante el 2016 sumamos un quinto eje, denominado “Cultura y Territorio” que engloba aquellas iniciativas realizadas en conjunto con la comunidad, tales como murales participativos, tanto en nuestra operación como en los distintos cierres perimetrales de las obras de construcción de Línea 3 y 6.

En 2016 realizamos 44 actividades culturales relacionadas con nuestros cinco ejes. En términos numéricos, las actividades vinculadas a la música y al fomento lector concentran el 55% de las iniciativas. Ejemplos de ellas son las diversas exposiciones que itineraron por las estaciones de nuestra red y los conciertos de las orquestas juveniles.

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Musicales	12	27%
Exposiciones	9	20%
Fomento lector	12	27%
Cultura y Territorio	7	16%
MetroArte	4	9%
Total 2016	44	100%



De igual modo, durante 2016 invertimos más de \$33 millones en mantención de los MetroArte instalados en las estaciones Estación Central, Los Leones, La Moneda y Bellas Artes.

Adicionalmente, mantuvimos una alianza con la Dirección Sociocultural de la Presidencia, que se tradujo en la ejecución de diversas actividades en nuestras estaciones gracias al trabajo con algunas de las instituciones que forman parte de esta entidad.

A continuación, se detallan las principales actividades del 2016 que pudieron disfrutar los habitantes de Santiago:

- **Música a un Metro:** un hito relevante del 2016 fue este proyecto, que busca dar un espacio adecuado a los músicos que quieran tocar al interior de nuestras estaciones. Para ello, organizamos un concurso que nos permitió escoger a los 60 mejores y entregarles licencia para tocar en forma permanente en la red, en lugares especialmente habilitados para ello.
- **Lanzamiento del libro Metro de Santiago:** en 2016 lanzamos “El Gran libro de Metro de Santiago”, que rescata más de 40 años de historia. La publicación plasma los principales hitos y el significado del tren subterráneo en la vida cotidiana de millones de personas. Fue creado en el marco de nuestro aniversario número 41, recoge las voces y relatos ciudadanos que han dado vida a esta obra de infraestructura urbana que no se ha detenido en sus cuatro décadas de servicio. Además, recopila una serie de documentos históricos como fotos, planos, folletos, afiches y gráfica, que lo convierten en un verdadero libro de colección para fanáticos y usuarios.
- **Santiago en 100 Palabras:** este tradicional concurso literario celebró su XV versión con la innovación de hacer un certamen especial para incorporar a las comunas del Gran Santiago. Así nació “Mi Barrio en 100 Palabras”, un nuevo concurso al alero de su hermano mayor y que buscaba invitar a los ciudadanos a escribir sobre su territorio, la identidad de sus barrios y el patrimonio comunal, lanzamiento que realizamos en conjunto con los vecinos del barrio Huemul.
- **Conciertos de Orquestas Juveniles:** éstos se realizaron mayoritariamente en nuestra estación Quinta Normal de manera mensual entre mayo y octubre de 2016. Así nos visitaron y deleitaron con su música las orquestas de San Miguel, Huechuraba, Lo Barnechea, Puente Alto y Pudahuel, así como la Orquesta Juvenil del Colegio Nosedal, el grupo Ensamble Moderno (Escuela Moderna de Música) y las Orquesta Sinfónica Estudiantil Metropolitana (infantil y juvenil).

- **Exposiciones:** destacan la muestra de mimbre que estuvo varios meses en estación Quinta Normal donde se mostraron piezas aportadas por la Fundación Artesanías de Chile, la Municipalidad de Chimbarongo y la Escuela de Diseño de la Universidad de Chile; y las exposiciones itinerantes de Fotoprensa y del concurso “Cartas de Mujer”, ésta última en alianza con el Museo de la Mujer y Gendarmería de Chile.
- **Folclor en nuestras estaciones:** por un lado, durante septiembre se realizaron varios esquinazos en nuestras estaciones, y por el otro, gracias a una alianza con el Municipio de La Florida y la Unión Comunal de Grupos Folclóricos de la comuna se logró llevar bailes tradicionales de distintos lugares de nuestro país a las diversas estaciones que conviven en La Florida para animar así el viaje de nuestros pasajeros y transeúntes.
- **Murales participativos:** se inauguraron dos murales realizados en conjunto con la comunidad y artistas locales en nuestras estaciones Universidad Católica y Parque O’Higgins. Además, inauguramos otros murales en los cierres perimetrales del proyecto de líneas 6 y 3 (Plaza Chacabuco, Pedro Aguirre Cerda, Parque Almagro, Cal y Canto y Museo Precolombino).

Exhibición del Mural “Memoria Visual de una Nación” en Museo Histórico Nacional

Durante el mes de septiembre, expusimos en el Museo Histórico Nacional una muestra que presenta por primera vez los paneles preparatorios del mural “Memoria Visual de una Nación” del artista Mario Toral, expuesto en la estación Universidad de Chile.

A lo largo de 40 días exhibimos 26 piezas de colección permanente del Museo y los bocetos: “La creación del mundo según el mito mapuche”, “La crucifixión”, “La Batalla”, “Fusilamiento de Portales”, “Suicidio de Balmaceda”, “Vida y Muerte en las Minas de Carbón”, “Masacre del Seguro Obrero”, “La Ley Maldita” y “Bombardeo de La Moneda”.

Rodrigo Azócar, presidente de nuestro Directorio, señaló: *“la concreción de esta publicación honra a Metro, nos permite contribuir a dibujar el país que somos, pero también delinear aquel que soñamos”*.

Este catálogo fue financiado por la Corporación Cultural Metro de Santiago, y presenta imágenes de murales, bocetos de la exhibición y palabras de Lautaro Núñez, (Premio Nacional de Historia, 2002), Jorge Pinto (Premio Nacional de Historia, 2012), y Julio Pinto (Premio Nacional de Historia, 2016).



En todas las actividades del año contamos con la participación de más 900 mil personas de manera directa. Y en base a una medición externa realizada periódicamente, durante 2016, la satisfacción general neta de “cultura y entretenimiento” alcanzó un 82%, cifra nueve puntos más alta que el año anterior.

Asimismo, BiblioMetro cumplió 20 años y sigue siendo la segunda biblioteca pública más grande del país, con más de 350 mil préstamos anuales.





3.3 Expansión de la red

Avances en la construcción de las Líneas 3 y 6

El 2016 marcó importantes hitos en la construcción de las Líneas 6 y 3. A diciembre de 2016 la Línea 6 alcanzó un 90% de avance, proyectando su entrada en funcionamiento para el segundo semestre de 2017. La Línea 3 presentaba a la misma fecha un 63% de avance, previéndose su inauguración para el segundo semestre de 2018.

Otros hitos del período son:

Línea 3	Línea 6	Otros
<ul style="list-style-type: none"> Término de la excavación de túneles. 	<ul style="list-style-type: none"> Término de excavación de túneles. Inicio tendido de cables 20 kv. Primer ingreso de trenes a los talleres. Energización de la línea. Circulación del primer tren en tramo anticipado de pruebas. Energización de cocheras. Finalización del hormigonado de vías. Inicio de las pruebas del tren en la línea. Primera circulación de tren en toda la línea. 	<ul style="list-style-type: none"> Llegada de los primeros trenes a Chile.

Asimismo, mediante estos nuevos proyectos también generamos impactos indirectos significativos de orden social y económico. Ejemplo de esto son la generación de nuevos polos de desarrollo en el entorno de las estaciones; el aumento de la plusvalía de proyectos habitacionales y comerciales; y la disminución de los viajes en la superficie.



Las líneas 6 y 3 en cifras

Inversión Línea 6: MM USD 1.263 Línea 3: MM USD 1.786 P63: MM USD 3.049	Porcentaje de avance de las obras al 31 de diciembre de 2016 Línea 6: 90% Línea 3: 63% P63: 73%
Beneficiarios Más de un millón de habitantes	Distancias de recorrido Línea 6: 16 kilómetros Línea 3: 21 kilómetros

¿Cómo operarán las nuevas líneas?

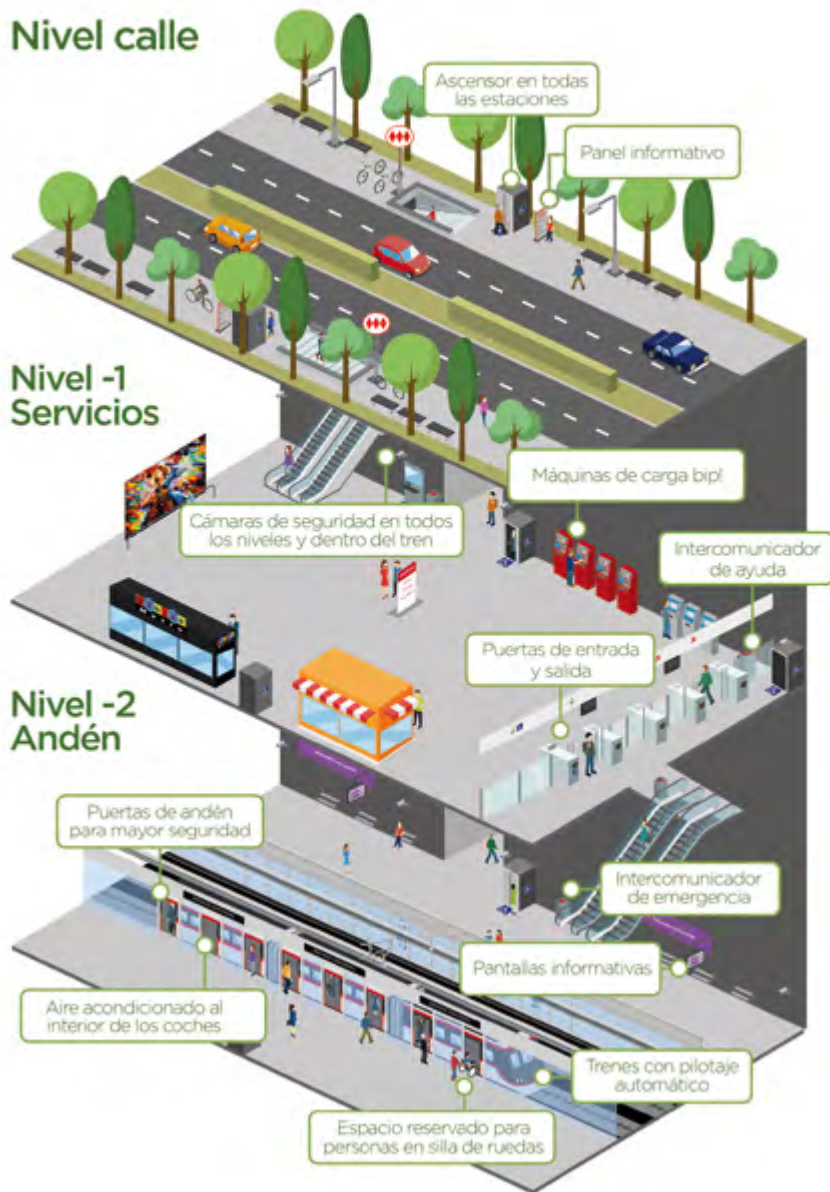
En ambos proyectos hemos considerado la incorporación de altos estándares de calidad y tecnología, incluyendo varias innovaciones respecto a las líneas actualmente en operación. En este sentido destacan puertas de andén automáticas; electrificación / alimentación aérea (catenarias); conducción automatizada; cámaras al interior de los coches; aire acondicionado; sistema de información a pasajeros; y accesibilidad universal. Además, la evacuación de los trenes es frontal y el pilotaje es automático (UTO). A continuación, detallaremos las principales características de los nuevos proyectos.

Más información en <http://www.metrosantiago.cl/minisitio/linea-3-y-6/>



Más tecnología y servicios para una mejor experiencia de viaje

Nivel calle



Estaciones y trenes pensadas para facilitar la accesibilidad

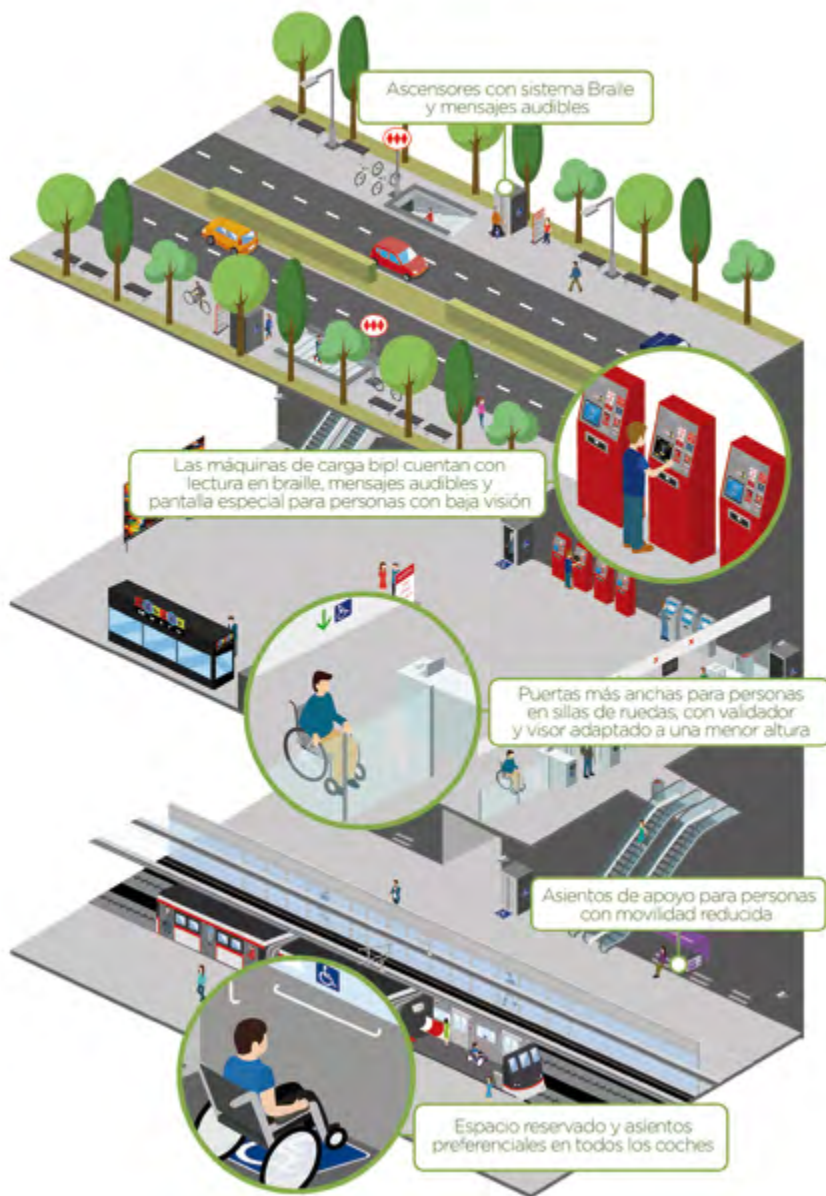
En las nuevas Líneas 6 y 3, empleamos una serie de criterios y estándares que nos permitirán entregar a los usuarios un servicio más seguro, cómodo y autónomo.

Las siguientes son algunas de las características de los trenes y estaciones:

- Ascensores en todas las estaciones, permitiendo a los usuarios con movilidad reducida tener autonomía para desplazarse.
- Pavimento con diseño táctil, que permitirá guiar a usuarios ciegos o con visibilidad reducida por la estación.
- Máquinas de autoservicio con lenguaje Braille y modo baja visión, que cambia de color y entrega mayor contraste a la pantalla táctil. También cuentan con mensajes de audio, que facilitarán el proceso de compra y carga de la tarjeta bipl!
- Espacio preferencial en los trenes para personas que se movilizan en silla de ruedas y asientos preferenciales demarcados para personas con movilidad reducida.
- A nivel del andén, existen asientos de apoyo isquiáticos, que facilitan el desplazamiento en el andén para personas con movilidad reducida. Los asientos se ubican en los muros del andén, permitiendo a los usuarios descansar de forma semi sentada, lo que ofrece mayor comodidad para personas mayores de edad o dificultad para desplazarse, asimismo, permite optimizar el espacio de los andenes.



Accesibilidad para todos



Más seguridad al interior de estaciones y trenes

Una de las principales preocupaciones que tenemos como compañía es ofrecer un servicio confiable y seguro a nuestros usuarios. Para ello a lo largo de las nuevas líneas contamos con un Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) con tecnología de video vigilancia que tiene como función principal la supervisión de la línea para apoyar el trabajo de la Operación y brindar seguridad a los pasajeros.

Entre los principales atributos con los que cuenta este sistema están:

- 

Monitoreo permanente en estaciones y trenes de Línea 6 y 3.
- 

Mayor seguridad en estaciones y trenes.
- 

Herramienta de apoyo en la estación en tiempo real.
- 

Cobertura total de estaciones y trenes (sin puntos ciegos).

De este modo, el Sistema CCTV nos permitirá visualizar y grabar las imágenes captadas por las cámaras en los trenes y estaciones. En el caso de estas últimas, la cobertura es completa y nos otorga la posibilidad de tener mayor control sobre accesos, escaleras mecánicas, ascensores, zona de carga, línea de control y puertas del andén.

En el caso de los trenes, cada coche contará con 10 cámaras en su interior, más dos cámaras externas ubicadas en los extremos del tren, apuntando hacia la vía, con lo que sumamos un total de 52 cámaras por tren.

Este sistema nos permitirá detectar problemas, contingencias, situaciones de riesgo u otras condiciones que afecten la seguridad de los usuarios, personal de Metro y/o la continuidad operacional de nuestro servicio.

Además, nuestros usuarios podrán comunicarse mediante interfonía con personal de servicio durante el viaje, lo que nos permitirá prestar asesoría ante dudas y situaciones críticas en todo el trazado de nuestra red. Para esto contaremos con un Operador de Comunicación a Pasajeros por línea, que en caso de tener más de una llamada en forma simultánea proveniente de un tren en circulación, podrá chequear por cámara qué sucede para priorizar la llamada que atiende.

Además, existirán operadores externos que atenderán algunas llamadas. Por ejemplo, el operador de ventas es responsable de atender las llamadas provenientes de las máquinas de autoservicio, y el Call Center canaliza los llamados del interfono del punto de información.



Forma de pago en estaciones Línea 3 y 6

En las nuevas líneas, la forma de pago será automatizada. De esta manera, los usuarios deberán hacer uso de las máquinas de autoservicio que permitirán hacer la venta y carga de la tarjeta bip! mediante medios de pago en efectivo o con tarjeta de débito o crédito.

Contamos con dos modelos de dispositivos:

- Las máquinas de autoservicio (MAS) donde los usuarios pueden comprar y recargar la tarjeta bip!, además de consultar su saldo y activar cargas remotas.
- Las máquinas de autoservicio compacto (MASC), a través de las cuales se puede consultar el saldo y se realizan recargas de tarjetas bip! con montos exactos ya que no entregan vuelto.

Principales características de dichas máquinas:



Es un mecanismo de compra y carga fácil y rápido



Nos preocupamos por desarrollar un sistema amigable para los usuarios que considere criterios de accesibilidad universal: modo de baja visión; letras en braille; altura adecuada para personas con movilidad reducida.



Contamos con asistencia remota mediante un botón de ayuda.

Tecnologías para la información a pasajeros

En las nuevas líneas de Metro, implementaremos diversas pantallas en estaciones, andenes y trenes con el propósito de entregar información relevante y oportuna al usuario. Existen pantallas de distintos tipos y funcionalidades. A continuación, presentamos el detalle:

Pantalla interactiva	Son pantallas táctiles que poseen opciones de menú, mediante las cuales los usuarios podrán conocer la estación en la que se encuentran, el entorno, horario de funcionamiento e información general del servicio. Estas pantallas se encuentran ubicadas en la zona no paga, cercana a los paneles de InfoMetro.
Pantallas sobre línea de control	La pantalla presenta contenidos predefinidos y programados de forma automática, que puede ser interrumpida por un evento que se deba informar de forma rápida. Este tipo de pantallas se ubicará en las zonas de ingreso, de forma que el usuario vea la información antes de entrar a la zona de pago.
Pantallas en zona de combinación	Se ubican en estaciones de combinación, específicamente en las zonas de conexión.
Pantallas de andén	Entregan información del servicio en tiempo real, mientras se espera el tren. Hemos considerado cuatro pantallas de este tipo por andén a excepción de las estaciones terminales donde sólo se dispone de éstas en el andén de salida. Los contenidos que aborda esta pantalla se relacionan con: información climática y destinos de los dos próximos trenes que llegarán a esa vía, información sobre la densidad del próximo tren, dirección de la línea indicando la próxima estación, próxima combinación y estación terminal.
Pantallas LED	El sistema de puertas de andén presenta un display LED que permite entregar distintos mensajes a los pasajeros. Se encuentra ubicado en el cabezal de cada puerta. En caso de que una puerta del tren o puerta del próximo tren esté en falla, se mostrará un mensaje advirtiendo esta situación.
Pantallas embarcadas	Hemos considerado dos pantallas en los extremos de cada coche para entregar información relativa al avance del tren. Además, entregará información ante contingencias.



Asimismo, contamos con un sistema de sonorización con mensajes pregrabados y en tiempo real en todos los niveles de las estaciones y en el interior de los trenes, los que nos permite informar permanentemente a los pasajeros el estado del servicio y entregar información oportuna en caso de alguna contingencia.

Expansión de las Líneas 2 y 3

El 2015 se anunció la extensión de la Línea 2 hacia San Bernardo y la Línea 3 hacia Quilicura. Ambos proyectos nos permitirán acercar nuestra red a tres nuevas comunas: Quilicura, El Bosque y San Bernardo. Con esto beneficiaremos a 600 mil habitantes, disminuyendo sus tiempos de viaje hasta en un 80%.

La extensión de la Línea 2 contempla 5,1 kilómetros y cuatro estaciones desde estación La Cisterna hasta el sector del Hospital El Pino, en el límite de las comunas de San Bernardo y El Bosque. El traslado entre estación Los Héroes y Hospital El Pino se realizará en aproximadamente 28 minutos. La extensión de la futura Línea 3 contempla 3,8 kilómetros de longitud e incluye tres nuevas estaciones, llegando al centro cívico de la comuna de Quilicura. Con esta extensión operativa, el traslado desde la estación Universidad de Chile hasta Quilicura se realizará en aproximadamente 19 minutos. En 2016, comenzamos el desarrollo de ingeniería de ambas extensiones.







4. Relación con los Trabajadores



4.1 Nuestros trabajadores

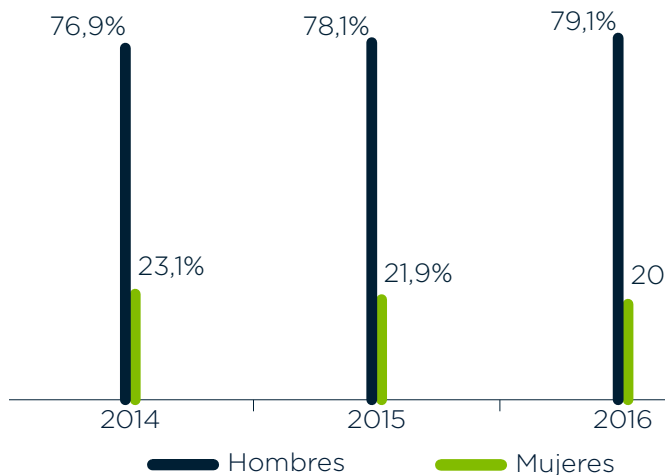
[G4-DMA] Durante 2016 nos propusimos metas y objetivos desafiantes que asumimos apoyados por la alta capacidad técnica, profesional y humana de nuestras personas, y la pasión con que día a día enfrentan nuevos desafíos. Es así como durante este periodo nos preparamos para afrontar nuestro Plan Estratégico Metro 2020, a través de lineamientos que nos acompañarán durante los siguientes cuatro años.

Trabajamos intensamente por propiciar un entorno de colaboración y felicidad en Metro. Este propósito es el que ha direccionado nuestro quehacer, impulsando la adopción del modelo de Gestión Colaborativa que incorpora distintos procesos y marca acentos en cómo queremos hacer las cosas para asegurar la sostenibilidad de Metro en el tiempo.

Dotación

[G4-10] Al 31 de diciembre de 2016, nuestra dotación total fue de 4.007 trabajadores, lo que representa un aumento de 4,6% en relación al año anterior. Asimismo, el 97% de los trabajadores de Metro tiene un contrato con jornada completa y el 96% tiene un contrato con plazo indefinido. (Más detalles ver anexo)

Dotación por género [G4-LA12]



Dotación por estamento

Año (a diciembre)	2014	2015	2016
Conductores	1.036	1.007	966
Ejecutivos	55	57	56
Jefes	219	232	242
Jefes de estación	419	415	422
Personal operativo	155	204	235
Profesionales	465	490	540
Supervisores	202	210	226
Técnicos de mantenimiento	339	378	358
Técnicos y administrativos	326	330	391
Vigilantes	414	507	568
Total dotación empresa	3.630	3.830	4.007

La información tiene variaciones respecto de la publicada el año pasado, debido a una nueva clasificación de los estamentos definida el 2016.





Rotación laboral

[G4-DMA] [G4-LA1] En este período el total de egresos fue de 377 trabajadores, equivalente a una tasa de rotación de 9,79%. Su aumento con respecto al año anterior fue de un 0,4%. Asimismo, cabe mencionar que los egresos se concentraron mayoritariamente en los hombres con un total de 277 trabajadores, mientras que las mujeres que dejaron su puesto fueron 100. En cuanto al tramo etario que mayor cantidad de egresos registró fue el de 30 - 50 años con 5,69%.

En Metro consideramos fundamental atraer y retener talentos. Es por ello entregamos una serie de beneficios e incentivos que incluyen capacitaciones, bonos asociados al cumplimiento de metas así como también una serie de actividades que mejoran la calidad de vida de las personas que trabajan en la empresa.

Rotación por género y edad	2014		2015		2016	
	N° egresos	Rotación (%)	N° egresos	Rotación (%)	N° egresos	Rotación (%)
Hombre	211	5,87	272	7,31	277	7,19
Mujer	55	1,53	77	2,07	100	2,60
Total	266	7,4	349	9,39	377	9,79
Menor de 30	87	2,7	119	3,2	128	3,32
Entre 30 y 50	149	4,14	194	5,22	219	5,69
Mayor de 50	20	0,56	36	0,96	30	0,78
Total	266	7,4	349	9,39	377	9,79

Remuneración y compensaciones

[G4-DMA] [G4-LA13] Contamos con un Código de Conducta que aborda la igualdad de oportunidades y rechaza cualquier forma de discriminación al interior de la empresa. Por ello, tanto en el proceso de selección como en los de movilidad de cargos no se hacen diferencias de género. En esta misma línea, en las remuneraciones se han establecido bandas salariales claras para cada cargo.

Durante 2016, se implementó la Política de Compensaciones que establece que, al momento del ingreso de un colaborador, se evaluará su información curricular y experiencia para ubicarlo dentro de una banda salarial de acuerdo a su cargo, contemplando su competitividad a nivel de mercado y de equidad interna.

Política de Compensaciones

A través de esta política, establecimos un paquete financiero compuesto por pagos fijos y variables, considerando un salario base e incentivos anuales. De este modo, las compensaciones de la empresa se enmarcan dentro de dos modelos de renta:

- Renta fija: Modelo que aplica a aquellos trabajadores que reciben al menos un 80% de sus pagos de manera fija en el año, existiendo dos tipos de estructura: la de Metas y la asociada a Sindicatos, esta última depende de la elección de cada trabajador.
- Renta variable: Este modelo aplica a los conductores de Metro, donde el 70% de sus honorarios depende de variables asociadas a las horas de conducción.

Brecha salarial por género

En el siguiente cuadro se presenta la relación del salario base de mujeres versus el salario base de hombres, mostrándose la brecha salarial por género para un mismo cargo. En el cargo de Jefes por ejemplo, las mujeres perciben el 86% del ingreso por la misma función desempeñada por los hombres. En el caso de que los porcentajes superen al 100%, significa que el promedio de la remuneración de las mujeres es superior a la de los hombres, por ejemplo, en el cargo de Conductores, las mujeres ganan un 6% más que los hombres.





Relación salario base mujeres y hombres en METRO

Categoría Profesional	Salario base mujeres v/s hombres 2016
Conductores	106%
Ejecutivos	76%
Jefes	86%
Jefes de estación	91%
Personal operativo	93%
Profesionales	91%
Supervisores	105%
Técnicos de mantenimiento	87%
Técnicos y administrativos	102%
Vigilantes*	*

* No hay mujeres en este estamento

Evaluación de desempeño

[G4-LA11] La evaluación de desempeño es una herramienta que permite orientar, revisar y mejorar nuestra gestión para lograr mejores resultados. Esta se realiza con el objetivo de fortalecer la meritocracia como un criterio fundamental en el desarrollo de la carrera profesional de los trabajadores de la compañía.

Los resultados de la evaluación de desempeño entregan indicadores fundamentales para el desarrollo de una carrera al interior de Metro, tanto para la postulación a cargos internos como para obtener ajustes salariales, acceso a cursos y becas, entre otros beneficios.

Colaboradores con evaluación de desempeño

	2014	2015	2016
Número de personas evaluadas	3.412	3.456	3.439
% evaluados	94,0%	90,3%	89,8%

4.2 Gestión colaborativa

Durante el año 2016, continuamos trabajando por formar una organización orientada hacia la colaboración, para lo cual trabajamos en implementar un modelo que favorezca la creación de entornos de trabajo más colaborativos y a potenciar las capacidades de todos los que trabajamos en Metro.

Cultura organizacional basada en la colaboración y felicidad de nuestras personas

Durante el 2016 trabajamos en la implementación de un modelo de trabajo colaborativo a través de iniciativas que promuevan un ambiente positivo de trabajo, el establecimiento de redes de apoyo y actitudes de cooperación mutua entre áreas y personas.

El modelo considera la ejecución de distintas actividades, entre las que destacan:

- Liderazgo para una gestión colaborativa: Se capacitó a un total de 120 ejecutivos y profesionales, los que a su vez realizaron reuniones de transferencia a sus equipos directos: jefes, supervisores y analistas. Además, se definieron 114 agentes de cambio, que son trabajadores transversales a la organización que actúan como embajadores.
- Encuentros de colaboración: talleres para promover la integración entre cargos y áreas, comprendiendo el aporte de cada uno a Metro y profundizando en la colaboración como competencia transversal.
- Gestión del clima: a partir de los resultados de la encuesta de clima del año anterior, se implementaron distintas medidas para mejorar el clima laboral haciendo foco en las jefaturas directas.

Competencias organizacionales y gestión de talentos

Durante el 2016, modificamos las Competencias Transversales incorporando aspectos asociados a la gestión colaborativa, destacando que los resultados grupales enriquecen el trabajo individual y el resultado del equipo.

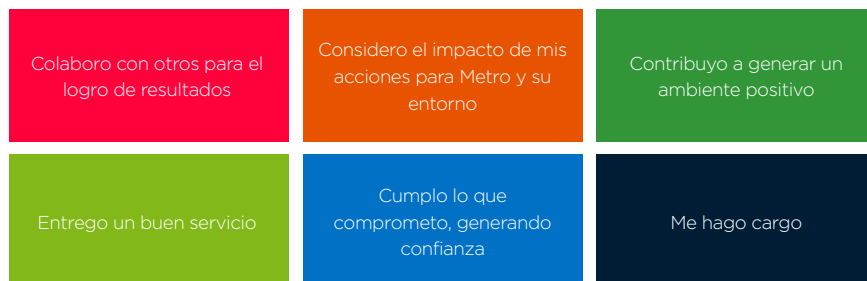


Las nuevas Competencias Transversales se crean en el marco de nuestra planificación estratégica, de manera de alinear los procesos de gestión de personas con el contexto actual de nuestra empresa y su sostenibilidad. Esto contribuye a la implementación de la Gestión Colaborativa en nuestra empresa, la que a su vez está vinculado a uno de nuestros lineamientos estratégicos: "Fomentar el desarrollo de las personas en un entorno de colaboración y felicidad".

"Este cambio responde al nuevo contexto en el que nuestra empresa se desenvuelve y al alineamiento con la planificación estratégica que queremos dar a los procesos de nuestra Gerencia de Personas y así dar consistencia y sustentar nuestra gestión en el largo plazo".

Patricio Baronti, Gerente de Personas de Metro.

Las nuevas Competencias Transversales permiten transparentar al trabajador cuál es su aporte individual para el logro compartido de los objetivos de Metro.



4.3 Programa de Excelencia

Desde 2015 estamos trabajando en el Proyecto Estratégico Excelencia Metro (EM), que nos ha permitido integrar herramientas y prácticas de gestión orientadas a la mejora continua de nuestros procesos.

Objetivos

Generar impacto en el desempeño de áreas/procesos de Metro, a partir de la adopción de comportamientos, herramientas y prácticas orientadas a establecer procesos eficientes que mejoren continuamente por medio del desarrollo de competencias en nuestros equipos de trabajo, que apalanquen el cumplimiento de nuestra estrategia corporativa como objetivo común.

Este proyecto considera la aplicación de la metodología LEAN en nuestros procesos. Al cierre del 2016 ejecutamos este proyecto en los procesos de mantenimiento menor de trenes en los talleres San Eugenio, Neptuno y Lo Ovalle, además de los procesos de pago a conductores y la asignación de servicio.

Fase I

- Procesos de mantenimiento en taller San Eugenio.
- Proceso de pago a conductores.

Fase II

- Proceso de mantenimiento de trenes en taller Neptuno.
- Proceso de asignación de servicio a conductores.
- Proceso de mantenimiento de trenes en taller Lo Ovalle.

Principales beneficios para la Gerencia de Mantenimiento

- Incremento en utilización de horas disponibles de técnicos de mantenimiento de trenes (50% promedio).
- Optimización en dotación de la Subgerencia de Mantenimiento, generando un ahorro anual de \$200 millones.
- Reducción de tasa de averías en trenes con una mejora del 25%.

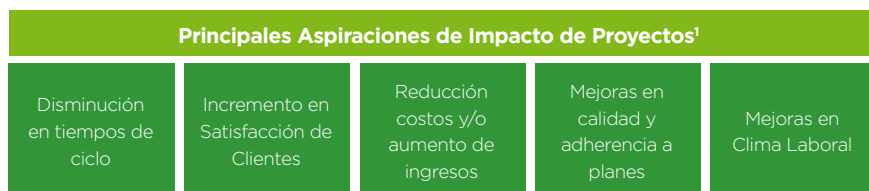
Principales beneficios para la Gerencia de Operaciones y Servicio

- Los conductores han ganado en calidad, transparencia y equidad.
- Reducción de reliquidaciones de conductores (>90%) y los reclamos de pago es 0.
- Generación y uso de estándares de pago y asignación.
- Mejora de un 30% para distribución de conductores en servicios de reserva.



En 2017, comenzaremos con la tercera fase del proyecto, extendiéndola a nuevas áreas de Metro. En esta fase acercaremos la metodología LEAN a más del 50% de los trabajadores de Metro.

Con la implementación de los proyectos de la tercera fase se espera lograr:



4.4 Formación y Desarrollo profesional

[G4-DMA] [G4-LA9] [G4-HR2] En Metro entregamos a nuestros trabajadores variadas posibilidades para que participen de acciones y programas de formación que potencien su desarrollo profesional, con el fin de instalar en ellos las capacidades requeridas para el logro de sus objetivos laborales.

Durante el 2016, se realizaron 836 actividades de capacitación, alcanzando 195.785 horas de formación.

Adicionalmente a nuestro plan de formación, ejecutamos el programa compliance con dos cursos: Delito Fiscal y Anticorrupción, para los cargos ejecutivos, Jefes y supervisores, y profesionales, abarcando a un total de 727 trabajadores.

En cuanto al total de horas de formación anual para todas las capacitaciones realizadas en 2016, un 39% del personal capacitado fue conductor, seguido por los vigilantes privados (19%), personal operativo (18%), ejecutivos, profesionales,

técnicos, administrativos (12%), y técnicos de mantenimiento (11%). En cuanto a las horas de capacitación promedio desglosadas por género, se aprecia una diferencia entre la cantidad de horas recibidas en promedio por una mujer (38 horas) versus las horas de formación entregadas a hombres (63 horas). Este valor promedio final se calcula en base al total de horas de formación dividido por el total de trabajadores capacitados separados por género.

Horas de formación Anuales desglosada por estamento y genero						
Categorías	Horas de formación		Promedio de horas por trabajador		N° de trabajadores	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Conductores	67.092	10.193	86	78	778	131
Ejecutivos	437	147	9	12	48	12
Jefes	4.910	1.990	27	31	185	64
Jefes de estación	5.655	6.572	29	30	192	221
Personal operativo	13.011	554	71	46	184	12
Profesionales	7.912	3.436	34	28	230	124
Supervisores	9.023	578	50	20	179	29
Técnicos de mantenimiento	20.378	632	55	49	368	13
Técnicos y administrativos	3.627	1.776	33	24	110	75
Vigilantes	37.863	-	92	-	410	-
Total	169.907	25.878	63	38	2.684	681



[G4-LA10] Además, en Metro contamos con tres programas de becas corporativas, que contemplan el financiamiento de carreras técnicas, universitarias y continuidad de estudios y especialización. Para postular el trabajador debe cumplir una serie de requisitos, entre los que se encuentran pertenecer al porcentaje de la dotación mejor evaluada de la organización y su relación con el cargo. Esto les permite en un futuro postular a los distintos concursos internos de la organización.

Durante el 2016, entregamos un total de 237 becas (157 corporativas y 80 por convenios sindicales), a través de los procesos de postulación y renovación de becas corporativas, fomentando el desarrollo profesional de nuestros trabajadores en procesos de Pregrado y Postítulos.

Programa de Formación Dual

En 2016, este programa permitió el desarrollo de un plan de estudio y práctica escolar de seis alumnos de III medio del Liceo Técnico Profesional Vicente Pérez Rosales en los talleres Neptuno de Metro. El área de Capacitación de la Gerencia de Personas ha liderado este programa, donde se ha hecho un acompañamiento cercano y efectivo a los alumnos. En este marco, además, se invita a los apoderados y autoridades del liceo, para darles a conocer las áreas de mantenimiento, operación y dependencias del edificio corporativo.

4.5 Calidad de vida laboral

Bienestar de nuestros trabajadores

[G4-EC3] [G4-LA2] Año a año buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores. Por ello presentamos una serie de beneficios y programas que tienen por fin responder no sólo a sus necesidades de ellos, sino a sus intereses en los distintos ámbitos de su vida.

La Compañía tiene una variada gama de beneficios, pensando en todos los trabajadores y su grupo familiar. Dentro de ellos, destacan los beneficios de salud, préstamos de salud y sociales, beneficios educacionales, beneficios sociales, actividades durante todo el año enfocadas en la recreación, el deporte, y atenciones sociales personalizadas a disposición de los trabajadores.

Muchos de los beneficios se canalizan a través del Fondo de Bienestar, constituido por aportes de los trabajadores y de la empresa. Su objetivo es mejorar las condiciones de vida de sus socios y grupo familiar a través de beneficios tales como bonificaciones médicas y dentales, y préstamos de salud y sociales. Durante el 2016, el porcentaje de socios respecto de la dotación con contrato indefinido alcanzó un 98%, lo que significa una adhesión de 3.770 trabajadores.



Durante el año 2016, el área de Calidad de Vida de la Gerencia de Personas continuó el Programa Preventivo de Salud, incentivando el autocuidado y estilos de vida saludable. Este considera actividades como la colocación de vacunas, el Programa Riesgo Persona (que asesora médica y nutricionalmente a trabajadores que presentan factores de riesgo cardiovascular) y la realización de exámenes de salud preventiva, con una cobertura de aproximadamente mil trabajadores.

También Metro cuenta con una robusta Política de Maternidad, que consiste en beneficios adicionales a los legales, tales como reintegro parcializado, pago de sala cuna/bono hasta el último día del año en que el menor cumple dos años, dos horas por concepto de alimentación y traslado, permiso control hijo sano, entre otros.

En otro ámbito, y con el objetivo de promover la integración de los trabajadores y su grupo familiar con la empresa e incentivar un estilo de vida saludable, desarrollamos el Programa de Recreación y Deporte.

En este contexto, las actividades deportivas que destacaron el año 2016 fueron: Copa de Fútbol Calidad de Vida (participaron 620 trabajadores); Torneo de Tenis (contó con la participación de 32 trabajadores) y el Programa de Acondicionamiento Físico (con un promedio de asistencia mensual de 255 personas y 1.135 horas al año). Además, se brindó apoyo con un stand de masaje kinesiológico e hidratación a los participantes de la Maratón de Santiago, con una cobertura de 110 personas entre trabajadores y familiares.

En el caso de las actividades recreativas para nuestros trabajadores y sus familias, destacaron las vacaciones de invierno y verano para hijos de trabajadores, a las que asistieron 244 menores. Además, la celebración del Día del Niño que reunió a 740 personas; el Programa Mi Familia Visita Metro que congregó a 159 asistentes; y la Fiesta de Navidad a la que asistieron 2.070 personas, entre trabajadores y sus familias. También destacan un ciclo cultural con funciones de teatro a la que asistieron en total 545 personas.



Clima laboral

Un hito relevante para el año 2016 fue el trabajo realizado en torno a mejorar el clima de trabajo, con el fin de lograr mayor horizontalidad, un trabajo colaborativo, decisiones colectivas y un involucramiento relevante del equipo.

Con el fin de observar los avances en relación a estos objetivos y con especial énfasis en fomentar el desarrollo de las personas en un entorno de colaboración y felicidad, realizamos una encuesta que evalúa el clima laboral, a través de la cual analizamos trece pilares: compromiso, comunicación, dominio de cargo, consistencia, confianza, desarrollo, integración, instalaciones de trabajo, jornada y horarios, colaboración, uniformes y materiales de trabajo, reconocimiento, y compensaciones.

Los resultados que obtuvimos en la encuesta de clima laboral del año 2016 nos arrojan un 62,5% de respuestas positivas, lo que representan una mejora del 4,5% respecto del período anterior. Entre los principales hallazgos, se destaca la mejora que presenta el pilar 'compañeros', que varía de un 73% en el período anterior a un 79% en 2016, y el ítem 'Alta Gerencia' que en 2015 fue evaluado con un 27,1% y en este año aumenta a 39,1%. Asimismo, unos de los aspectos que presenta mayores oportunidades de mejora es 'condiciones higiénicas', que presenta un 60,1% de satisfacción, el cual se relaciona con la comodidad del lugar de trabajo, temperatura, iluminación, seguridad, horarios de colación, implementos de seguridad y ropa adecuada y disposición de medios y herramientas necesarios para desarrollar actividades.

4.6 Relaciones laborales

Es fundamental para nosotros desarrollar una relación fluida y transparente con las organizaciones sindicales que representan a los trabajadores de nuestra empresa. Es por esto que durante el presente periodo se realizaron una serie de reuniones y mesas de trabajo con 4 organizaciones sindicales y la Federación de Sindicatos de Metro.

El hito más relevante al respecto durante el año 2016 fueron 2 procesos de negociación colectiva anticipada, que se cerraron exitosamente.

Nombre Sindicato	Miembros	Período de negociación colectiva
Sindicato n°1	Personal de Estaciones, Vigilantes Privados, Técnicos y otros.	sep-16
Sindicato n°2	Cargos profesionales, personal de Estaciones y Técnicos de Mantenimiento.	ago-18
Sindicato n°7	Conductores y Supervisores.	ago-17
Sindicato n°5	Vigilantes Privados.	sep-16

[G4-11] El 82,3% de los trabajadores pertenece a alguno de los cuatro sindicatos de Metro y, por lo tanto, es beneficiario de los convenios colectivos existentes. Esta cifra representa una disminución de la tasa de sindicalización de un 11% con respecto al año 2015.

4.7 Salud y seguridad

[G4-LA6] La gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) es un tema prioritario y estratégico en el desarrollo de nuestro negocio, es por ello que existe un involucramiento directo por parte del Directorio en su gestión.

Durante este período, se avanzó en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de la implementación del Procedimiento Corporativo de Salud Ocupacional, que va acompañado de diversas medidas que permiten integrar los valores de la seguridad y salud, así como valores y principios que orientan el actuar de nuestros trabajadores.

Cultura preventiva

El trabajo realizado en esta materia lo hemos enfocado en promover una cultura preventiva, que posicione la seguridad como un valor corporativo y que a su vez exija el compromiso de los liderazgos relacionados con estos campos de acción, para que se promueva la participación activa de todos los trabajadores. Durante el año se avanzó en la difusión de distintas campañas orientadas a sensibilizar sobre la importancia del autocuidado, enfatizando los impactos que ello tiene para el trabajador y su entorno inmediato.



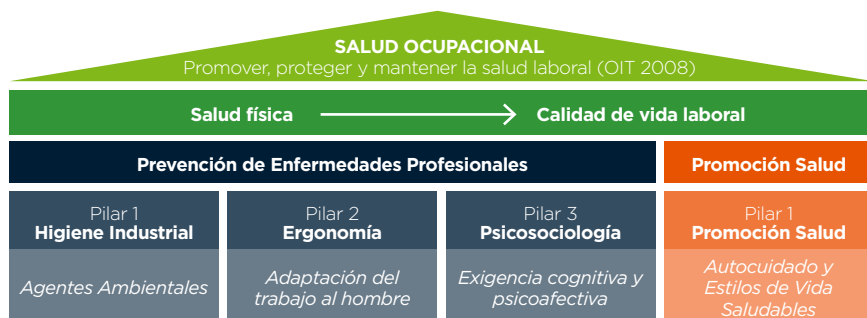
Salud ocupacional

[G4-LA7] Durante el año 2016, realizamos una serie de actividades en el ámbito de la Salud Ocupacional asociadas a la prevención de enfermedades profesionales. Estas actividades estuvieron enmarcadas en los protocolos exigidos por el Ministerio de Salud en materias de riesgos físicos, químicos, ergonómicos y psicosociales. Su gestión se basó en el trabajo colaborativo entre comités paritarios, sindicatos, mutualidad y la administración de Metro.

El presente año además realizamos proyectos e iniciativas asociadas a potenciar los factores protectores de la salud (Promoción de la Salud). En este contexto, cabe destacar, por ejemplo, los proyectos de pausas activas e higiene del sueño. Además, anualmente invitamos a nuestros trabajadores a realizarse exámenes preventivos, los cuales posteriormente son evaluados por un médico de manera gratuita y confidencial.

Por otra parte, en este periodo trabajamos en el desarrollo e implementación del Procedimiento Corporativo de Salud Ocupacional, cuyo objetivo es establecer un conjunto de medidas y acciones orientadas a promover la salud biológica, mental y social del trabajador, en relación con su labor y medioambiente de trabajo.

Marco de trabajo de salud ocupacional de Metro



Marco Legal (Ley 16.744, protocolos MINSAL)

Evidencia publicada (OMS, OIT, HSE, NIOSH)

Tasa de accidentalidad

[G4-LA6] Con respecto a las estadísticas históricas de la compañía, en este período se logró una reducción significativa en los indicadores de accidentalidad. A nivel Corporativo, el año 2016 tuvimos una Tasa de Accidentabilidad (TA) de 2,66 y una

Tasa de Siniestralidad (TS) de 28. Lo que representa una reducción importante respecto del año 2015 ya que implica una disminución en estos indicadores de un 15,6% y 6,4% respectivamente.

Cifras de salud y seguridad ocupacional Trabajadores Metro

	2014	2015	2016
Accidentes	138	117	103
Días perdidos	1.349	1.074	1.084
Accidentes mortales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	16,69	13,66	11,5
Índice de Gravedad (IG)	163,16	136,99	137,69
Tasa de accidentes (TA)	3,84	3,15	2,66
Tasa de siniestralidad	n.d.	n.d.	28,0
Tasa de Ausentismo	6,70%	5,72	5,62

Nota: n.d. información no disponible.

Comités Paritarios

[G4-LA5] En Metro funcionan en total once Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, de acuerdo a la siguiente distribución: un comité por cada una de las cuatro líneas de Metro, un comité por cada uno de los cuatro talleres, y tres Comités Paritarios que representan a los Edificios Corporativos. Con esto se garantiza cobertura y representación de los trabajadores de Metro.

En cada uno de ellos participan tres representantes de la Administración de Metro e igual número representantes de los trabajadores. Los representantes de la Administración son ejecutivos de primera línea, lo que permite y facilita la implementación de los acuerdos tomados. Esto además releva la importancia que la Alta Dirección de Metro otorga a los Comités Paritarios, lo que es reconocido por los trabajadores, ejecutivos y entidades externas (Mutual de Seguridad y la Autoridad Fiscalizadora).

Las actividades de los Comités Paritarios se encuentran establecidas en el Elemento N° 4 de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en donde se indican roles, responsabilidades y obligaciones. Asimismo, cada Comité Paritario cuenta con un Programa de Trabajo cuyo avance es evaluado mensualmente.





5. Relación con Proveedores y Contratistas



5.1 Nuestros proveedores y contratistas

[G4-DMA] El trabajo que realizan nuestros proveedores y contratistas es fundamental para el desarrollo del negocio, por ello establecemos relaciones de confianza responsables que aportan a nuestra sostenibilidad, considerando que parte importante de las labores de mantenimiento, operación y desarrollo de megaproyectos, es efectuada por estas empresas.

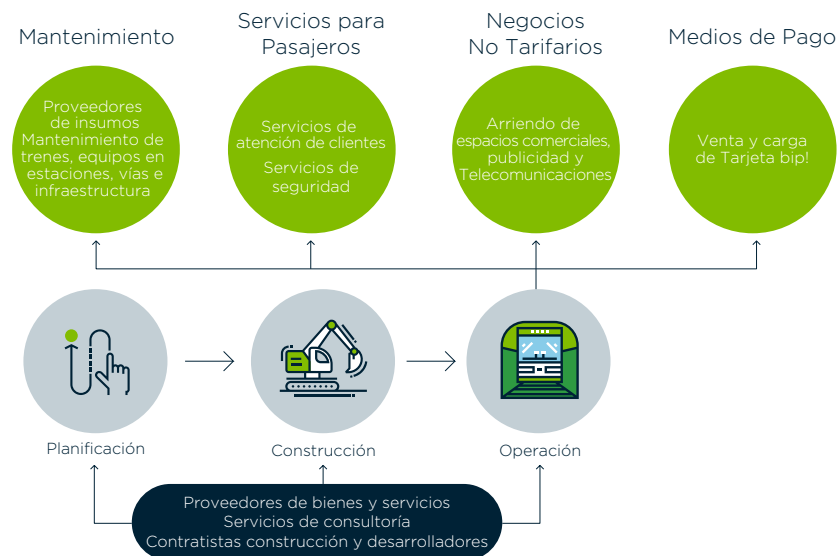
La relevancia y preocupación que tenemos por la gestión que realizan los contratistas se refleja en la existencia de una Subgerencia de Relaciones Laborales, la cual es responsable de la gestión y administración de los contratistas. Además, con el fin de velar por una mayor transparencia, eficiencia y competitividad en el proceso de licitación, contamos con una Política de Abastecimiento, así como un Manual de Adquisición de Compras Corporativas.



Asimismo, en Metro nos preocupamos por establecer relaciones de largo plazo con los proveedores y contratistas. Para ello, nos esforzamos en colaborar con la sostenibilidad económica de las pequeñas y medianas empresas con las que tenemos relaciones comerciales, contando con el Sello ProPyme que certifica la realización del pago de facturas en un período igual o menor a 30 días.

Cadena de suministro

[G4-12] Nuestra cadena de suministro se conforma por un amplio número de actividades que considera aspectos transversales desde la planificación y construcción de líneas hasta nuestra operación y administración de los servicios asociados a negocios no tarifarios.





Nuestros Contratistas

En total, durante 2016 tuvimos 12.073 trabajadores contratistas, enmarcados en 133 contratos vigentes en el ámbito de la operación y construcción de nuevas líneas.

En la operación tenemos un total de 71 contratos, correspondientes a 53 empresas, las cuales cuentan con 5.907 trabajadores bajo régimen de subcontratación.

En cuanto a los proyectos de construcción de las nuevas Líneas 3 y 6, licitamos 62 contratos, que implicaron un total de 6.166 trabajadores contratistas.

Nuestros Proveedores

[G4-12] En Metro trabajamos con proveedores en dos líneas de desarrollo: la compra de bienes y la adquisición de servicios. En el presente período, el total de proveedores fue de 1.254, desglosados de la siguiente forma:

- Bienes: 823 proveedores
- Obras: 22 proveedores
- Servicios: 409 proveedores

Nuestras prácticas de adquisición se basan en la implementación de la Política de Adquisiciones y en el Manual de Adquisiciones. Este último rige los procedimientos de compras de las distintas áreas de la compañía.

Además, constantemente buscamos incorporar la participación de nuevos proveedores con el objetivo de promover la competitividad y excelencia. Para esto, la Subgerencia de Abastecimiento, dirige y supervisa los procesos de compra.

Durante 2016, implementamos un programa de mejoramiento de las prácticas de abastecimiento y logística a través del cual identificamos los proveedores claves, y realizamos un diagnóstico respecto de la operación del área.



Encuesta de satisfacción de proveedores y contratistas

Como empresa tenemos una preocupación por mejorar nuestros procesos internos y que inciden en la relación que establecemos con nuestras empresas proveedoras y contratistas. Por ello hemos impulsado la realización de un estudio de satisfacción de proveedores y contratistas respecto de los procesos de licitación realizados.

De este modo, el estudio busca conocer la satisfacción de estas empresas respecto de los procesos de licitación en los cuales han participado.

Los objetivos del estudio son:

Estimar la satisfacción neta de los proveedores en el indicador general
Conocer qué factores, de los planteados en el instrumento, afectan más al indicador general

Analizar los comentarios que entreguen los proveedores en los ámbitos medidos

Identificar oportunidades de mejora y categorizarlas de acuerdo a importancia

La metodología empleada es cuantitativa, utilizando como técnica de recolección de datos una encuesta vía web, la cual fue dirigida a empresas que prestaron servicios como proveedores o contratistas nuestros durante el año 2015. La muestra utilizada fue de 300 casos sobre un universo de 1.400 empresas.

Los resultados obtenidos a partir del estudio nos permiten observar que existe una satisfacción del 85% respecto del proceso de licitación de Metro. Sólo un 5,3% declara estar insatisfecho frente a este proceso.

En general, observamos que aquellas variables sobre los cuales existen mayores brechas u oportunidades se relacionan con: información sobre finalización de procesos, transparencia de los procesos de Licitación de Metro y, multas establecidas en las bases.

Finalmente, al analizar todas las dimensiones evaluadas en el estudio, se concluye que la satisfacción general equivale a un 55,4% y la nota que nuestros proveedores y contratistas le atribuyen en general al proceso de licitación es de 5,1 en una escala de 1 a 7.

A partir de los resultados obtenidos, hemos definido un plan de acción que nos permitirá incorporar las recomendaciones de nuestras empresas colaboras y así fortalecer nuestra gestión en esta materia.



Gastos en proveedores

[G4-DMA] [G4-EC9] En 2016, nuestro gasto total en proveedores fue de MM\$ 821.377, lo que representa un 4% más que el año anterior. Asimismo, los gastos en proveedores internacionales se incrementaron en un 87% de un año a otro. Del total de empresas proveedoras, el 96% corresponde a proveedores nacionales mientras que el 4% a internacionales. A continuación, presentamos los gastos en proveedores del presente período:

Gastos en proveedores	2014 (MM\$)	2015 (MM\$)	2016 (MM\$)	% aumento
Nacional	491.047	712.542	670.830	82%
Internacional	83.675	80.614	150.547	18%
Total	574.722	793.156	821.377	100%

5.2 Relaciones laborales externas

En Metro consideramos muy relevante para el desarrollo de nuestro negocio las relaciones laborales y contractuales con nuestras empresas contratistas. Esto nos permite prestar un mejor servicio a nuestros pasajeros y a la vez viabilizan la construcción los proyectos de expansión.

En este contexto, comprendemos que estas empresas operan con autonomía y establecen una relación directa con sus trabajadores. No obstante, consideremos que es clave para nuestro negocio que las empresas contratistas cumplan con la legislación laboral. Por ello es que tenemos mecanismos de control como auditorías laborales.

Auditoría laboral a empresas contratistas

[G4-DMA] [G4-LA14] Durante el 2016 se verificó el cumplimiento laboral y previsional de la totalidad de los contratos que Metro tiene con contratistas.

[G4-LA15] En este periodo se auditó respecto de sus prácticas laborales el 81%

de las empresas contratistas que trabajan prestando servicios para la operación de Metro. En lo que respecta a la División de Proyectos de Expansión, realizamos auditorías mensuales a las empresas contratistas y subcontratistas, auditando una empresa por mes.

Dentro de las principales observaciones laborales que detectamos se encuentran: aplicación de jornada excepcional, sobrepasar el límite de horas extras, aplicación de dobles turnos, y condiciones de Higiene y Seguridad. Lo anterior, se complementa con fiscalizaciones en terreno que permiten verificar in situ el estado de las condiciones laborales.

Las observaciones levantadas se trabajan en reuniones con cada empresa, con el objetivo de corregirlas a la brevedad. Cabe mencionar que durante 2016 no se puso fin a ningún contrato por incumplimientos laborales. En caso de ser necesario, Metro puede retener los estados de pago cuando la empresa presenta incumplimientos laborales y/o previsionales.





5.3 Salud y seguridad

[G4-LA6] Durante el presente período, continuamos con la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, que aplica para todas las operaciones de nuestro negocio y por lo tanto incluye las actividades desarrolladas por los proveedores y contratistas en sus labores de operación, mantenimiento y construcción.

De esta forma, avanzamos en conjunto con nuestros contratistas en la gestión de programas de control de riesgos, haciendo especial énfasis durante el 2016 en las empresas contratistas encargadas de la construcción de las nuevas Líneas 6 y 3. También definimos un modelo para monitorear el cumplimiento de los estándares de seguridad de las empresas contratistas. Además, en este período hemos puesto especial énfasis en potenciar la cultura preventiva y la salud ocupacional.

Cifras de salud y seguridad laboral en contratistas

El trabajo que realizamos en conjunto con nuestros contratistas en este período, nos ha permitido disminuir significativamente los datos de accidentabilidad en empresas contratistas.

[G4-LA6] Durante el presente período, continuamos con la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, que aplica para todas las operaciones de nuestro negocio y por lo tanto incluye las actividades desarrolladas por los proveedores y contratistas en sus labores de operación, mantenimiento y construcción.

De esta forma, avanzamos en conjunto con nuestros contratistas en la gestión de programas de control de riesgos, haciendo especial énfasis durante el 2016 en las empresas contratistas encargadas de la construcción de las nuevas Líneas 6 y 3. También definimos un modelo para monitorear el cumplimiento de los estándares de seguridad de las empresas contratistas. Además, en este período hemos puesto especial énfasis en potenciar la cultura preventiva y la salud ocupacional.

Cifras de salud y seguridad laboral en contratistas

El trabajo que realizamos en conjunto con nuestros contratistas en este período, nos ha permitido disminuir significativamente los datos de accidentabilidad en empresas contratistas.

Esto se ve plasmado en una disminución del 46% en la cantidad de accidentes; la misma situación se evidencia en la cantidad de días perdidos, que se redujo en un 23%, el índice de frecuencia de accidentes que bajó en un 40%, el índice de gravedad que disminuyó en un 15% y la tasa de accidentes que se redujo un 40%. A continuación presentamos los resultados obtenidos en este período:

Datos de accidentalidad en empresas contratistas

	2014	2015	2016
Accidentes	223	374	202
Días perdidos	5.732	8.961	6894
Accidentes mortales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	18,72	20,75	12,5
Índice de Gravedad (IG)	481,18	497,28	427,4
Tasa de accidentes (TA)	4,19	4,74	2,8

Reglamento Especial: implementación sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo para empresas contratistas

Este Reglamento Especial, que rige para nuestras empresas contratistas y subcontratistas, plantea las acciones mínimas de coherencia de las actividades preventivas, definición de responsabilidades, obligaciones, prohibiciones, mecanismos de control y sanciones, que son obligatorias para las empresas contratistas y subcontratistas que en virtud de un contrato, ejecuten obras o servicios, por su cuenta y riesgo, con trabajadores bajo su dependencia, en cualquier centro de trabajo, oficina, obra, faena o proyecto con nosotros. Esto, a fin de asegurar a todos los trabajadores de empresas contratistas y proveedores las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.

El objetivo del Reglamento Especial es facilitar la implementación, marcha, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en todas las Gerencias, obras, faenas, servicios y proyectos de construcción, abarcando todas las actividades de nuestros trabajadores y a los trabajadores de las empresas contratistas, subcontratistas y otras personas naturales a honorarios, estudiantes en práctica y visitas.



Riesgos en la cadena de abastecimiento y contratistas

En el marco de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de Metro, hemos implementado el Estándar de Control de Actividades Críticas (CAC), que es un conjunto de reglas que surgen del análisis histórico de las estadísticas de incidentes ocurridos en la construcción y extensión de las líneas de Metro. Su objetivo es controlar y estandarizar distintos procesos y labores para minimizar los incidentes de alto impacto.

Asimismo, como parte de nuestros esfuerzos en cuanto a la gestión de la seguridad laboral, se han definido lineamientos que orientan el trabajo en esta materia:

1. Identificar y evaluar oportunamente los riesgos asociados al trabajo, implementando las medidas de prevención y control necesarias para garantizar la integridad física y la salud de los trabajadores propios y contratistas, y de esta forma contribuir a la excelencia operacional de Metro.
2. Aportar al desarrollo eficiente de los proyectos que se emprenden en Metro, promoviendo ambientes seguros y saludables para su ejecución.
3. Promover una comunicación participativa y constructiva con trabajadores y contratistas, potenciando el valor de la seguridad y salud en cada una de sus labores.
4. Asegurar el cumplimiento permanente de la legislación nacional vigente en materias de seguridad y salud en el trabajo.

Considerando este marco, hemos determinado como un tema clave eliminar o mitigar los riesgos de incidentes producto de actividades críticas relacionadas con labores de construcción y extensión de líneas. Por ello, hemos implementado los siguientes estándares:

1. Vehículos de transporte	2. Equipos y maquinarias	3. Productos químicos y sustancias peligrosas
4. Protecciones de equipos	5. Aislamiento y bloqueo	6. Trabajo en altura
7. Operaciones de levante y manejo de carga		









6. Relación con la Comunidad



6.1 Nuestras comunidades

[G4-DMA] En Metro nos esforzamos por generar una relación cercana con el entorno, escuchar a los vecinos y a la comunidad, estableciendo una relación de confianza para construir en conjunto una mejor ciudad. Por ello, hemos generado un modelo de trabajo que busca ser inclusivo y participativo con quienes son actores en nuestros entornos.

[G4-SO1] Durante el 2016, en el 100% de nuestras operaciones y proyectos de construcción realizamos proyectos de desarrollo en conjunto con las comunidades locales. En total fueron 575 actividades, de las cuales 81 las desarrollamos en las operaciones de nuestro negocio, es decir, en las Líneas 1, 2, 4, 4A y 5. Asimismo, ejecutamos 494 actividades con las comunidades aledañas a nuestros proyectos en etapa de construcción.

6.2 Estrategia de relaciones con la comunidad

Para nosotros las relaciones de largo plazo con las comunidades son un elemento relevante para la gestión sostenible. Es por esto que nos proponemos generar un vínculo con la ciudad y sus habitantes más allá de su rol de usuarios del servicio, lo cual nos significa un desafío permanente de cara al futuro.

Contamos con una Estrategia de Relaciones con la Comunidad, que tiene como objetivo principal perfilarnos como un actor responsable con el entorno en el que estamos insertos, buscando incrementar la legitimidad social de nuestros proyectos y operaciones, generando un proceso permanente de diálogo y cooperación con la comunidad que favorezca el logro de nuestros objetivos de manera armónica con las necesidades locales, contribuyendo con ello a la sostenibilidad de nuestra empresa.

Este vínculo lo materializamos a través de modelos de gestión de relaciones con los pasajeros y con la comunidad, desarrollando iniciativas y proyectos que impulsen el diálogo con los actores locales y que potencien su participación, de modo que podamos detectar y minimizar los eventuales impactos negativos de nuestras operaciones, y a la vez generemos oportunidades para incrementar la contribución que realizamos en los territorios de los que somos parte.

En 2016, en el marco de la actualización de nuestra Política de Sostenibilidad, hemos incorporado un nuevo foco de trabajo, que es hacer ciudad. Esto nos conduce a involucrarnos como un actor participativo en el contexto urbano y profundizar nuestro trabajo en los territorios de modo de incorporar a la comunidad, mejorando su calidad de vida.





6.3 Gestión comunitaria

Gestión comunitaria en la operación

En Metro trabajamos en base a un modelo de gestión comunitaria en las líneas operativas, con el cual buscamos integrar a los vecinos a través de vínculos periódicos, tales como reuniones con municipios, encuentros con la comunidad y actividades en nuestras estaciones.

El 2016 focalizamos nuestra gestión en el involucramiento directo y concreto con las comunidades vecinas a nuestras estaciones y red. Así, no sólo escuchamos sus necesidades, mantuvimos canales de comunicación permanentes y realizamos visitas a nuestras instalaciones, sino que además gestionamos alianzas con distintos actores locales para poder realizar diversas actividades en estaciones de nuestra red. Lo anterior, se tradujo en distintos proyectos bajo un enfoque de valor compartido y beneficio mutuo, tales como murales participativos, intervenciones urbanas, muestras y exposiciones culturales, operativos de salud, muestras de folclor, entre otros muchos.

Un aspecto a destacar es que durante el 2016 recibimos la visita de 699 adultos, jóvenes y niños, en nuestras operaciones y edificios corporativos. En este período desarrollamos un total de 81 actividades en la operación de las líneas de metro, superando en un 38% lo realizado el año anterior. El trabajo lo orientamos fundamentalmente a actividades de vinculación con el entorno, seguido de reuniones con la comunidad y con autoridades municipales.

Actividades (Operación)	Actividades 2016	
	Cantidad	% de la Operación
Reuniones con Municipalidades	17	21%
Reuniones con la comunidad	17	21%
Actividades de vinculación con el entorno	31	38%
Gestión de reclamos	14	17%
Reuniones con otros actores de interés	2	2%
Total	81	100%

Murales participativos

Con el fin de integrar a la comunidad y de dar valor artístico y cultural al entorno de nuestras instalaciones y proyectos, impulsamos la creación de diversos murales tanto en estaciones como en los muros que rodean nuestras obras en construcción. En 2016, inauguramos cuatro murales pintados sobre los muros perimetrales que rodean nuestras futuras estaciones y dos mosaicos en estaciones en operación.





Operativos de salud

Durante el 2016 realizamos diversas actividades gratuitas para la comunidad, tales como Operativos de Salud, donde en conjunto con los CESFAM de las comunas de San Ramón y San Miguel realizamos exámenes preventivos de salud a nuestros pasajeros y vecinos en más de diez estaciones. También se gestó una alianza con el Centro Metropolitano de Sangre para la realización de diversas colectas de donación durante 2017 y educamos a nuestros usuarios de la estación San Ramón durante el Día Mundial del VIH.

Intervenciones urbanas

En este período, destacamos tres intervenciones urbanas a lo largo de nuestra red. En diciembre, la Fundación Mustakis intervino las estaciones de la comuna de Recoleta durante Navidad para traer la magia de los cuentos al Metro, regalando así “Cuentos de Luz” a nuestros pasajeros. En el caso de Línea 5, en las estaciones de la comuna de Maipú realizamos intervenciones urbanas con los alumnos de los Talleres de Discapacidad de la Oficina de Discapacidad municipal. Y por último, también en Línea 5, la comparsa de los “Caporales Reales Brillantes” deslumbró a nuestros pasajeros con su música y bailes tradicionales del norte de nuestro país.



Gestión comunitaria en Proyectos de Expansión

El año 2016 fue un período de consolidación de los avances y acercamientos previos con las comunidades locales relacionadas con la construcción de las Líneas 6 y 3. El desarrollo de las obras nos plantea como desafío integrar a distintos grupos de interés con los cuales nos vinculamos, de manera de afianzar un rol de mayor presencia en los territorios y focalizar nuestros esfuerzos en esta área, de modo que podamos establecer una mejor comunicación con los grupos de interés presentes en el territorio.

- **Murales participativos:** este año implementamos una nueva manera de vincularnos con nuestros vecinos, hermozeando los entornos de las futuras estaciones a través de murales participativos de los cierres perimetrales de nuestras obras, las cuales se llenan así de historia, orgullo local y colorido. Se trata de obras de arte realizadas por los propios vecinos. Así, el entorno de las futuras estaciones Plaza de Chacabuco, Pedro Aguirre Cerda, Cal y Canto, y Plaza de Armas, se encuentran tapizadas de color e identidad.
- **Plan de Visitas a Obras:** concretamos un total de 68 visitas en el marco de Proyecto 63. Éstas consideraron a distintos grupos de interés y sus diferentes focos: visitas pedagógicas para institutos profesionales y universidades, visitas de autoridades, visitas de vecinos (tanto inmediatos, como del entorno), entidades gremiales, autoridades, diplomáticos, trabajadores de Metro y sus familias, entre otros. De esta manera, logramos un total de 1.093 asistentes a obras del Proyecto 63, cifra que nos llena de orgullo y que supera en más de un 50% las visitas del año anterior.
- **Mesas de trabajo y coordinación:** a través de estos espacios de diálogo hemos abordado temas relevantes para las comunidades, escuchando y resolviendo sus inquietudes. En 2016, realizamos un total de 67 mesas de este tipo, con exitosos resultados ya que hemos logrado llegar a acuerdos de beneficio mutuo entre las partes. En la tabla que se presenta a continuación, se puede observar que nuestros esfuerzos se concentraron principalmente en resolver reclamos relacionados con la construcción de los proyectos, lo que equivale a un 44%. El 56% restante se orientó a establecer vínculos con los grupos de interés asociados a cada territorio; esto, a través de instancias tales como reuniones con las comunidades vecinas y otros actores, mesas técnicas y de trabajo, y visitas a nuestras obras.



Proyectos desarrollados en 2016

Actividades (Proyectos)	Actividades 2016	
	Cantidad actividades realizadas	
	Nº	%
Reuniones con otros actores de interés	53	11%
Mesas técnicas y de trabajo con municipios	67	14%
Reuniones con la Comunidad	91	18%
Visitas a obras/instalaciones	68	14%
Gestión de Reclamos	215	44%
Total	494	100%

Campaña Pepe González

En 2016, implementamos en todas las estaciones del P63 la campaña “Pepe González, ser un buen vecino está en todos”, con la cual promovemos buenas prácticas sociales y ambientales en nuestros trabajadores y trabajadores de empresas contratistas relacionados con el P63.

La campaña es liderada por el Área de Relaciones con la Comunidad y su implementación es el resultado de un diagnóstico que realizamos en terreno junto con el análisis de los reclamos expresados por los vecinos, a partir de los cuales identificamos los principales riesgos y aspectos a mejorar en la relación con la comunidad. Dentro de los cuales se destacan la necesidad de ser más cordiales con vecinos, disminuir el ruido generado, controlar el estacionamiento de vehículos del contratista frente a viviendas de la comunidad y mantener limpio en torno a las faenas.

La importancia de esta iniciativa radica en que nos ayuda a mantener una mejor relación con nuestros vecinos. Como empresa, debemos ser un ejemplo de buenas prácticas en obras, esto nos desafía a ser los principales promotores de buenas prácticas con nuestro entorno, desarrollando una cultura de buen trato, respeto y armonía con las comunidades vecinas a nuestros proyectos.

En este período, hemos avanzado en realizar presentaciones y capacitaciones a trabajadores propios y trabajadores contratistas:

- Trabajadores Metro: 40
- Trabajadores contratistas: 4.209

Gestión de Reclamos de la comunidad

[G4-DMA] [G4-EN34] [G4-SO2] Como compañía realizamos un seguimiento trimestral de los riesgos socioambientales en los proyectos de construcción y operación, tarea gestionada por la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad mediante un equipo dedicado a la relación con los grupos de interés presentes en los territorios donde tenemos operaciones, zonas en las cuales contamos con mesas de trabajo y otras instancia de diálogo orientadas a la búsqueda de soluciones en torno a las necesidades, requerimientos y expectativas de los grupos de interés.

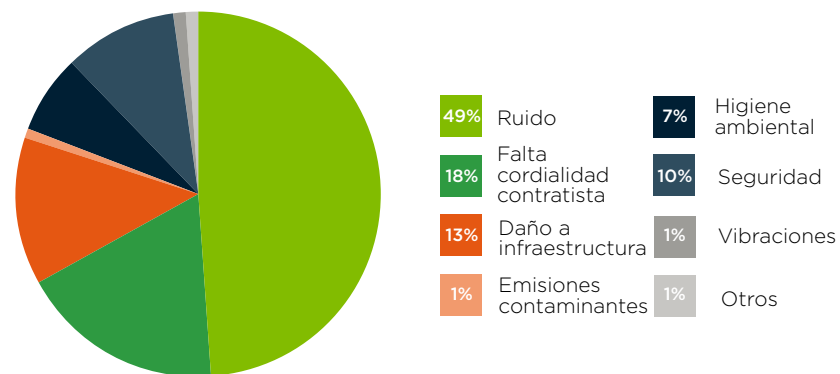
En cuanto a los impactos socioambientales que genera nuestra operación y construcción de nuevos proyectos, en 2016 registramos 229 reclamos disminuyendo en un 19% respecto del período anterior.



Asimismo, de estos reclamos la mayoría se produjo en los proyectos de construcción, registrando 215 casos que representan el 94% y el otro 6% se debe a reclamos asociados a la operación de nuestro negocio.

Por otra parte, al analizar los motivos nos encontramos con que principalmente se debe al ruido, que representa el 49% de las quejas y en segundo lugar a la falta de cordialidad de los trabajadores contratistas con un 18%. Ambos elementos representan más de dos tercios del total de reclamos que recibimos en la etapa de construcción. Cabe mencionar que el proyecto en construcción que mayor cantidad de reclamos ha presentado en 2016 es la Línea 3 con un 66%, mientras que Línea 6 registra un 34% de las quejas.

Motivos de los reclamos





6.4 Difusión y promoción de iniciativas sociales

Otro aporte de Metro a la comunidad y la ciudadanía corresponde al apoyo que entrega para la difusión de diversas iniciativas y organizaciones de beneficio social, facilitando espacios y soportes publicitarios para que puedan difundir sus causas y actividades. Lo anterior se realiza a través de dos mecanismos: MetroInforma y campañas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

MetroInforma

<http://www.metro.cl/ciudad/metroinforma>

Este sistema consiste en un soporte publicitario gratuito, para organizaciones que busquen informar sobre sus actividades abiertas al público. Es un espacio creado para publicitar iniciativas completamente gratuitas y sin restricción de acceso. Además, para ser seleccionadas en la cartelera mensual, dichas actividades deben ser sin fines de lucro ni contar con presencia de marcas comerciales de ningún tipo de auspicio ni patrocinio.

Contamos con 108 soportes de MetroInforma repartidos en los andenes de las estaciones de nuestra red, que consisten en paneles informativos con diversos afiches, los cuales son renovados mensualmente para darle mayores oportunidades de difusión a diversas entidades.

Durante el año 2016 se publicaron 384 afiches o actividades que provenían de diversas instituciones. Respecto a las actividades avisadas, la mayoría corresponde a charlas de autoayuda, actividades culturales, exposiciones, concursos de universidades y proyectos, conciertos gratuitos, colectas, días especiales de la salud (Día del cáncer de mama, Día del riñón, Día del corazón) y escuelas de capacitación gratuita para adultos.

Responsabilidad Social Empresarial

Otras iniciativas importantes de apoyo a la ciudadanía son las alianzas con ONG, organizaciones sociales y Fundaciones, donde Metro cede espacios publicitarios gratuitos -como paneles, espacios al anterior de los trenes o publicidad en SubTV- para apoyar diversas campañas, iniciativas sociales y de beneficencia que están en sintonía con nuestros pilares de sostenibilidad.

Para definir quiénes son los beneficiarios, existe un Comité de Auspicios conformado por ejecutivos de la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad. Este Comité sesiona mensualmente para analizar las postulaciones de las diversas instituciones y otorgar los espacios y los tiempos de exhibición.

Durante el año 2016 se cedieron 417 paneles publicitarios, 9 trenes y 2 campañas en SubTV, lo que alcanza un aporte valorizado de \$826.600.000 aproximadamente. Este año, también tuvimos una cifra récord de instituciones beneficiadas, totalizando 32 entidades, cifra que representa un aumento del 52% con respecto al año anterior.

Adicionalmente, se realizó una encuesta a las entidades respecto al desempeño del mecanismo y la evaluación arrojó resultados muy favorables. Por ejemplo, el 100% de las instituciones participantes considera que Metro tuvo un impacto positivo o muy positivo en su campaña, la evaluación de los soportes entregados fue de un 6,8 promedio y la calidad de la gestión de Metro fue evaluada con un 6,6 promedio.

Metro entrega el 15% de sus espacios publicitarios a organizaciones sin fines de lucro



...LINCIA... Y
...EMERGENCIAS

MANTÉN LA CALMA

QUE HACER EN CASO DE EMERGENCIA
WHAT TO DO IN CASE OF EMERGENCY

- 0 Mantente tranquilo/a y tranquilo/a
- 0 Si tienes un problema de salud, llama al 112 y pide ayuda
- 0 Si necesitas salir del vagón, espera a que el conductor te indique cómo salir
- 0 Si necesitas salir del vagón, espera a que el conductor te indique cómo salir
- 0 Si necesitas salir del vagón, espera a que el conductor te indique cómo salir

POYE PUERTA
BEAN ON



CUIDADO CON EL CIERRE DE PUERTAS
MIND THE CLOSING DOORS

CUIDADO CON LA SEPARACIÓN ENTRE EL TREN Y EL ANDÉN
BEWARE WHEN THE TRAIN LEAVES THE PLATFORM





7. Relación con pasajeros



7.1 Nuestros pasajeros

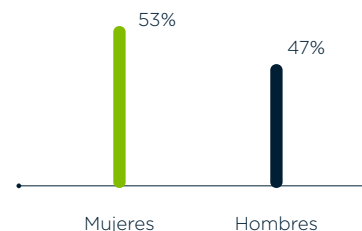
Cada día hacemos posible el viaje de 2,3 millones de personas en la ciudad de Santiago, llegando a 2,4 millones de pasajeros en los meses de mayor demanda. Cada uno de estos viajes implica una gran responsabilidad, que en Metro asumimos con total compromiso. Detrás de la operación de metro existe un equipo de personas que trabaja a diario por mejorar los estándares de calidad y servicio con el fin de contribuir a que todos nuestros pasajeros tengan una experiencia de viaje satisfactoria.

Al analizar el perfil de los usuarios mayores de edad de nuestro servicio, observamos que en 2016, la mayoría de nuestros pasajeros fueron mujeres, representando el 53% de usuarios, (un 5% más que el período anterior). Asimismo, el grupo etario que más utiliza el servicio, corresponde al rango ubicado entre los 25 - 34 años (34%) y los 35 - 44 años (33%).

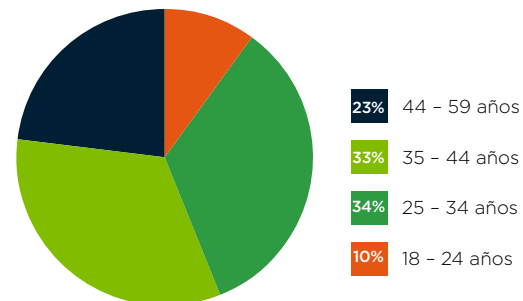
En cuanto al segmento socioeconómico que más utiliza la red de Metro es el C3, representando el 33%, que es seguido por el segmento D - E, que compone el 29%.



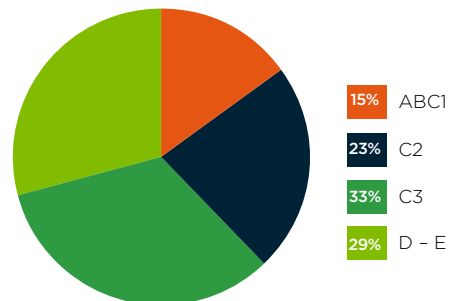
Desglose de usuarios de Metro por sexo



Desglose de usuarios por tramo etario



Desglose de usuarios por nivel socioeconómico





7.2 Balance operacional

A continuación presentamos algunos datos que resumen nuestra gestión durante el 2016:

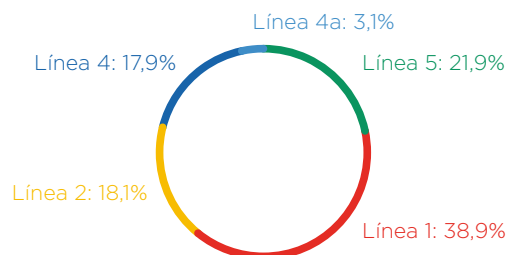
Afluencia

Distribución afluencia según horario

Total	670 millones de pasajeros en 2016	100%
Viajes en horario punta	205.523.971	30,7%
Viajes en horario valle	464.549.156	69,3%

Distribución según tipo de pasaje

Tarifa completa	69,6%
Tarifa reducida	30,4%

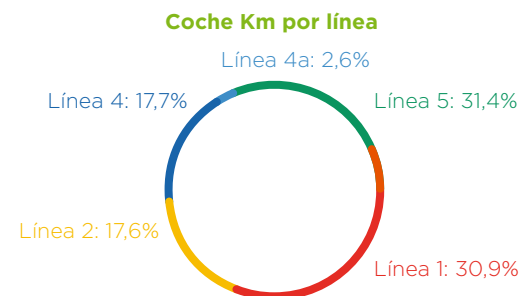


Recorrido de coches

El total de Coche kilómetros (Co/km) recorridos durante el 2016 presentó una disminución ajustándose a la demanda real en horario valle.

Total de Coche Km Año 2016

2016	34.866 Co/km
2015	137.777 co/km



Incidentes mayores a 5 minutos

Las fallas que afectan la continuidad operacional de nuestro servicio, son analizadas de acuerdo a dos criterios: incidentes provocados por causas internas y aquellos provocados por causas externas. A continuación, presentamos los resultados obtenidos en 2016 en cada ámbito.

Incidentes provocados por causas externas

Durante 2016, registramos un total de 126 incidentes, disminuyendo un 3% respecto del período anterior. Las principales causas se relacionaron con la presencia de usuarios en las vías y problemas de salud de pasajeros.

Incidentes provocados por causas internas

Durante 2016, tuvimos un total de 160 incidentes causados por motivos internos, un 10% menos en comparación con el año 2015. Las principales causas de incidentes fueron bloqueos del tren (18,1%) y de sistema de puertas (17,5%).



El total de horas anual de interrupción provocadas por causas internas fue de 32 horas y 48 minutos. Cabe destacar que en este período registramos una disminución de un 79% en las interrupciones provocadas por fallas de equipos eléctricos.

Tipo de incidentes	Cantidad	Tiempo	Variación Tiempo vs 2015
Bloqueos del tren	29	4:04:30	33%
Sistema de Puertas	28	3:30:22	-29%
Energía y sistemas	21	7:53:28	28%
Mecánica - Bogie	17	2:07:44	13%
Control y Comando	13	2:04:37	-11%
Tracción - Frenado	9	4:29:40	47%
Equipos eléctricos	3	0:33:26	-79%
Pilotaje Automático	3	0:19:00	10%
Otros incidentes	37	7:45:15	-36%
Total	160	32:48:02	-10%

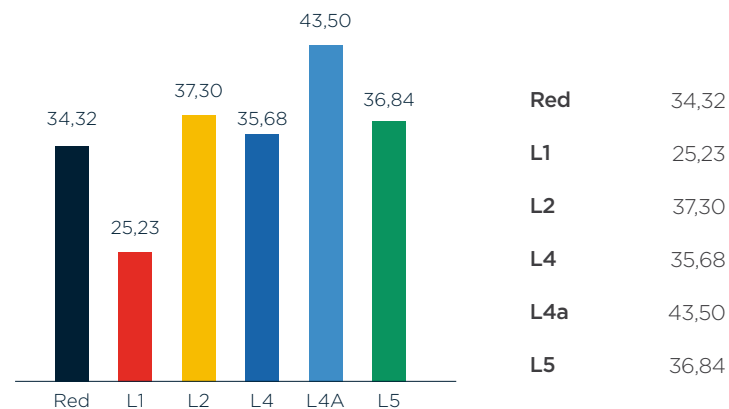
Tipos de incidentes internos (%)



Velocidad comercial

El promedio de la velocidad comercial en hora punta en la red se mantuvo casi sin variaciones respecto del año 2015.

Es importante mencionar que en el segundo semestre del año 2016 dado la implementación de CBTC existe un aumento del 8% en línea 1 lo que ayuda a dar fluidez al resto de la red.



7.3 Mejoras en la operación de nuestro servicio

Nuestra capacidad para ofrecer niveles más altos de servicio a nuestros clientes depende de la inversión continua en viajes más confiables, convenientes y cómodos. Es por eso que durante el 2016 impulsamos diversas medidas que nos han permitido aumentar nuestra oferta de transporte con el fin de brindar una mejor experiencia de viaje a nuestros usuarios.

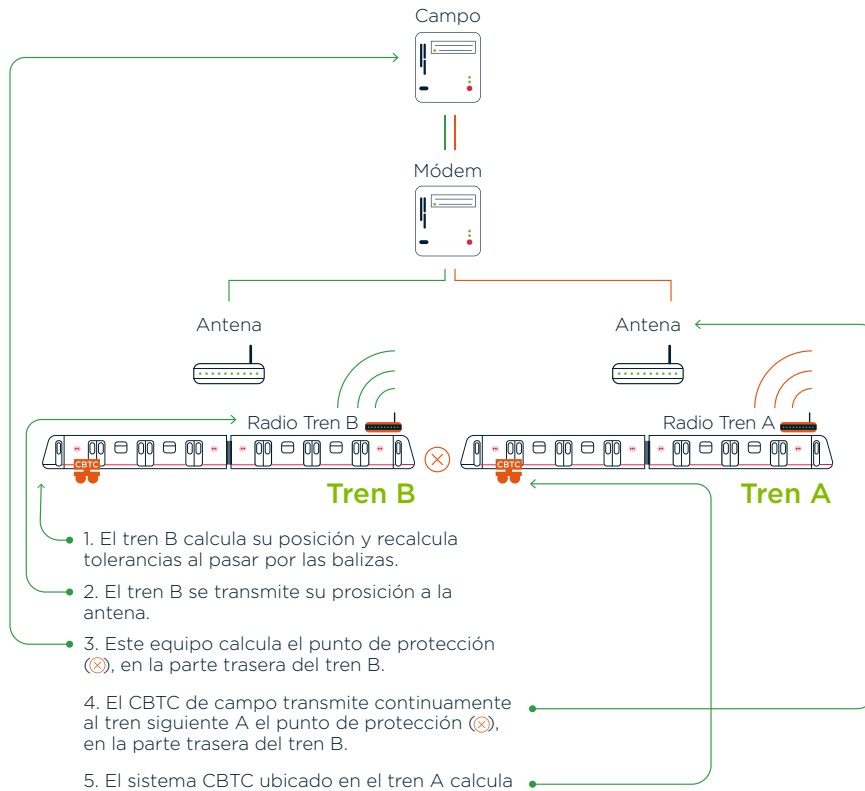


Debut de CBTC para una mejor experiencia de viaje

Proyecto clave para mejorar la experiencia de viaje fue el debut –en julio de 2016– del nuevo sistema de control automático de trenes basado en las comunicaciones (CBTC, por sus siglas en inglés), que permite gestionar de manera más eficiente la operación. Somos el segundo metro sudamericano en implementar esta tecnología (después del de Sao Paulo, Brasil), y permite importantes ventajas, entre ellas, un menor intervalo entre trenes, con el consiguiente aumento de su frecuencia.

Así, gracias a la implementación de esta nueva tecnología logramos aumentar en un 12% la oferta de transporte en el tramo y en el horario más cargado de la red, lo que equivale a 5 mil pasajeros por hora punta aproximadamente.

¿Cómo funciona CBTC?



Aire acondicionado en trenes

El 2013 nos propusimos como desafío incorporar aire acondicionado a los trenes que estaban en operación en Línea 1 con el fin de mejorar la experiencia de viaje de los usuarios. El 2014 comenzamos poniendo en servicio el primer tren modernizado y luego, después tres años, en marzo de 2016 culminamos con la incorporación de aire acondicionado a los 15 trenes NS93Alstom. Lo mismo ocurrió en septiembre cuando terminamos de incorporar el aire acondicionado a la flota de trenes NS07 CAF, con un total de 34 trenes intervenidos. Con esto, la Línea 1 cuenta con un total de 49 trenes con aire acondicionados.

Integración de trenes NS16

En 2011 anunciamos el proyecto de modernización de los trenes NS-74, en el marco de un plan de inversión destinado a mejorar la calidad del servicio. Con esta iniciativa buscábamos prolongar la vida útil de los coches en 20 años e incorporar mejoras en el diseño de los trenes. Durante la ejecución del proyecto piloto, se determinó que tanto por seguridad, plazos, como por el encarecimiento del mismo, era inviable continuar con el proyecto en el concepto original.

A partir de esto, hemos trabajado en una solución que permita generar valor a la inversión ya realizada por Metro. Así se ha alcanzado un acuerdo con el contratista Alstom para ensamblar por primera vez en Chile 245 coches de rodado neumático para las Líneas 2 y 5.

Durante el segundo trimestre de 2017 comenzará el ensamblaje de 35 trenes de siete coches que reemplazarán los trenes más antiguos de la red y que circularán por las líneas 2 y 5. Se trata de trenes con aire acondicionado, pasillos de intercirculación y una serie de mejoras que permitirán favorecer la experiencia de viaje de los usuarios. Una de las novedades, es que por primera vez se realiza un armado de trenes en Chile. Para ello, Metro construyó un Taller de Integración y Armado de Trenes que está ubicado en las dependencias del Taller Neptuno, con tecnología de última generación.



7.4 Comunicación con pasajeros

[G4-DMA] [G4-PR4] Este año profundizamos nuestra estrategia de comunicación directa con los pasajeros especialmente a través de Redes Sociales, plataformas de comunicación que nos han permitido mejorar de manera importante la calidad y cantidad de información que les entregamos a nuestros pasajeros antes y durante el viaje.

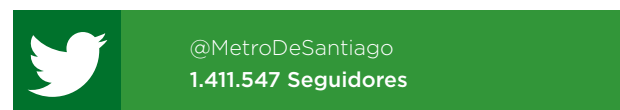
La información sobre el servicio de Metro es uno de los atributos que nuestros propios pasajeros nos han declarado que valoran, y que es relevante durante toda su experiencia de viaje. De hecho así lo reflejó la encuesta de satisfacción a clientes, siendo “información disponible” una de las dimensiones mejor evaluadas con un 84% de satisfacción, después de educación a clientes (86%), desplazamientos fáciles (84%) y limpieza (88%).

Es por eso que hemos implementado una estrategia multicanal que aborda los momentos más importantes del viaje de nuestros clientes, con el objetivo de entregar información que sea útil, clara y oportuna.

Eso significa que hemos implementado distintos canales de comunicación a pasajeros para cubrir sus requerimientos de información, destacando:

- Twitter: tenemos una activa presencia en redes sociales a través de nuestra cuenta @metrodesantiago que nos permite informar de manera directa a nuestros usuarios con información relevante, en tiempo real y de utilidad para desplazarse por el sistema de transporte público, manteniendo una constante interacción con nuestros seguidores. Es la cuenta de servicio más

importante del país, con más de 1,4 millones de seguidores y la número 19 con mayor cantidad de seguidores a nivel nacional. Entre abril y diciembre 2016 la cuenta creció un 40%.

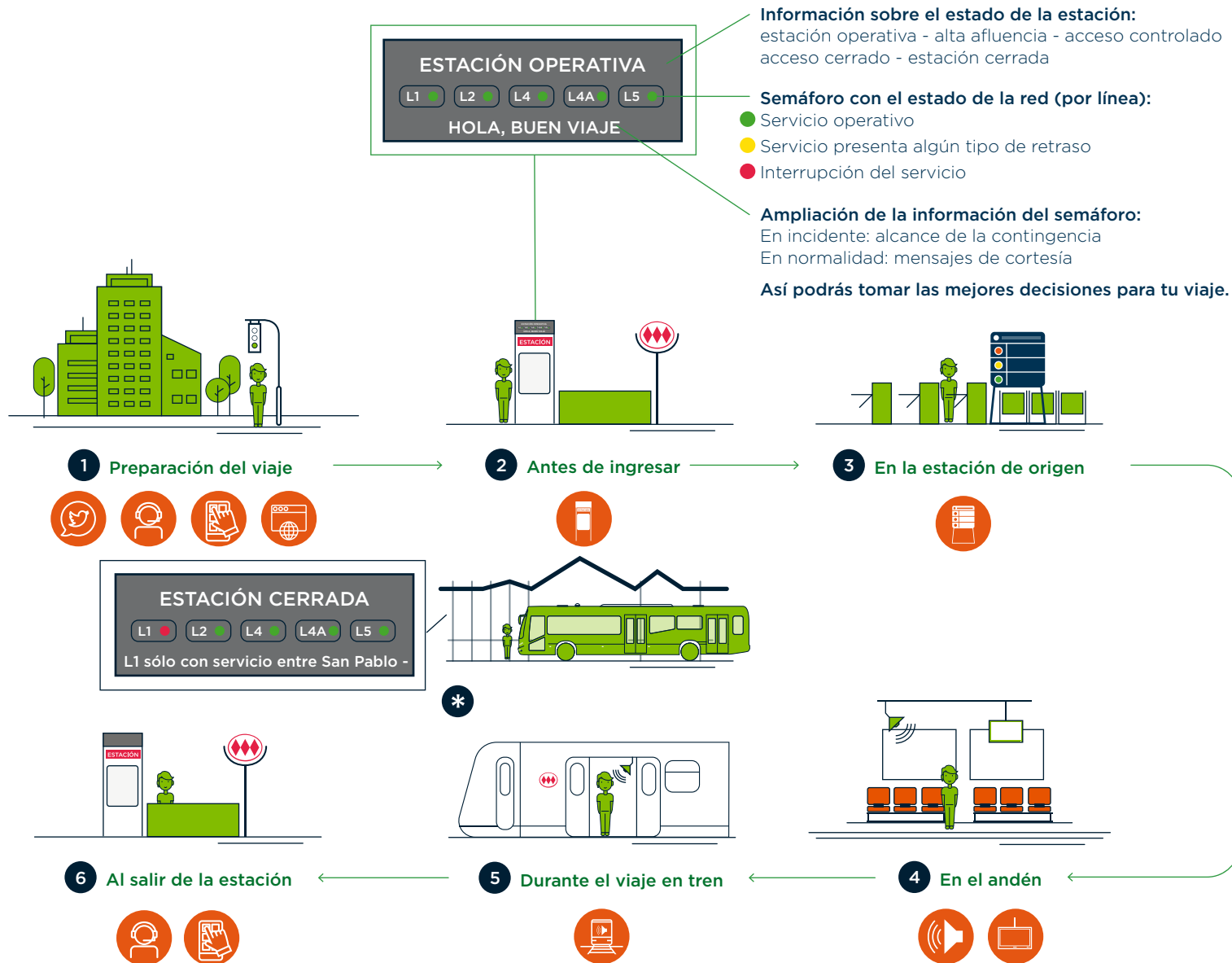


- Pantalla de acceso: contamos con 74 pantallas de acceso en 18 estaciones. Su objetivo es entregar información sobre el estado del servicio antes de que nuestros pasajeros ingresen a la red, lo que adquiere especial relevancia cuando existen contingencias que afectan los tiempos habituales de traslado, ya que permiten tomar una decisión sobre cómo continuar el viaje antes de ingresar a Metro.
- Pantallas de andén: disponemos de pantallas de andén que entregan el tiempo estimado de llegada del siguiente tren, el color de ruta y largo del tren, además de información de utilidad en caso de alguna alteración de relevancia en la habitualidad de los viajes.
- Aplicación móvil: permite conocer al instante el estado de la red, la estación más cercana a su ubicación, los servicios que se encuentran en el entorno, planificar el viaje, etc. En 2016 se realizaron 93 mil descargas.












Información útil, clara y oportuna para cada momento de tu viaje

Contarás con información en tiempo real antes de pagar tu pasaje e ingresar a la red.





En cada momento de tu viaje puedes acceder a información a través de los diferentes medios que ponemos a tu disposición

	 Sonorización de trenes	 Sonorización de la estación	 Pantallas de andén	 Pantallas de acceso	 Atril en estación	 Redes Sociales	 Call Center	 Aplicación móvil	 Página web
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO POR RED Y LÍNEA				●	●	●	●	●	●
INTERRUPCIONES DE SERVICIO	●	●	●	●	●	●	●	●	●
CONSULTAS						●	●		●
CONDICIONES DE SERVICIO EN ESTACIÓN			●	●	●	●	●	●	●
TIEMPO ESTIMADO DE VIAJE			●				●	●	●
TIEMPO REAL DE LLEGADA DE TREN A UBICACIÓN			●						
UBICACIÓN DE DESTINOS CERCANOS A ESTACIÓN								●	●

Funcionamiento del flujo de información





7.5 Ampliación beneficio Adulto Mayor

En 2016, cerca de 33 millones de viajes fueron realizados por adultos mayores, lo que representa un 5% del total. Queremos que cada uno de esos viajes sea un beneficio para ellos, para lo cual impulsamos una serie de iniciativas orientadas a mejorar esta subvención.

En febrero de 2016 ampliamos el beneficio a todo el día, incluyendo las tarifas de horario punta. En esa misma línea, en junio lanzamos un nuevo canal de inscripción online que se sumó a los mecanismos ya existentes, con el fin de ampliar y diversificar los mecanismos para acceder a este beneficio. Esta nueva plataforma nos permitió inscribir a 157.003 nuevos usuarios, un incremento de un 30% respecto a lo registrado el año 2015, llegando a 120.752.

Estas medidas rindieron frutos, pues el número de viajes realizados por personas de la tercera edad aumentaron un 11% respecto del año anterior.



7.6 Accesibilidad universal

Para nosotros es parte de nuestros valores y misión el mejorar la integración, por medio del transporte de los habitantes de Santiago. Esta integración considera no sólo llegar cada vez a más comunas y beneficiar a un mayor número de habitantes, sino que también entregar un servicio de transporte que sea inclusivo para todos, que facilite los viajes a las personas con movilidad reducida y haga de Santiago una ciudad más amable.

En este sentido, progresivamente hemos construido estaciones cada vez más accesibles para personas con movilidad reducida, incorporando ascensores, rutas para personas no videntes, asientos preferenciales y un dispositivo sonoro y luminoso para el cierre de las puertas de los trenes, entre otras cosas.

Actualmente estamos ejecutando un Plan de Accesibilidad Universal. Este contempla el Proyecto de Construcción de Ascensores, que dotará de estos dispositivos a 28 estaciones de la red que hoy no lo tienen.

En Línea 1, por ejemplo, durante el 2016 se inició la construcción de ascensores en estación Neptuno, para continuar luego con obras en estaciones El Golf y Alcántara. También se contempla instalarlos en las estaciones San Alberto Hurtado, Universidad de Santiago, Unión Latinoamericana, República, La Moneda, Santa Lucía, Pedro de Valdivia, y Estación Central.

En Línea 2 en 2017 se están construyendo los ascensores en las estaciones Parque O'Higgins, Toesca, El Llano, Lo Ovalle, Lo Vial, Departamental y Santa Ana.

En Línea 5, iniciaremos la construcción en estaciones Bellas Artes, Parque Bustamante, Santa Isabel, Rodrigo de Araya, Carlos Valdovinos, Camino Agrícola, San Joaquín, Pedrero, Mirador y Santa Ana.

Con todo esto, esperamos que la red de Metro esté operando con ascensores durante el 2018, facilitando así el desplazamiento de personas con movilidad reducida.



7.7 Red de carga y Tarjeta bip!



5 millones de tarjetas activas

Ampliación de la Red de carga

En Metro, a través de la Gerencia de Medios de Pago, administramos la red de carga de la tarjeta bip!, empleada en el sistema de transporte público de Santiago. Lo anterior, de acuerdo al contrato que suscribimos con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, respecto de la emisión de tarjetas bip!, su servicio de post venta y la operación de la red de comercialización de carga para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago.

Acorde a lo señalado, somos responsables de la fabricación y comercialización de la tarjeta bip! y de los canales presenciales y remotos. Nuestra red de carga presencial, se compone de las boleterías de Metro y de la red de carga en superficie.

Nuevos puntos bip!

Con el fin de ampliar la cobertura de carga de la tarjeta bip!, en Metro hemos establecido diversos acuerdos de colaboración con el sector privado para sumar y diversificar las opciones de carga de superficie.

En esa línea, en 2016 concretamos convenios con el retail:

- Sumamos 405 nuevos puntos de carga bip! en diversos comercios de barrio, llegando a 43 comunas de la Región Metropolitana.
- Gracias a una alianza con Walmart, habilitamos 71 supermercados Ekono con sistema de carga bip!
- Con Shell, llegamos a 29 estaciones de servicio con la posibilidad de cargar la tarjeta bip! las 24 horas del día.
- Con Ok Market, implementamos trece nuevos puntos, llegando a lugares donde actualmente no existían puntos de carga, como Ciudad Empresarial.

Con esto, en 2016 sumamos un total de 520 nuevos puntos, aumentando en un 24% la red de carga en superficie.

Metro como emisor de medios de prepago

Un hito relevante del 2016 fue la promulgación de la ley que permite a entidades no bancarias – entre ellas a Metro- a emitir y operar medios de pago con provisión de fondos. El objetivo principal de esta regulación es promover la inclusión financiera y reducir el uso del efectivo. Un importante paso que estamos seguros será de gran beneficio para el país, en especial para los sectores que hoy tienen un acceso restringido a la banca.

¿Por qué Metro? Porque somos especialistas en gestionar altos volúmenes transaccionales y de bajos montos que caracteriza a los medios de prepago. En efecto, hoy tenemos 5 millones de tarjetas bip! activas, con las cuales anualmente se llevan a cabo más de 1.700 millones de transacciones (carga y usos). Además, más del 70% de nuestros usuarios bip!, pertenece a los segmentos socioeconómicos C3-D- E, que son justamente las personas que tienden a estar excluidas del sistema financiero tradicional. En otras palabras, tenemos experiencia en medios de pago y conocemos a nuestros usuarios objetivos.



7.8 Servicio y experiencia de viaje

[G4-DMA] [G4-PR5] En Metro entendemos que para poder ofrecer una mejor experiencia de viaje a nuestros usuarios es clave escucharlos y medir nuestros resultados, pues ello nos permite detectar espacios de mejora y focalizar nuestros esfuerzos.

Periódicamente, a través de una empresa externa, realizamos mediciones de satisfacción, donde nuestros usuarios son consultados respecto de distintas dimensiones del servicio que ofrecemos. Estos resultados son compartidos y procesados por las distintas áreas a fin de implementar mejoras.

En 2016, la encuesta realizada por GfK Adimark, arrojó un promedio anual de 58% de satisfacción neta, destacando particularmente el comportamiento registrado en los últimos meses del año, en los que se visibilizó un significativo aumento en los índices de satisfacción, rompiendo la tendencia mensual que se había estado registrando a lo largo del año. Así, a partir de agosto, comenzó a evidenciarse un alza sostenida en la satisfacción de los clientes, la que en diciembre llegó a su indicador más alto en cuatro años con un 73% neto.



Este positivo aumento se debe, en parte, a la caída en el porcentaje de clientes que declaran haber experimentado un quiebre en su servicio habitual (desde un 29% en agosto a un 8% en diciembre), lo que puede verse apalancado por la baja en eventos operacionales, y la implementación de CBTC, que incrementó la satisfacción (70%) y la percepción de regularidad (64%) en Línea 1, además de mejoras en la satisfacción de los clientes de hora punta (66%). Todos estos, son indicadores que normalmente rodeaban el 50% neto, por lo que sus alzas en particular traen consigo mejoras a nivel general.

Este año, quisimos dar un paso más allá en la medición de satisfacción, y evaluamos por primera vez la calidad de atención de nuestras Oficinas de Atención a Clientes. En ellas, personal especializado atiende consultas y gestiona reclamos de nuestros usuarios. En 2016, nuestras oficinas atendieron un total de 243.144 requerimientos, un 12% más comparado con el año anterior. Respecto del nivel de satisfacción, la última medición realizada en agosto de 2016 mostró una satisfacción neta del 70% en el servicio brindado por estas oficinas.

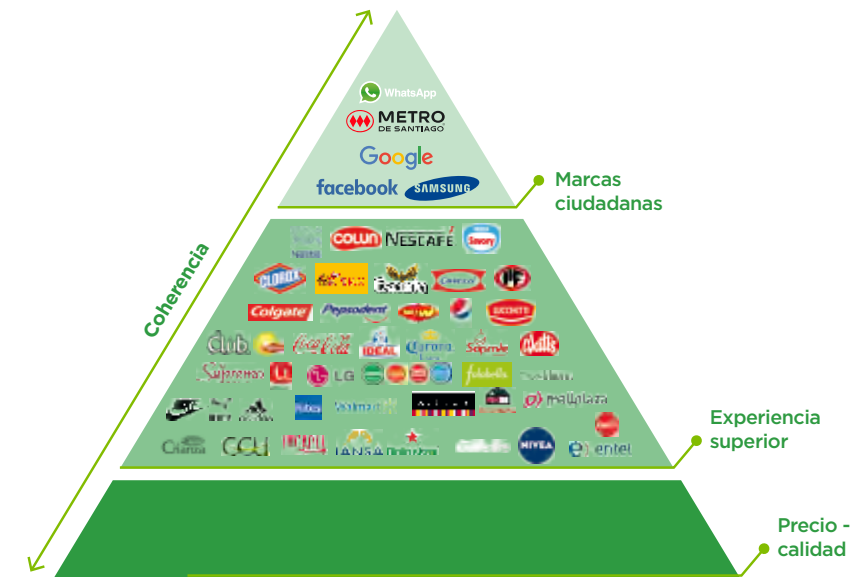


Marca ciudadana

Durante el año 2016, CADEM desarrolló su estudio de marcas ciudadanas, el cual tiene por objetivo evaluar cómo los ciudadanos perciben la imagen que proyectan distintas marcas presentes en el día a día en la ciudad. Al respecto, una de las principales conclusiones fue que Metro es considerada una de las principales marcas ciudadanas, teniendo una comunicación directa y fluida con las personas a través de redes sociales.

Este resultado, confirma el camino que hemos seguido, desarrollando una gestión orientada a la calidad de servicio y a mejorar la experiencia de viaje de cada pasajero, así como también en el rol que como empresa del Estado cumplimos, potenciando la cultura, generando espacios de integración y participación ciudadana, implementando y promoviendo medidas en pos de cuidar el medio ambiente y el entorno.

No obstante, esto también significa un compromiso y desafío importante para nosotros, pues nos debemos adaptar a un contexto sociocultural cambiante, ajustándonos a las demandas y expectativas de los ciudadanos que usan el servicio de metro.

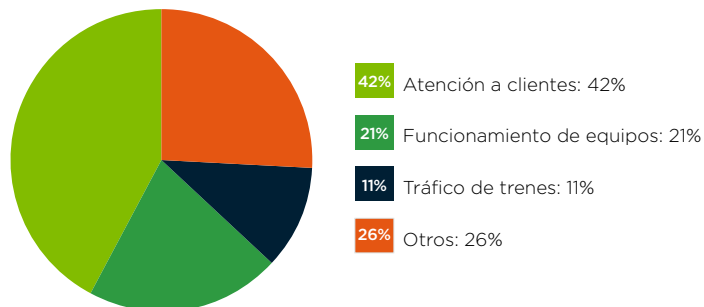


Estudio de Marcas Ciudadanas (CADEM, 2016)



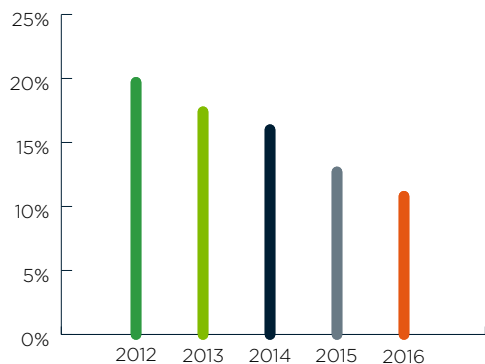
Gestión de Reclamos de nuestros usuarios

De manera positiva podemos señalar que en 2016 el porcentaje de reclamos disminuyó. Se produjeron 7.210 reclamos por cada un millón de pasajeros, los cuales están asociados principalmente a la atención a usuarios con un 42%, seguido del funcionamiento de los trenes con el 26%.



Tasa de reclamos
[N° Reclamos / Millón de Pasajeros]

En este sentido, también es posible observar que la tasa de reclamos presenta un descenso constante desde 2012 a la fecha:



En este aspecto, es la Línea 4, la que presenta la tasa de reclamos más alta con un 13,2%, seguida de Línea 4A equivalente a un 11,1%, mientras que la tasa más baja se encuentra en la Línea 2 con una tasa de 8,5% reclamos por cada un millón de pasajeros.

7.9 Seguridad

[G4-DMA] [G4-PR1] La seguridad de los pasajeros resulta esencial para nosotros, por esta razón es que trabajamos fuertemente para garantizarla. Durante el 2016 implementamos acciones orientadas a la reducción de las tasas de agresiones y delitos.

Fomentamos el auto-cuidado para prevenir accidentes dentro de la red

En Metro hemos implementado el Programa Cliente Seguro, mediante el cual desarrollamos acciones preventivas de accidentes. Sumado a esto, durante el presente año se realizó el proyecto Safety, en el cual analizamos buenas prácticas de otros metros del mundo para replicar el modelo, así como también las mejores prácticas que hemos realizado en Chile. Como consecuencia hemos reducido significativamente el número de accidentes en los últimos años. El programa contiene las siguientes actividades:

- Seguimiento y monitoreo mensual de la accidentabilidad de clientes.
- Identificación de focos críticos con mayor número de accidentes y análisis de causas.
- Definición y control de estándares de seguridad.
- Entrenamiento al equipo operativo de las estaciones críticas, enfocado en la tipología de accidente de atrapamientos de manos en puertas al subir, y caídas en escaleras fijas de bajada al andén.
- Inspecciones de seguridad en las estaciones que presentan un alto indicador de accidentabilidad y verificación de las condiciones de huellas, pasamanos, iluminación central, zonas de riesgo, desniveles, entre otros.
- Campañas de hábitos para corregir conductas inseguras de clientes (escaleras fijas, mecánicas y atrapamiento de manos en puerta del tren).
- Capacitación y entrenamiento a clientes más propensos a accidentes.
- Mejoras de implementación en cambios de pasamanos y escaleras que se encuentran fuera de estándar (altura y diámetro pasamanos y revestimiento de peldaños).
- Pintura de borde andén y escaleras mecánicas de estaciones críticas (para evitar atrapamiento de pie en borde andén).



La tasa de accidentabilidad en Metro ha registrado una baja sostenida en los últimos años, ubicándose en el 2016 en un 5,78% de accidentes por cada millón de pasajeros transportados, logrando alcanzar tasas inferiores a las obtenidas antes de la implementación del Transantiago.

Tasa de accidentes de usuarios		
Año	Total	Tasa
2014	4.654	6,97
2015	4.392	6,64
2016	3.873	5,78

Metro sigue siendo el espacio público más seguro de la ciudad

Como empresa tenemos una preocupación especial por prevenir y controlar los delitos que se producen en nuestra red, por ello hemos implementado una serie de iniciativas orientadas a reducir la tasa de delitos, así como también la tasa de denuncias. Entre ellas se encuentran:

- Planes de servicio en conjunto con Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones.
- Servicios especiales para ocasiones particulares: Conmemoración Día del Joven Combatiente, 11 de Septiembre, Fiestas Patrias, Paris Parade, Plan Navidad y Año Nuevo.
- Presencia de personal de Carabineros de Chile en las estaciones de la red.
- Campañas informativas orientadas al autocuidado y a denunciar actos ilícitos.
- Servicio gratuito de asesorías jurídica en tribunales para víctimas de delitos en la red.

Este compromiso que hemos asumido con la calidad del servicio y con la seguridad de los pasajeros, nos ha permitido disminuir paulatinamente la tasa de delitos. No obstante, en el período 2016 diversos indicadores aumentaron, entre ellos

el porcentaje de denuncias que pasó de un 47% en 2015 a un 58% en 2016. A continuación, presentamos las estadísticas de este período:

Año	Tasa de delitos	Tasa de otros eventos	% de denuncias
2014	1,16	0,44	36%
2015	0,98	0,34	47%
2016	1,09	0,35	59%

Cabe mencionar, que la tasa de delitos incluye: hurtos, robos, falta de pudor y daños al interior de la estación. Mientras que la tasa de otros eventos se compone de agresiones, desorden y ebriedad. El porcentaje de denuncias está dado por el total de delitos que componen la tasa de delitos partido por el total de delitos que han sido denunciados.





7.10 Gestión de contingencias

La División de Transporte de Pasajeros, tiene como parte de sus principales funciones el definir y coordinar respuestas oportunas ante contingencias de continuidad operacional. De este modo, y con el propósito de disminuir el impacto que pueden tener las fallas de la operación en los usuarios de Metro y del transporte público en Santiago, hemos implementado diversas medidas que orientadas a mejorar nuestra respuesta de Metro ante una contingencia. Para esto trabajamos en coordinación con la Dirección de Transporte Público Metropolitano (DTPM), lo que nos permite actuar en conjunto, reforzando el servicio de transporte en superficie en caso que la continuidad de nuestra operación sufra una interrupción.

Una de las medidas que hemos implementado es el sistema de semáforos en los torniquetes con lo cual los usuarios pueden conocer el estado del servicio antes de ingresar al andén.

Asimismo, para estos efectos consideramos fundamental la comunicación con los pasajeros de la red respecto de cómo actuar frente a contingencias que afectan la normalidad de su viaje, para ello hemos implementado campañas tendientes a educarlos e informarlos mediante diversos soportes.

Información en accesos

Su propósito es mejorar la información que se entrega a los usuarios respecto del transporte en superficie. Para estos efectos, ubicamos pendones en los accesos de las estaciones, que contienen la ubicación de paraderos y recorridos de buses, de modo que los usuarios conozcan las alternativas si es que el servicio de Metro se ve interrumpido.

Información a los usuarios en estaciones

Tiene por propósito mejorar la información que se entrega a los usuarios en estaciones para que puedan tomar la mejor opción al momento de realizar su viaje. La iniciativa la hemos implementado en todas las estaciones de la red, mediante paneles que entregan información acerca de los lugares más relevantes en el entorno de nuestras estaciones, paraderos de buses y sus recorridos, planos esquemáticos de la estación, además de consejos a seguir ante emergencias.

Información en trenes

Su objetivo es mantener informado a los pasajeros a lo largo del viaje. En el interior de los trenes, específicamente sobre las puertas, hemos colocado la información relativa a cómo actuar en caso de evacuación y los pasos a seguir frente a la existencia de humo o fuego en el tren. Esta información se encuentra tanto en español como en inglés, de modo que tanto los ciudadanos locales como los turistas, cuenten con información clara.

Wallet de emergencia

Tiene por objetivo entregar información relativa a cómo actuar en caso de emergencia, de modo que sepan de antemano la forma en que deben comportarse en situaciones tales como: presencia de humo, fuego, emergencias médicas, o situaciones que afecten y/o pongan en riesgo la seguridad de nuestro personal, tanto en trenes como estaciones.







8. Gestión ambiental



8.1 Nuestra gestión

En Metro trabajamos día a día por ser un transporte limpio que contribuye a la descontaminación de la ciudad de Santiago. En la práctica, esto significa que orientamos nuestros esfuerzos incentivando iniciativas de eficiencia energética, además de hacer un uso adecuado de los recursos naturales.

Estas acciones se suman al trabajo constante que realizamos en Metro por lograr un desarrollo sostenible de la operación, así como también a través de la incorporación de buenas prácticas al interior de la organización y con nuestros proveedores, contratistas, clientes y comunidad en general. La gestión ambiental es transversal en la empresa, si bien los aspectos centrales son liderados desde la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad, que define políticas, y lineamientos estratégicos en esta materia.

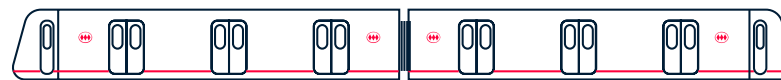
Generalmente, los sistemas de transporte masivo alimentados por energía eléctrica, como metro, son reconocidos como la forma de transporte más sostenible en términos ambientales para grandes ciudades. Así, nuestra contribución más significativa para el medio ambiente se deriva de los impactos que se dejan de producir como resultado de nuestros servicios. A modo de ejemplo, gracias a la preferencia de las personas por utilizar Metro, la ciudad de Santiago tiene un aire más limpio, calles menos congestionadas y menor ruido ambiental, situación que sería radicalmente diferente si nuestros pasajeros privilegiaran otros modos de transporte para movilizarse por la ciudad.



La contribución que realizamos al medio ambiente se resume en la siguiente lámina.

Para transportar 1.300 personas en Santiago, se necesitan en promedio:

1 tren



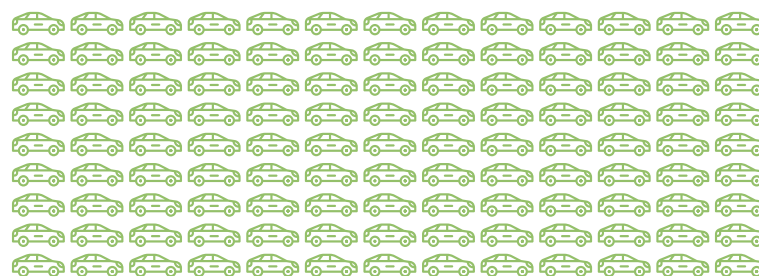
8 buses



325 colectivos



930 autos





8.2 Gestión energética

Contrato de energía a largo plazo

[G4-DMA] En Metro hemos querido innovar y ser una empresa pionera en el uso de las Energías Renovables No Convencionales (ERNC) en Chile. Así, en 2016 firmamos dos contratos de suministro eléctrico que nos permitirán como mínimo contar con un 60% de suministro de energía de este tipo.

Este compromiso se concreta gracias a la entrada en operación de dos proyectos de ERNC: la central fotovoltaica “El Pelicano” y el parque eólico “San Juan de Aceituno”.

Gracias a estos dos nuevos contratos, desde finales de 2017 podremos contar con una matriz energética compuesta por alrededor de un 42% de energía solar (proyecto fotovoltaico El Pelicano), un 18% de energía eólica (Parque Eólico San Juan), y por un 40% de energía convencional (Enel Distribución).

Proyecto fotovoltaico El Pelicano

Holding	Total-Sunpower
Capacidad	100 MW - 300 GWh/año
Ubicación	III y IV Región, La Higuera - Vallenar

Parque Eólico San Juan

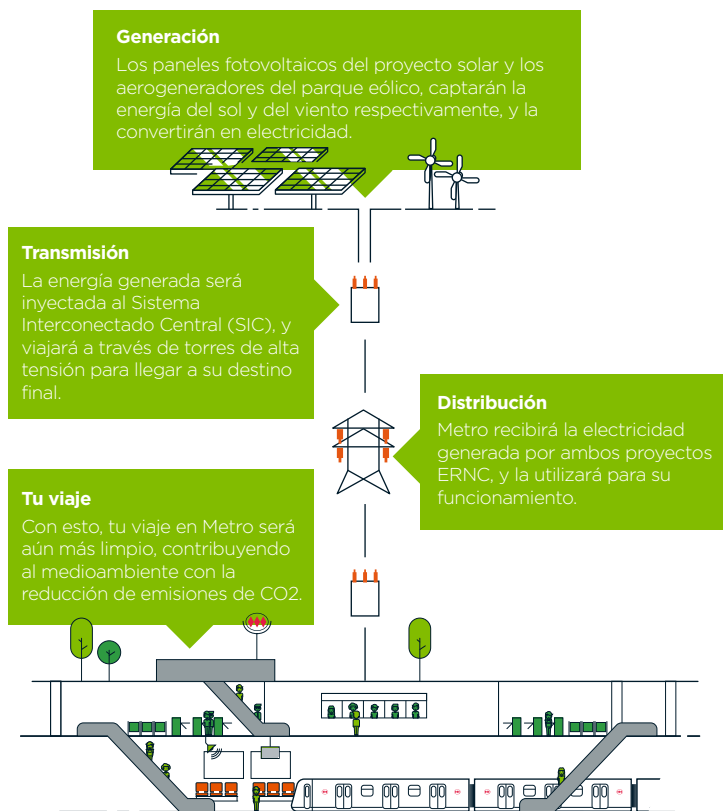
Holding	Latin America Power
Capacidad	185 MW - 605 GWh/año
Ubicación	III Región, Freirina





Energía limpia para tu viaje

A partir de 2017, Metro se abastecerá de energías renovables no convencionales (ERNC) para cubrir parte del consumo eléctrico. Un proyecto fotovoltaico de 100MW y uno eólico de 184,4MW permitirá satisfacer más del 60% de su requerimiento energético.



¿Sabías que...

- ...en promedio, un viaje en auto contamina 146 millones de veces que tu viaje en Metro?
- ...el 60% del consumo energético de Metro que provendrá de fuentes limpias, equivale al consumo promedio de 104 mil hogares?
- ...ambos proyectos ERNC impulsados por Metro permitirán reducir las emisiones a nivel país del orden de 130.000 ton CO2 al año.
- ...el 80% del consumo de Metro corresponde a la operación de trenes y el 20% para los equipos y funcionamiento de estaciones y talleres.

Resultados esperados

Precios estabilizados de la energía por debajo de los 100 USD/MWh independientemente del Costo Marginal.

Para tener una referencia, el consumo de energía proveniente de ERNC equivale a 104 mil hogares.

Ambos proyectos ERNC permitirán reducir las emisiones de CO2 a nivel país en el orden de 130 mil toneladas al año, lo que equivale a la plantación de 7.800.000 árboles.

Consumo de energía en la operación

[G4-EN3] El suministro de energía que utilizamos en Metro proviene del Sistema Interconectado Central (SIC), lo que nos ha permitido operar de manera satisfactoria a lo largo del año. Este consumo se ha mantenido estable en los últimos periodos, como se indica en la siguiente tabla:

Consumo energético en KW/h			
Año	Trenes	Alumbrado	Total
2014	336.574.654	77.781.428	414.356.082
2015	337.948.001	78.435.492	416.383.493
2016	338.206.021	79.740.764	417.946.786

Eficiencia energética

[G4-EN6] En agosto de 2016, difundimos nuestro Plan de Eficiencia Energética, en el marco del compromiso con la sostenibilidad y el uso eficiente de la energía. El plan establece el recambio de luminarias por iluminación eficiente de alta tecnología, y su reubicación para optimizar su uso, en 19 estaciones de la Línea 1. Esto nos permitirá un ahorro energético equivalente al consumo de 1.300 hogares.



Este proyecto consiste en un sistema de alumbrado eficiente que permite ahorrar un 60% de consumo, y fue implementado en las siguientes estaciones: Escuela Militar, Alcántara, El Golf, Tobalaba, Los Leones, Manuel Montt, Salvador, Baquedano, Universidad Católica, Santa Lucía, Universidad de Chile, Los Héroes, República, Unión Latinoamericana, Estación Central, Universidad de Santiago, Alberto Hurtado, Ecuador y Las Rejas.

Los resultados permitieron lograr importantes avances en las estaciones y un ahorro de energía relevante:

Incremento de los niveles de iluminación, reduciendo a la mitad los equipos y disminuyendo en un 60% el consumo de iluminación.	Renovación del sistema de distribución eléctrica de alumbrado en la estación, los cuales presentaba obsolescencia en su vida útil.	Incorporación de un sistema de gestión de energía en cada una de las estaciones, con el fin de poder controlar los usos y consumos de la energía.	Ahorros estimados en: 2.840.489 kWh/año.
---	--	---	--

Esta iniciativa, sumada a las constantes acciones que realizamos en Metro para promover el buen uso de la energía y la eficiencia energética, trajo como resultado positivo el reconocimiento a nuestra labor por parte del Ministerio de Energía, a través del premio Sello Eficiencia Energética, otorgado a fines de 2016. El objetivo de este premio es distinguir a las empresas líderes en la promoción y desarrollo de la eficiencia energética en Chile, lo que trae consigo beneficios económicos, sociales y ambientales, al reducir costos operativos, mejorar la calidad de vida de las personas, y reducir nuestra huella de carbono.

Además del proyecto de cambio de luminarias, durante 2016 se mantuvo una serie de iniciativas de eficiencia energética, que nos han permitido reducir el consumo energético en los últimos años.

Iniciativas	Reducción energética 2014	Reducción energética 2015	Reducción energética 2016	Normas, métodos y supuestos utilizados
Sistema de bucles	11,2	11,26	11,28	Disminución estimada de un 4% en la energía de tracción total de las líneas 1, 2 y 5.
Generación de energía en frenado	60,2	60,83	60,88	Disminución estimada de un 18% en la energía de tracción total.
Software de gestión de potencia eléctrica y programación de oferta de transporte	6,2	6,84	6,69	Disminución estimada de un 1,5% en la energía total.
Implementación de iluminación inteligente	1,8	1,84	1,94	Disminución estimada de un 10% en los consumos de alumbrado y fuerza en las líneas 4 y 4A.
Modernización Iluminación L1			2,84	Para obtener los ahorros, se realizaron mediciones aisladas de los consumos de iluminación en las estaciones involucradas, analizando los consumos con y sin proyecto en un período representativo de la operación en estaciones. Para realizar los cálculos se estimó el uso diario de la iluminación en 20 horas, considerando que la iluminación permanece encendida en un 100%, a lo largo de todo el horario de explotación.

[G5-EN5] En relación a la energía de tracción, hubo un leve aumento en la intensidad de energía, pese a la disminución en la cantidad de coche kilometro recorridos durante el año. De la misma manera, también se observa un leve aumento de la intensidad en alumbrado, que se asocia a que tuvimos mayores consumos en estaciones debido al aumento de equipos de climatización, ascensores, e iluminación, entre otros.



8.3 Mitigación de impactos ambientales

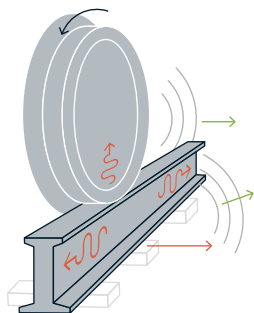
Principales impactos ambientales en la operación

[G4-DMA] [G4-EN27] Desde el año 2013 hemos adoptado un importante compromiso para disminuir los impactos ambientales generados por nuestra operación. En 2016, nuestro foco fue continuar trabajando en la implementación del Plan de Inversiones Medioambientales, que considera la ejecución de proyectos que nos permitan hacernos cargo de diversas materias.

Los tópicos que contempla este plan son: ruido y vibraciones, residuos industriales no peligrosos, residuos industriales peligrosos, residuos industriales líquidos, y sustancias químicas peligrosas. Estos aspectos requieren ser gestionados tanto a lo largo de la red, como en talleres, cocheras y recintos técnicos.

Ruido y vibraciones

La red de metro forma parte activa de la ciudad, insertándose en diversos territorios donde existen zonas residenciales, comerciales e industriales. Esto provoca en algunos puntos externalidades de ruido y vibraciones, las cuales están presentes por las actividades normales que realizamos, por ejemplo, en el mantenimiento y aparcadero de trenes. Por esta razón, trabajamos en una cartera de proyectos anual, y en 2016 realizamos gestiones que presentaron distintos grados de avance dada su complejidad:



Etapa de estudios de ruido y vibraciones

- Mitigación vibroacústica Cocheras Quilín.
- Mitigación vibroacústica Talleres Puente Alto.
- Mitigación acústica Talleres San Eugenio.
- Insonorización acústica maquinaria de vías.
- Solución acústica viaducto Línea 5 Maipú.
- Insonorización acústica SER Etapa II.

Etapa ejecución

- Insonorización acústica SER Etapa I, terminado.

Gestión de residuos

[G4-DMA] [G4-EN23] El retiro de nuestros residuos sólidos se realiza según la normativa legal vigente. En 2016, tuvimos una generación de neumáticos fuera de uso de 215.144 kg. Un 57% fue reciclado por la Empresa Polambiente, para producir gránulos, polvo y chips de caucho reciclado, que sirven para desarrollar canchas de fútbol sintéticas, entre otros usos. El 43% restante fue trasladado hacia la Planta La Calera de Cemento Melón, donde fueron utilizados como fuente de energía en el proceso de producción de cemento.

Los residuos generados fueron entregados a empresas autorizadas, los cuales fueron dispuestos en rellenos sanitarios o bien reciclados dependiendo de su naturaleza. Los residuos inertes, principalmente el material de excavación, son empleados generalmente para nivelar cotas en terreno, prologando así la vida útil de estos productos.

Principales impactos ambientales en la construcción

Mitigación de impactos ambientales en la construcción de líneas 6 y 3

[G4-DMA] [G4-EN30] En Metro consideramos la integración de los criterios ambientales desde la etapa de diseño de los proyectos, lo que permite controlar y mitigar de mejor manera los impactos en esta materia, cumpliendo también con los requerimientos exigidos por la autoridad ambiental e implementando todas las medidas necesarias para reducir el impacto que estas obras pudiesen generar.

Los principales impactos se detallan a continuación:

Ruido: Para las obras en ejecución (ya sea para la construcción de túneles y estaciones que implican el uso de maquinaria que genera niveles sonoros altos), hemos implementado diferentes medidas de mitigación, como silenciadores acústicos, barreras perimetrales, túneles acústicos, entre otros. Estos elementos atenúan de manera significativa las molestias que pudiesen provocar en las comunidades. Además, tenemos personal en terreno dispuesto a atender las consultas de todo público y gestionar con las áreas las respectivas soluciones a inconvenientes de este tipo.

[G4-EN23] Respecto a los residuos de construcción de las nuevas Líneas 6 y 3 de Metro S.A., en 2016 se presentó una disminución considerable en comparación con el año anterior, debido a que el trabajo realizado corresponde a la última etapa de la construcción de los túneles, la que implica una menor generación de residuos.

Emisiones atmosféricas: Se considera relevante minimizar las emisiones atmosféricas, en particular el MP10, lo que se realiza por medio de acciones como la humectación de los sectores de circulación de camiones y lavado de ruedas de los camiones, entre otras medidas.



Protección patrimonio arqueológico: previo al inicio de la etapa de construcción, se realizan prospecciones arqueológicas que garantizan la protección de los posibles hallazgos. En caso de existir, se realizan ampliaciones a la zona de prospección y se realiza el rescate de hallazgos. Una vez liberada el área por parte del Consejo de Monumentos Nacionales se comienza la etapa de construcción donde se cuenta con supervisión arqueológica para asegurar la protección en caso de nuevos hallazgos.

Todos los hallazgos son registrados, se realiza un análisis de laboratorio, cuando corresponde se envían al extranjero algunas piezas para su identificación con C14 para al final someter las piezas a un proceso de conservación, embalaje y entrega al Museo Nacional de Historia Natural, algunos de los sitios arqueológicos más representativos serán puestos en valor durante el 2017 gracias al trabajo conjunto entre Metro S.A. y el MNHN.



Auditorías ambientales a contratistas

[G4-DMA] [G4-14] [G4-EN33] En 2016 hemos formalizado y establecido la implementación de Auditorías Ambientales a empresas contratistas de Obras Civiles y Sistemas, las cuales en este período involucraron a 16 empresas en el marco del P63.

Las principales conclusiones de este proceso, nos permiten establecer que existen observaciones de carácter menor, sin impactos ambientales negativos reales ni potenciales en nuestra cadena de abastecimiento.

Finalmente, destacamos que no hemos puesto fin a ningún contrato por concepto de impactos ambientales negativos significativos.



8.4 Uso responsable de los recursos

Principales impactos ambientales en la operación

[G4-DMA] En Metro nos preocupamos por gestionar de manera eficiente los recursos que empleamos tanto en nuestra operación como en la construcción de los nuevos proyectos y a la vez, nos preocupamos por potenciar una cultura de trabajo ambientalmente responsable entre nuestros trabajadores.

Consumo de materiales

[G4-EN1] Con el propósito de mantener la continuidad operacional de nuestro negocio, utilizamos distintos materiales e insumos que se encuentran principalmente en los talleres en el proceso de mantenimiento. En 2016, registramos un aumento significativo en el uso de aceite lubricante, refrigerante, solvente y acetileno.

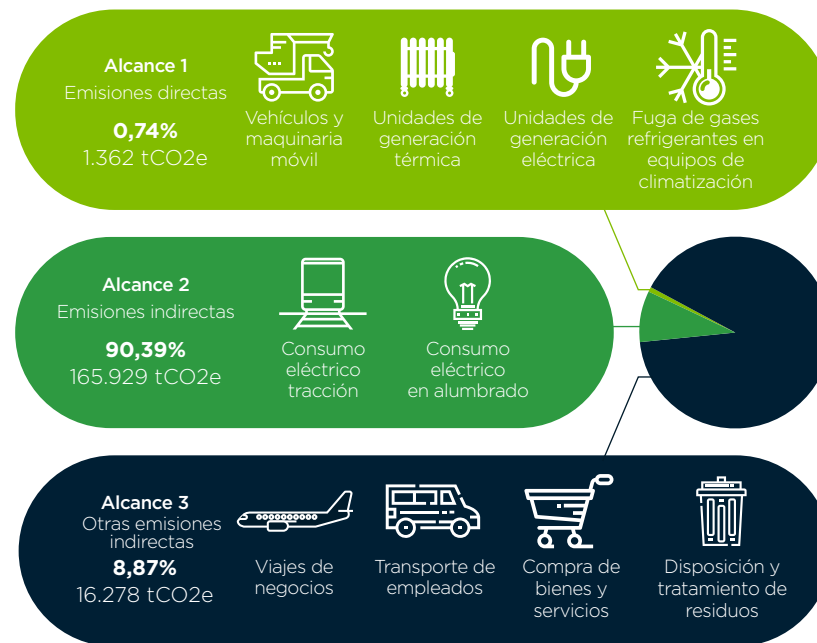
Material	Unidad de medida	2014 (Cantidad)	2015 (Cantidad)	2016 (Cantidad)	% Variación
Neumáticos	Ton	67	155	119	-23%
Aceite lubricante	L	3.584	28.983	46.501	160%
Grasa	Kg	3.295	3.218	5.248	163%
Nitrógeno	m3	6.640	10.982	8.728	-20%
Oxígeno	m3	578	443	627	142%
Solvente	L	10.229	10.459	22.187	212%
Acetileno	Kg	419	431	686	159%
Refrigerante	L	268	724	1.212	167%

8.5 Responsabilidad con el cambio climático

[G4-DMA] [G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17] [G4-EN18] [G4-EN19] Durante el presente período continuamos con la medición de nuestra huella de carbono corporativa, que aumentó en un 12% respecto de 2015. Este cálculo nos permite identificar las dimensiones y actividades del negocio que generan mayores impactos mediante emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO2e).

Cabe mencionar que en 2016, las emisiones de alcance 1, asociadas al consumo de combustible y aire acondicionado se redujeron un 35%.

Total de emisiones de GEI de Metro S.A, año 2015





Asimismo, las de alcance 2, que considera la administración de nuestro negocio, el alumbrado y la tracción de trenes, representa un 90% del total de las emisiones. Dentro de esto, el ítem que mayor incidencia tiene en nuestra huella de carbono corporativa es la tracción de los trenes, que representa un 73% del total y que respecto al año pasado aumentó un 11%.

Fuente	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (tCO2e)			Variación % período 2015 - 2016	% de la huella total
	2014	2015	2016		
Alcance 1	328	2.097	1.362	-35%	0,74%
Combustible	154	257,54	148,94	-42%	0,08%
Aire acondicionado	174	1.839,24	1213,46	-34%	0,66%
Alcance 2	149.168	143.934	165.929	12%	90,39%
Administración	1.319	1.278	1.419	11%	0,77%
Alumbrado	26.683	25.874	30.242	12%	16,47%
Tracción	121.167	116.782	134.268	11%	73,14%
Alcance 3	13.597	13.560	16.278	12%	8,87%
Energía	26	36	41	11%	0,02%
Producción de agua potable	39	36	35	4%	0,02%
Producción de insumos	9	154	295	91%	0,16%
Transporte de carga	46	43	38	-12%	0,02%
Transporte de empleados	5.387	5.697	5.987	5%	3,26%
Tratamiento de aguas servidas	142	137	114	-17%	0,06%
Tratamiento de residuos	7.742	7.153	9.546	33%	5,20%
Viajes de negocio	206	303	222	-27%	0,12%
TOTAL	162.783	159.591	183.569	12%	100

La intensidad de las emisiones de los gases de efecto invernadero para el año 2016 es de 0,00124 tCO2-e/Coche Km

[G4-EN20] Además, cuantificamos las sustancias que están presentes en nuestra operación y afectan la capa de ozono, en el caso de nuestra operación se asocia principalmente a los trenes:

Consumo de gases refrigerantes				
Fuente	Unidad (kg)	2014	2015	2016
Climatización en instalaciones	R 22	54	68	95
	R407C	11	34	68
	R410A	34	124	68
Climatización en trenes	R407C	1.625	619	464

[G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17] Al igual que en años anteriores, medimos la huella de carbono del P63, que en términos generales redujo las emisiones de gases de efecto invernadero en un 35%. A continuación presentamos los datos asociados a cada proyecto:

Huella de Carbono de la construcción de Líneas 3 y 6 (tCO2e)	2014	2015	2016
Línea 3	241.271	356.070	272.344
Línea 6	604.081	222.853	104.330
Total	845.352	578.923	376.674





9. Sobre este Reporte de Sostenibilidad



9.1 Alcance del informe

[G4-3] [G4-28] [G4-29] [G4-30] Presentamos nuestro octavo Reporte de Sostenibilidad, publicado de manera anual. Este reporte da cuenta de nuestra gestión corporativa en materia económica, social y ambiental. Nuestro propósito con la entrega de este documento es informar a los distintos públicos de interés de la compañía sobre la gestión realizada en cada una de estas materias durante el presente período.

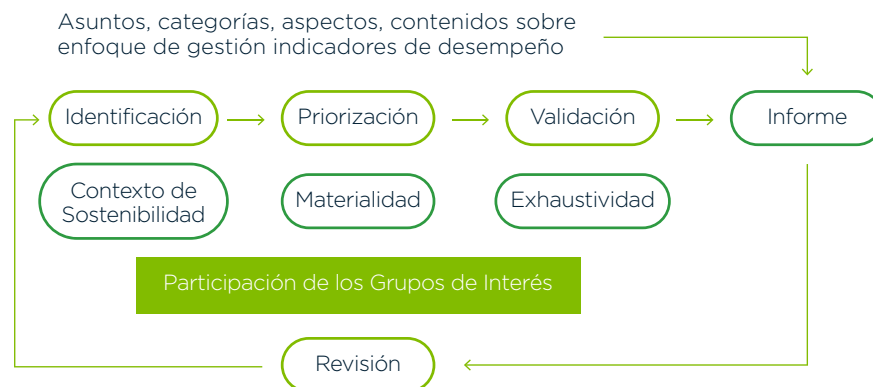
[G4-17] Este informe presenta nuestras operaciones y proyectos de expansión de la red de Metro en la Región Metropolitana durante el año 2016, así como también nuestra información de la gestión que hemos desarrollado a través de la Corporación Cultural MetroArte. Sin embargo, en esta edición se excluye información de la filial Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. y de la Corporación Metro Ciudadano.

[G4-32] [G4-33] Este reporte lo realizamos bajo el estándar mundial para la elaboración de reportes de sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI). Este año optamos por desarrollar un Reporte de acuerdo a las exigencias definidas para un informe 'esencial', donde a pesar de no ser verificado por un organismo independiente, da cuenta de más indicadores de los exigidos en este tipo de informes.

9.2 Definición de los contenidos del Reporte

Estudio de Materialidad

Proceso de Materialidad



Identificación de temas materiales

[G4-18] [G4-19] [G4-20] [G4-21] En el proceso de identificación preliminar de temas materiales realizamos una consulta a nuestros grupos de interés y revisamos todos los documentos secundarios necesarios para poder abordar íntegramente el contexto de sostenibilidad en que se encuentra nuestra compañía y la opinión de nuestros principales grupos de interés con los que nos relacionamos. Esto, considerando sus principales necesidades, inquietudes y requerimientos surgidos en el marco de esta relación.

Como resultado de esta etapa, identificamos un total de 73 temas materiales.



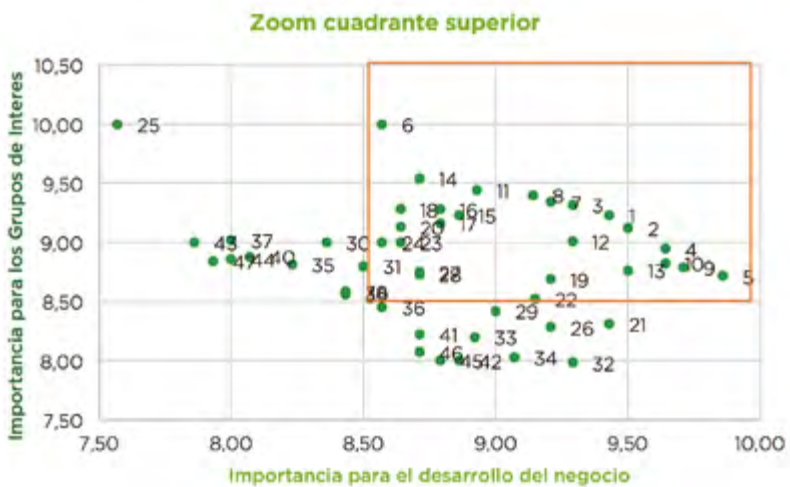
Priorización de temas materiales

Una vez finalizada la etapa de temas materiales, pasamos a la siguiente etapa que consiste en evaluar la importancia de cada tema. Para ello realizamos un total de siete encuestas de tipo no probabilístico, empleando como instrumento de evaluación el diferencial semántico:

- Gerentes
- Usuarios
- Proveedores
- Contratistas
- Trabajadores
- Locatarios
- Autoridades

Las encuestas evaluaron por una parte la importancia de cada tema para el desarrollo de nuestro negocio, para esto se utilizaron principalmente los resultados obtenidos en la encuesta de Gerentes; y por otra parte, evaluamos la importancia de los temas para nuestros grupos de interés prioritarios.

Esta etapa concluyó con la determinación de los temas materiales que se consideran prioritarios para nuestro negocio, los cuales quedan reflejados en la siguiente matriz:



Listado de temas materiales y su cobertura

[G4-19] [G4-20] [G4-21]

N°	Temas materiales	Cobertura
1	Seguridad en trenes y estaciones	Interno-externo
2	Calidad de vida laboral	Interno
3	Respeto a las condiciones contractuales	Interno
4	Salud y seguridad laboral	Interno - Externo
5	Continuidad operacional	Interno
6	Condiciones físicas de trabajo para trabajadores propios, proveedores, contratistas y locatarios	Interno - Externo
7	Eficiencia en el servicio	Externo
8	Rapidez del servicio	Externo
9	Clima laboral	Interno
10	Crecimiento de la red de Metro	Externo
11	Relación de largo plazo con Metro	Interno- Externo
12	Accesibilidad para personas con discapacidad	Externo
13	Buen trato con trabajadores propios, proveedores, contratistas y locatarios	Interno- Externo
14	Temperaturas en trenes y estaciones	Externo
15	Conectividad urbana	Externo
16	Limpieza en carros y estaciones	Externo
17	Densidad de pasajeros en horario punta	Externo
18	Beneficios laborales	Interno
19	Calidad profesional del equipo de Metro	Interno
20	Estabilidad laboral	Interno

Validación

Nuestro estudio de materialidad finalmente da cuenta de los focos que debe considerar el presente Reporte de Sostenibilidad.

En cuanto a los aspectos a reportar, se incorpora toda nuestra gestión del año 2016, establecemos los indicadores materiales, y elaboramos la estructura del informe, teniendo como base los resultados de la materialidad.

Estos resultados fueron validados por un Comité de la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad.



Tabla de contenidos GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES				
Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página	Pacto Global
Estrategia y Análisis				
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta del Presidente	3	Criterio 19: Compromiso y Liderazgo
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización.	Somos Metro de Santiago	12	Requisito Nivel Avanzado
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Somos Metro de Santiago	12	Contexto operacional
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	95	
G4-6	Se describe en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Somos Metro de Santiago	12	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Somos Metro de Santiago	12	
G4-8	Se indica a que mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Somos Metro de Santiago	12	
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola). 	Relación con Trabajadores	41	6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Relación con trabajadores		3
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	Relación con proveedores y contratistas	50	Criterio 2: Cadena de valor



G4-13	<p>a. Se indican cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis de la memoria, en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; • Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y • Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato. 			En el periodo 2016 no presentamos cambios significativos en nuestra estructura o tamaño y/o propiedad
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	Gestión ambiental	75	
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Somos Metro de Santiago	21	
G4-16	<p>a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ostente un cargo en el órgano de gobierno; • Participe en proyectos o comités • Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; • Considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización. 	Somos Metro de Santiago	21	
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	<p>a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.</p> <p>b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.</p>	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	
G4-18	<p>a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.</p> <p>b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.</p>	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	
G4-20	<p>Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. • Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: <ul style="list-style-type: none"> -- Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o --Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. --Cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización 	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	



G4-21	<p>a. Se indica la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material de la siguiente manera:</p> <p>ÿ Se indica si el Aspecto es material fuera de la organización.</p> <p>ÿ Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así.</p> <p>ÿ Se Describe también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades.</p> <p>ÿ Se indica cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.</p>	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	
Participación de los grupos de interés				
G4-24	Se muestra una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Somos Metro de Santiago	20	Criterio 21: Participación de los grupos de interés
G4-25	Se Indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización	Somos Metro de Santiago	20	
G4-26	Aquí se describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Somos Metro de Santiago		
G4-27	Aquí se señalan qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y, además, se describe la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Somos Metro de Santiago		
Perfil de la Memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	Requisito Nivel Avanzado
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	Contexto operacional
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	
G4-31	Se Facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Contratapa	95	
G4-32	<p>a. Se Indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.</p> <p>b. Se Facilita el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).</p> <p>c. Se Facilita la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.</p> <p>GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.</p>	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	
G4-33	<p>a. Se describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.</p> <p>b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.</p> <p>c. Se describe la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>d. Se señala si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización</p>	Sobre este Reporte de Sostenibilidad	85	
Gobierno				
G4-35	Se describe el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	24	



G4-36	Se indica si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Gobierno Corporativo	24	
G4-37	Se describen los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Gobierno Corporativo	25	
G4-38	Se describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Gobierno Corporativo	25	
G4-39	Se indica si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Gobierno Corporativo	25	
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo	25	
G4-45	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Gobierno Corporativo	25	
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Gobierno Corporativo	25	
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Gobierno Corporativo	25	
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: <ul style="list-style-type: none"> • retribución fija y retribución variable: <ul style="list-style-type: none"> -- retribución basada en el rendimiento; -- retribución en acciones; -- primas; y -- acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; • bonos o incentivos a la contratación; • indemnizaciones por despido; • reembolsos; y • pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Gobierno Corporativo	26	
G4-52	En los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Gobierno Corporativo	26	
Ética e integridad				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Somos Metro de Santiago	16	10
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Gobierno Corporativo	27	10
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Gobierno Corporativo	27	10



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES				
Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Pacto Global
CATEGORÍA ECONÓMICA				
Aspecto: Desempeño Económico				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Somos Metro de Santiago	23	Criterios 9-11 Descripción de acciones prácticas
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Somos Metro de Santiago	13	Requisito Nivel Avanzado
Contexto operaiconal				
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Relación con trabajadores	46	
Aspecto: Prácticas de adquisición				
G4-DMA	Enfoque de gestión		23	Criterios 9-11 Descripción de acciones prácticas
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Relación con proveedores y contratistas	52	Criterio 2: Cadena de valor
CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE				
Aspecto: Materiales				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Gestión ambiental	77	Criterios 15-18 Descripción de acciones prácticas
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	Gestión ambiental	82	7 8
Aspecto: Energía				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Gestión ambiental	77	7 8 9
G4-EN3	Consumo energético interno	Gestión ambiental	78	7 8
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Gestión ambiental	78	8 9
Aspecto: Emisiones				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Gestión ambiental	82	7 8 9
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Gestión ambiental	82	7 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Gestión ambiental	82	7 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Gestión ambiental	82	Criterio 2: Cadena de valor 7 8
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Gestión ambiental	82	8
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Gestión ambiental	82	8 9
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Gestión ambiental	83	7 8
Aspecto: Efluentes y residuos				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Gestión ambiental	80	8
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Gestión ambiental	80	8



Aspecto: Productos y servicios				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Gestión ambiental	80	7 8 9
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Gestión ambiental	80	7 8 9
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	En este período la compañía no registró multas o sanciones no monetarias significativas derivadas del incumplimiento de la legislación ambiental vigente.		8
Aspecto: Transporte				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Gestión ambiental	80	8
G4-EN30	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	Gestión ambiental	80	
Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Gestión ambiental	81	
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	Gestión ambiental	81	8
Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Gestión ambiental		
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Gestión ambiental		8
CATEGORÍA: SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
G4-DMA	Enfoque de gestión laboral	Relación con trabajadores		Criterio 2: Cadena de valor Criterio 6: Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Empleo				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Relación con trabajadores	42	
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	Relación con trabajadores	42	6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Relación con trabajadores	46	
Aspecto: Salud y seguridad laboral				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Relación con trabajadores		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Relación con trabajadores	48	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Relación con trabajadores; Relación con proveedores y contratistas	48	Criterio 2: Cadena de valor
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Relación con trabajadores	48	



Aspecto: Capacitación y educación				
G4-DMA	Enfoque de gestión			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Relación con trabajadores	45	6
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Relación con trabajadores	46	6
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Relación con trabajadores	43	6
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Gobierno corporativo	26	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Gobierno corporativo	26	6
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Relación con trabajadores	42	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Relación con trabajadores	42	6
Aspecto: Evaluación de prácticas laborales de proveedores				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Relación con proveedores y contratistas	52	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Relación con proveedores y contratistas	52	
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Relación con proveedores y contratistas	52	
CATEGORÍA: SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
Aspecto: No discriminación				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Relación con trabajadores	45	
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Relación con trabajadores	45	



CATEGORÍA: SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
Aspecto: Comunidades locales				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Relación Con la comunidad	56	1
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Relación con la comunidad	56	1
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Relación con la comunidad	59	1
Aspecto: Lucha contra la corrupción				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Gobierno corporativo	27	
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Gobierno corporativo	27	
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Gobierno corporativo	28	
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Gobierno corporativo	28	10
CATEGORÍA: SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
G4-DMA	Enfoque de gestión productos/servicio			Requisito mínimo: Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Relación con pasajeros	72	
G4-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.	Relación con pasajeros	72	
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios				
G4-DMA	Enfoque de gestión	Relación con pasajeros	66	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	Relación con pasajeros	66	
G4-PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Relación con pasajeros	71	

[G4-31]

Para mayor información comunicarse con Fernando Rivas al correo frivas@metro.cl.

[G4-5]

Nuestras oficinas se encuentran en Avenida Libertador Bernardo O'higgins 1414, Santiago de Chile.



facebook.com/Metrostgo



[@metrodesantiago](https://twitter.com/metrodesantiago)



[@metrodesantiago](https://instagram.com/metrodesantiago)