



memoria anual
metro s.a.

'07



«El 2007 estuvo lejos de parecer un apacible paseo por la plaza al atardecer».



«Enfrentamos una tempestad que nos puso tremendos desafíos por delante».









«Pero no dejamos que el mal tiempo nos inmovilizara. Siempre estuvimos en acción para responder a los retos».



«Recorrimos grandes distancias, hicimos enormes esfuerzos. Avanzamos y nos superamos».





«Podemos estar satisfechos de los logros alcanzados. Pero otros tantos desafíos nos esperan en el futuro: nuestro compromiso es seguir mejorando».



:_índice



012

• carta del presidente

014

• directorio

016

• carta de la gerente general

027

• red de metro y organigrama

030

• operación 2007 e integración al transantiago

036

• proyectos en desarrollo





018

• comité ejecutivo

020

• metro, más que un medio de transporte

024

• reseña histórica

042

• nuestras personas

048

• aspectos financieros

055

• estados financieros

:_carta del presidente

Con la partida del Transantiago, en febrero de 2007, comenzó el mayor desafío en la historia de nuestra empresa.

El nuevo Plan de Transporte Urbano se creó con el objetivo de dotar a nuestra capital de un sistema de transporte más eficiente y económica y ambientalmente sustentable. En ese contexto, Metro cumple el rol de eje estructurante de este sistema, tanto en lo referente a la estructura de recorridos como a la integración tecnológica, tomando en cuenta su eficiencia para transportar grandes flujos de pasajeros.

Viajar en Metro aporta, además, beneficios como menores tiempos de viaje, menos congestión, menor contaminación y viajes más seguros, beneficios con los que se sirve a la comunidad en su conjunto. Adicionalmente, la rentabilidad social de Metro se ve potenciada si se considera que esta inversión hoy la aprovecha más gente.

Muchos usuarios privilegiaron el Metro en este nuevo escenario. Además, el nuevo sistema de tarifa integrada ha permitido que más personas accedan a nuestros servicios. Se trata de nuevos clientes, en su mayoría provenientes de sectores con menores ingresos, que tuvieron que adaptarse a normas de conducta y de uso del servicio. La distribución socioeconómica de nuestros pasajeros se ha vuelto similar a la de la capital. Metro se ha convertido, ahora más que nunca, en un medio de transporte para todos los santiaguinos.

Sin embargo, la puesta en marcha del Transantiago tuvo numerosas dificultades, recayendo sobre Metro el enorme desafío de transportar, de un día para otro, al doble de santiaguinos. En efecto, Metro pasó prácticamente sin transición de transportar 1,2 a 2,3 millones de personas diariamente.



Clemente Pérez E.
Presidente Directorio
Metro S.A.

"La integración al Transantiago fue una dura prueba para Metro, pero gracias al esfuerzo de cada uno de sus trabajadores, cumplimos nuestro objetivo de transportar con seguridad y puntualidad a nuestros usuarios. Nuestro norte es convertirnos en una de las mejores empresas de servicio del país".

Para responder a las expectativas de nuestros usuarios, cada uno de los trabajadores de la compañía -a quienes agradezco particularmente- se esmeró por recuperar la calidad de servicio y asegurar traslados eficientes. El objetivo de Metro es transportar a los santiaguinos con puntualidad y seguridad, y en ese objetivo crecimos el 2007.

Para lograrlo, se implementó una serie de medidas entre las que se destacan el aumento de la oferta, la adquisición de material rodante, la redistribución de la flota, el desarrollo de infraestructura y el lanzamiento de campañas informativas para promover el buen uso del servicio.

También se aplicó el ingenioso sistema de Metro Expreso en la Línea 4, que permitió mejorar la velocidad de los trenes y ampliar la oferta de transporte en esta demandada línea. Este sistema, consistente en dos rutas de viaje en horario punta -la Roja y la Verde, cada una de ellas con estaciones de detención alternadas-, obtuvo un reconocimiento en el XIII Congreso Chileno de Ingeniería de Transporte.

Se contrató, además, nuevo personal para controlar el ascenso y descenso de pasajeros de los trenes durante las horas punta en las estaciones de mayor afluencia de Línea 1.

El tiempo ha demostrado la efectividad del plan adoptado: los cierres programados de estaciones dejaron de implementarse desde octubre y el uso de frenos de emergencia disminuyó ostensiblemente. Además, logramos disminuir la densidad de pasajeros por metro cuadrado a pesar de que la afluencia de usuarios siguió creciendo tras el inicio del Transantiago.

En otro ámbito, estamos satisfechos porque en el período 2007 Metro pudo exhibir -tal como en los 12 años anteriores- un resultado operacional positivo. Esto nos pone en un lugar destacado a nivel internacional, pues nos convierte en uno de los tres metros del mundo que autofinancian su operación. A esto se le agrega que más de un 30% de la inversión en extensiones de nuevas líneas de Metro es financiado con recursos propios.

De esta forma, se perfila un promisorio futuro para la empresa. De hecho, para el período 2008-2010 está contemplada una inversión de US\$1.250 millones. Ella abarca las extensiones de la Línea 1 a Los Dominicos y de la Línea 5 a Maipú -actualmente en plena construcción-, diversas mejoras en infraestructura y la compra de nuevos trenes.

Esto último será posible luego que culminara exitosamente en octubre la licitación de material rodante. Gracias al proceso competitivo que se generó, fue posible ampliar la cantidad de trenes a comprar, pero, sobre todo, cabe destacar que la selección de un modelo análogo al NS 93 nos permitirá homogeneizar todos los trenes de la Línea 1. Esto, sumado a nuevos sistemas de automatización, posibilitará aumentar las frecuencias en esta línea e incrementar

significativamente la oferta en este eje estructurante de la capital y nuestra vía más exigida.



Para el Bicentenario, Metro contará con 103 kilómetros de red, 107 estaciones y cerca de mil coches, lo que la transforma en una de las redes más importantes de América Latina.

«El nuevo sistema de tarifa integrada ha permitido que más personas accedan a nuestros servicios. Metro se ha convertido, ahora más que nunca, en un medio de transporte para todos los santiaguinos».

Nuestros indicadores de responsabilidad social también son un orgullo para nosotros. Más de 4 millones de personas participaron de las actividades culturales organizadas por Metro. El número de concursantes en la séptima versión del certamen "Santiago en 100 Palabras" creció a una cifra histórica: 50

mil cuentos participaron en este concurso literario. La red Bibliometro, por su parte, prestó más de 150 mil libros, consolidándose como la principal biblioteca de Chile.

El fortalecimiento del Gobierno Corporativo se vio impulsado el año 2007 con la bienvenida a Metro de su nueva gerente general, tras un proceso de selección profesional y competitivo. Quiero aprovechar de hacer un reconocimiento a Hernán Vega, quien ejerció como gerente general interino durante gran parte del año pasado, realizando una destacada labor.

En resumen, Metro vivió una serie de cambios durante el 2007, manteniendo la calidad de servicio en términos de puntualidad, seguridad y limpieza. Además, mejoramos mucho respecto de hace un año en cuanto a rentabilidad social de nuestra inversión y de cobertura de nuestra red. Y el precio que pagan nuestros usuarios se hizo más accesible. Todo esto manteniendo el equilibrio operacional, lo que nos ubica en un lugar de privilegio entre los metros del mundo, lo que se refleja en esta memoria.

Superado el desafío de la integración al Transantiago, y habiéndose avanzado en la recuperación de distintas propiedades que han caracterizado tradicionalmente el servicio de la empresa, Metro se prepara para el futuro. Por eso trabajamos para seguir mejorando y cumplir con el objetivo estratégico definido por el Directorio de Metro: transformarnos en una de las mejores empresas de servicios del país, y servir con eficiencia, calidad y cariño a millones de personas cada día.

Clemente Pérez E.

Presidente Directorio
Metro S.A.

:_directorio

:_01 Clemente Pérez Errázuriz
Presidente

:_02 Marcelo Morales Villarroel
Vicepresidente

:_05 Sonia Tschorne Berestesky
Director

:_06 Iván Valenzuela Rabí
Director

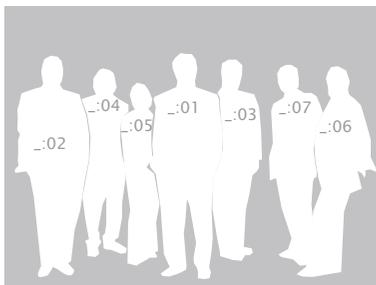
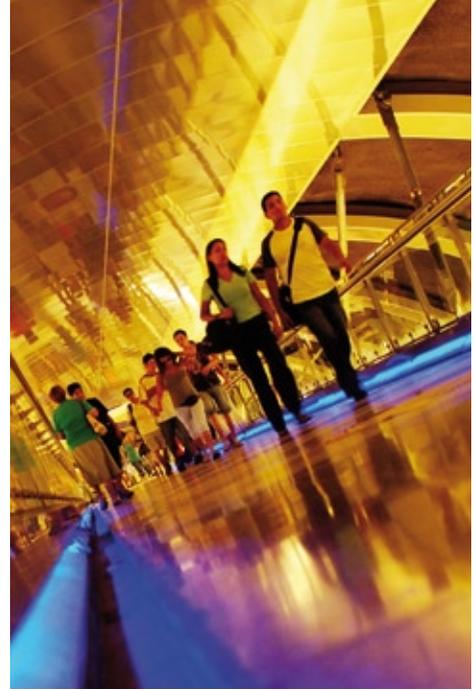


:_03 Matías Bernier Bórquez
Director

:_04 Vicente Pardo Díaz
Director

:_07 Patricio Vilaplana Barberis
Director

Patricio Véliz Möller
Secretario



:_carta de la gerente general

Me integré a Metro en diciembre de 2007, mes de balances para un año con grandes desafíos y no exento de dificultades. Encontré un equipo satisfecho por el trabajo realizado, pero conciente de que debía continuar trabajando arduamente en dos frentes: primero, mejorar el servicio a nuestros pasajeros y segundo, seguir avanzando en los proyectos de expansión de la Línea 1 a Los Dominicos y Línea 5 a Plaza Maipú. En esto estamos, construyendo este nuevo Metro del futuro.

Metro cambió el 10 de febrero. Con la integración tarifaria con el sistema de buses, de un día para otro Metro duplicó su demanda y pasó a convertirse en eje articulador del sistema de transporte. Hoy Metro es una empresa que representa más de un tercio de los viajes del Transantiago. Con sus 85 kilómetros de línea y sus 92 estaciones en 23 comunas de Santiago, realiza más de 2,3 millones de viajes al día. El modelo cambió, y eso es muy positivo, pues nos permite aumentar la rentabilidad de nuestros activos y nos da la posibilidad de realizar nuevas extensiones de líneas aumentando nuestra cobertura a más comunas del Gran Santiago.

Reconocemos que el comienzo fue difícil. Aunque hubo una preparación previa, esta no fue suficiente. El aumento de pasajeros trajo consigo un deterioro de la calidad de servicio, que a través de diversas medidas hemos ido revirtiendo. Estas iniciativas van desde mejoras en infraestructura, incorporación de nuevos trenes, cambios en la operación, más seguridad, hasta campañas comunicacionales para enseñarles a nuestros pasajeros como andar en este nuevo Metro.

La instalación de un sistema de ventilación con nebulización para reducir la temperatura en 15 de las principales estaciones de la red, el aumento de puntos de venta y recarga, las alianzas estratégicas con casas comerciales y empresas de retail para integrar nuevos medios de pago y la disposición de zonas pagas en las estaciones intermodales son ejemplos de los esfuerzos realizados para mejorar la experiencia de viaje de nuestros usuarios.

Además, se reconfiguró la flota de trenes de la Línea 1, incorporando, por un lado, trenes nuevos y por otro, trenes más largos, alargando todos los trenes a siete y ocho coches (antes eran de seis coches).

Junto con estas medidas se contrataron 117 guardias, los que apostados en los andenes con elementos reflectantes como apoyo a su labor, ayudaron a mejorar la rapidez del servicio, reduciendo especialmente los tiempos de detención de los trenes en las estaciones de mayor demanda de la Línea 1.

Para el 2008, en tanto, están contempladas nuevas medidas en infraestructura, así como innovaciones operativas y campañas de información a usuarios, con el objetivo de continuar mejorando nuestro servicio hacia miles de pasajeros.



En estos avances es importante reconocer a los 2700 trabajadores de Metro por su compromiso y profesionalismo que permitieron ir sorteando las dificultades con creatividad y optimismo. Quiero destacar, asimismo, los buenos términos en que se llevaron a cabo durante el 2007 dos procesos de negociación colectiva. Esto ha sido posible gracias a una relación de confianza y al objetivo común que nos une: buscar lo mejor para la empresa.

También, debo agradecer en forma muy especial a nuestros usuarios por su paciencia y voluntad a adaptarse a las nuevas exigencias para tener un viaje más agradable y seguro para todos.

Continuando con el desafío de integrar a los capitalinos y mejorar su calidad de vida, en enero de 2007 se dio inicio a las obras de extensión de

«Debo agradecer en forma muy especial a nuestros usuarios por su paciencia y voluntad a adaptarse a las nuevas exigencias para tener un viaje más agradable y seguro para todos».

la Línea 5, desde la estación Quinta Normal hasta Maipú, y se avanzó en la construcción de 16 piques y las ingenierías de detalle. Este proyecto, con una inversión de US\$670 millones, tendrá un positivo impacto para los habitantes de Quinta Normal, Pudahuel, Lo Prado y Maipú. Por las 11 estaciones de este nuevo tramo de 14 kilómetros se realizarán 310 mil viajes al día. Los usuarios de este proyecto se verán favorecidos con un medio transporte seguro y confiable que garantiza menores tiempos de viaje, pudiendo, por ejemplo, llegar de Plaza de Maipú a Plaza de Armas

en sólo 23 minutos. Además, el proyecto permitirá descongestionar la Línea 1 y disminuir la congestión y la contaminación en la superficie.

Se siguió trabajando, asimismo, en la extensión de la Línea 1 hacia Los Dominicos desde la actual estación terminal de Escuela Militar. Se terminó la excavación de ocho frentes de trabajo, alcanzándose un avance físico de 19%. La entrada en funcionamiento de este tramo se prevé para diciembre de 2009 y tendrá una demanda de 58 mil pasajeros por día laboral.

Durante el 2007 también se definió la construcción de la estación San José de la Estrella de la Línea 4, entre las ya existentes Trinidad y Los Quillayes, y que significará una inversión de más de US\$22 millones y que permitirá cumplir con el anhelo de los vecinos de ese sector de La Florida de tener una estación de Metro.

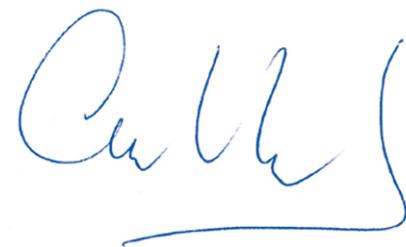
Además, el 2007 se sumó la estación intermodal La Cisterna a las ya existentes en Pajaritos, Ovalle y Bellavista de La Florida y se avanzó en la construcción de la estación intermodal Vespucio Norte. Esto permite entregar a los usuarios de Metro una conexión expedita con buses urbanos, interurbanos y rurales.

El año 2007 volvimos a cerrar en equilibrio operacional, cumpliendo así con el objetivo de gestión de Metro. El resultado operacional positivo, que alcanza los \$8 mil millones, se logró pese a tener un ingreso medio por pasajero un 27% menor al año pasado.

Por otro lado, el resultado no operacional alcanzó a \$8.512 millones. Esto principalmente a causa de la utilidad por diferencia de cambio. De esta forma, el año 2007 la empresa registró una utilidad neta que alcanzó los \$16.503 millones.

En lo referente a la reestructuración de pasivos, durante el 2007 Metro suscribió un crédito financiero por US\$90 millones con BNP Paribas. Además, en este período se dio inicio a la colocación del primer bono sin garantía del Estado, por un monto de US\$140 millones. Los papeles serán ofertados durante 2008 a inversionistas institucionales en el mercado local, con lo que Metro se transformará en la primera empresa pública de servicios que efectúa esta operación sin garantía estatal. Este acceso al mercado financiero es una señal clara y potente de los méritos de nuestra empresa y de su prestigio como una compañía seria, autofinanciada y sustentable.

Los avances logrados por esta gran empresa y los tremendos proyectos de futuro en los que estamos embarcados, responden al rol clave de Metro en el desarrollo de la ciudad y en la mejora de la calidad de vida de la gente. Para eso seguiremos trabajando.



Camila Merino C.

Gerente General
Metro S.A.



:_comité
ejecutivo





:_01 **Camila Merino Catalán**
Gerente General

:_02 **Pedro Sabatini Downey**
Gerente de Integración a Transantiago

:_03 **Hernán Vega Molina**
Gerente de Administración y Finanzas

:_04 **Álvaro Caballero Rey**
Gerente Comercial y Servicio al Cliente

:_05 **Víctor Morales Vega**
Gerente Desarrollo de Proyectos

:_06 **Gonzalo Morales Moreno**
Fiscal

:_07 **Jaime Adasme Araya**
Gerente de Operaciones

Rolando Durán Mayorga
Gerente de Recursos Humanos

Sergio García García
Gerente de Mantenimiento

A contar de marzo de 2008 se agregan dos nuevas gerencias: la de Planificación y Control de Gestión y la de Seguridad, Salud y Medio Ambiente, mientras que la de Integración a Transantiago pasa a llamarse Gerencia de Integración y Tecnologías de Información.

Susana Tello I.
Pasajera

"Me traslado diariamente al trabajo en Metro. Lo uso porque me da seguridad y confianza, y los viajes más rápidos me permiten estar más tiempo con mi familia".



Metro traslada en forma rápida y segura a millones de personas diariamente. Su red de 85 kilómetros, sus 92 estaciones y 751 coches se traducen en conectividad para los habitantes de buena parte de las comunas de la capital.

Una vez puesto en marcha el Transantiago, Metro comenzó a formar parte de un sistema de integración modal y tarifaria en el plan de transporte capitalino. Esto implica que los pasajeros pueden desplazarse a sus destinos usando, dentro de un rango de tiempo, más de un modo de transporte pagando un precio determinado pero menor a la suma de los pasajes de los modos utilizados. Lo anterior se traduce en un Metro más accesible económicamente, lo que lo ha convertido, hoy por hoy, en un medio de transporte masivo y diverso.

**:_metro,
más que un medio
de transporte**



La rentabilidad social del servicio se ve reflejada en el aporte que realiza al transporte público de Santiago. No sólo porque es imposible imaginarse la Alameda, Providencia o Vicuña Mackenna sin el tren metropolitano, sino que también por sus ventajas comparativas en relación al transporte de superficie.

Quienes utilizan el Metro se ven favorecidos con viajes más cortos, seguros y con tiempos controlados. Viajar de Puente Alto al centro de Santiago en el tren metropolitano, por ejemplo, significa un ahorro de tiempo de 1 hora y 12 minutos. Pero los beneficios de Metro van más allá, alcanzando a la ciudad en su conjunto, incluidos quienes optan por otro medio de transporte: las vías se descongestionan, el flujo expedito de menor cantidad de vehículos disminuye los tiempos de viaje y los accidentes, y se contribuye a la descontaminación acústica y de partículas, mejorando así la calidad de vida de todos los habitantes de la capital.

Metro es hoy gracias a su capacidad de transporte, además, la solución más eficiente a la hora de movilizar grandes flujos de pasajeros. Su eficiencia operativa ha sido destacada en estudios internacionales y ha llevado al Metro de Santiago a ocupar un lugar relevante dentro de los trenes subterráneos del mundo.

Pero Metro es también mucho más. Las estaciones, sus accesos y entornos son lugares de encuentro para todos los habitantes de la ciudad y espacios para la manifestación de diversas disciplinas artísticas. Metro lleva el desarrollo y la integración a

lugares antes marginados, generando verdaderos centros urbanos en los distintos puntos de la capital.

«Los beneficios de Metro alcanzan a la ciudad en su conjunto: las vías se descongestionan, los tiempos de viaje y los accidentes disminuyen, y se contribuye a la descontaminación».

La opción por una arquitectura de vanguardia en las nuevas estaciones y sus entornos, y el remozamiento de las antiguas convierte a Metro en la cara visible de un país moderno, con infraestructura de primer nivel. Se trata de edificaciones incorporadas al entorno urbano y que han pasado a formar parte importante de los espacios públicos de la capital.

Modernidad y tecnología de punta están también presentes en otros aspectos. La ingeniería de la programación de los trenes, por ejemplo, se efectúa con el sistema HASTUS, un software de clase mundial que permite la programación de trenes y conductores utilizando algoritmos de optimización. Con este software es posible, además, realizar una proyección de los principales indicadores de desempeño del servicio, como intervalos, frecuencias, coche-kilómetros, entre otros.

Además del transporte de pasajeros, la empresa administra su infraestructura para integrar en las llamadas estaciones intermodales distintos modos de transporte: rural, urbano e interurbano. Junto con esto, Metro arrienda locales y espacios comerciales en las distintas estaciones de la red, lo que permite que los pasajeros accedan a diversos servicios durante su paso por las estaciones. Además, se ofrecen los espacios en estaciones y trenes para publicidad y actividades promocionales.





Metro es también servicio de calidad para sus usuarios. Esto no se limita al transporte rápido y eficiente de pasajeros, sino que abarca otras variables que hacen de un viaje en el tren subterráneo, más que un simple traslado, toda una experiencia. Entre ellas se cuenta el acceso al arte en espacios públicos, al completo catálogo de libros de Bibliometro y a información ciudadana a través de MetroInforma y MetroTV.

La relación de Metro se extiende, además, hacia toda la comunidad y, especialmente, hacia aquella entorno a estaciones y obras en desarrollo. Con ellas se efectúa un trabajo constante y en terreno que incluye la difusión de proyectos en proceso y del cumplimiento de estándares ambientales, la información sobre avances de obras y medidas de mitigación adoptadas y la intermediación para armonizar los intereses de Metro con los de las comunidades.

«Las estaciones, sus accesos y entornos son lugares de encuentro para todos los habitantes de la ciudad».



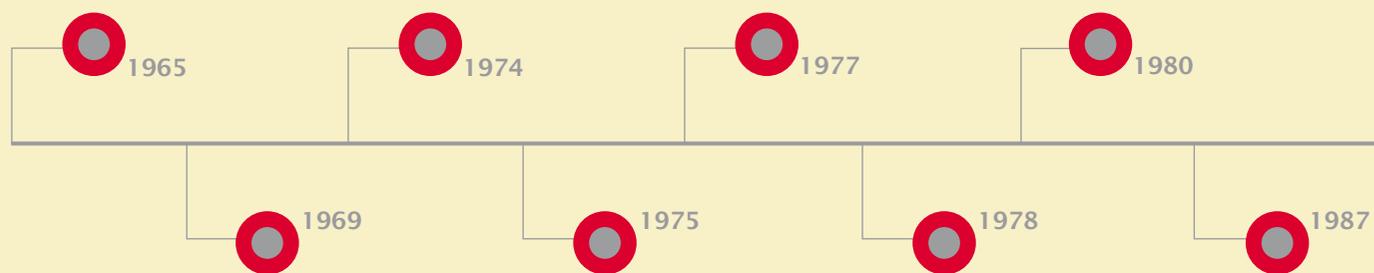
reseña histórica

Por instrucción del Presidente de la República, Eduardo Frei Montalva, se iniciaron los estudios que culminarían con la construcción de una red de Metro para Santiago.

Creación de la Dirección General de Metro como servicio público, dependiente del entonces Ministerio de O.O.P.P. y Transportes, por Decreto Ley N° 257. Como sus principales objetivos se definió la construcción y explotación de Metros Urbanos y Suburbanos.

Se concluyó la primera obra de extensión de la red: la continuación de la Línea 1 hasta estación Salvador.

Se extendió la Línea 1 hasta estación Escuela Militar, completando casi **16 kilómetros**.



El 29 de mayo se dio en Las Rejas la primera palada de las obras del tramo San Pablo - Moneda.

Inauguración del primer tramo de la Línea 1, que comprende más de **8 kilómetros** entre las estaciones San Pablo y Moneda.

Inauguración del primer tramo de la Línea 2, que comprendía casi **5 kilómetros** entre las estaciones Los Héroes y Franklin. El tramo fue extendido en diciembre hasta Lo Ovalle.

Extensión de la Línea 2 hasta Puente Cal y Canto, completando **11 Kilómetros** esta Línea.



Estación Lo Ovalle a fines de los años 70.



Construcción del primer tramo de la Línea 2.



Publicación en el Diario Oficial de la Ley 18.772, que transformó la Dirección General de Metro en la actual sociedad anónima "Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.".

Se inaugura el primer tramo de la Línea 5, que une las estaciones Bellavista de La Florida y Baquedano, con más de **10 kilómetros**.

Se inauguró la extensión de la Línea 5 hacia Quinta Normal.

Inicio del Transantiago, dentro del cual Metro cumple el rol de eje estructurante.

1989

1997

2004

2007

1994

2000

2006

Inicio de las obras de la Línea 5 hacia La Florida. Con este proyecto se inició la construcción de interestaciones y estaciones por tunelado, es decir, sin abrir la superficie, minimizando perturbaciones a la comunidad.

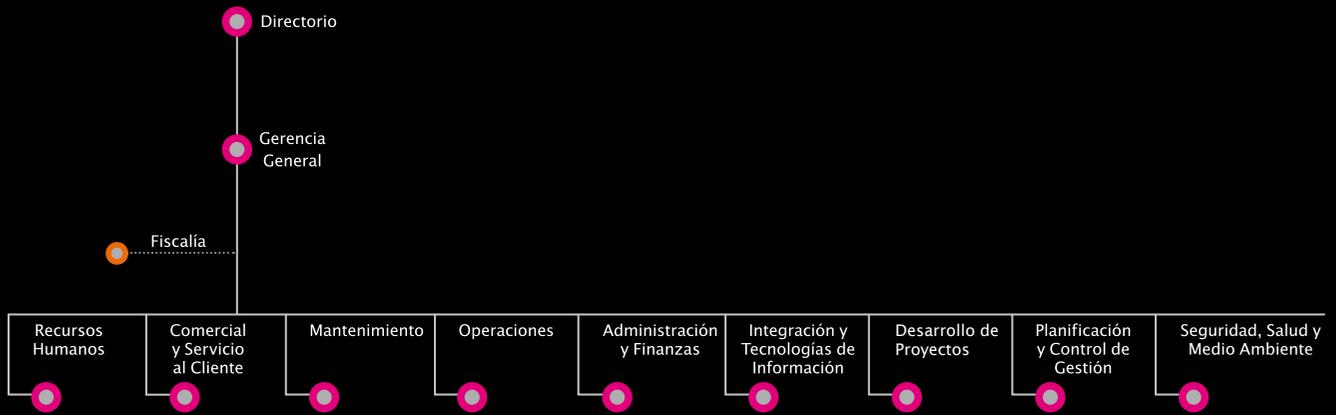
La Línea 5 se amplió hasta la Plaza de Armas. Metro está en condiciones de transportar cerca de un millón de pasajeros diariamente, a través de sus más de **40 kilómetros** de red y 52 estaciones.

La Línea 2 completó 22 estaciones entre La Cisterna y Vespucio Norte. La Línea 4 entre Tobalaba y Puente Alto comenzó su pleno funcionamiento y comenzó a operar la Línea 4A, que conecta las Líneas 4 y 2.





:_organigrama



*Organigrama vigente a partir de marzo 2008





:_red
de metro



Camila Matta A.
Estudiante secundaria

"Cuando era chica, el Metro no llegaba hasta mi casa. Ahora lo uso para ir al colegio, juntarme con mis amigos o ir de compras a Patronato. ¡Me cambió la vida!"



El 2007 fue un año de grandes desafíos para Metro. El hito distintivo de este período lo constituye la integración al Transantiago. El hecho de incorporarse al nuevo Sistema Integrado de Transporte significó para la empresa un aumento sustancial de la demanda. Las dificultades iniciales fueron sorteándose progresivamente y se adaptaron las respuestas técnicas y humanas al nuevo escenario que se enfrentaba. De esta forma, se están recuperando paulatinamente atributos de servicio que han distinguido a Metro desde siempre: excelencia en el servicio, puntualidad y seguridad.

:_operación 2007 e integración al transantiago

La planificación para el nuevo desafío

El 10 de febrero de 2007 se habilitó este nuevo sistema, cuyo objetivo es brindar a la ciudad de Santiago una red integrada de transporte. En él, los usuarios pueden combinar, según su conveniencia, los buses y el Metro usando una moderna tecnología de cobro único.

Ante este desafío, Metro preparó un Plan de 60 Medidas que se implementó previo al inicio del Transantiago. Estas medidas abarcaban distintos ámbitos: infraestructura, personal, ajustes en la operación y mantenimiento. Y entre sus objetivos estaban mejorar la capacidad de transporte de pasajeros, optimizar el desplazamiento de usuarios al interior de las estaciones y mejorar los tiempos de respuesta ante fallas.



El aumento de la demanda

El sistema de Transantiago tuvo una puesta en marcha compleja. La incertidumbre sobre la frecuencia y los recorridos de los buses hizo que muchos usuarios que usualmente utilizaban el transporte de superficie optaran por el Metro para trasladarse entre los distintos puntos de la capital.

Como consecuencia de esto, se duplicó la cantidad de usuarios diarios de Metro, pasándose de 1,2 a 2,3 millones en forma casi instantánea. La preferencia por este sistema de transporte implicó que, finalmente, más de un tercio de los viajes del transporte público de Santiago fueran asumidos por Metro. Asimismo, las estaciones de Metro absorbieron más del 75% de las ventas y las cargas del nuevo sistema de pago integrado.

Este aumento inmediato de la demanda generó algunas dificultades en el servicio, a pesar de las medidas que se adoptaron con antelación. A ciertas horas se llegó incluso a alcanzar una densidad de 6,4 pasajeros por metro cuadrado (el promedio en las horas de alta demanda antes del Transantiago había sido de 5,1).

Este impacto fue enfrentado con esfuerzo e imaginación por cada una de las 2700 personas que trabajan en Metro.

Las respuestas de Metro

En este nuevo escenario, Metro comenzó a diseñar sus respuestas con un principio fundamental: recuperar la calidad del servicio. El transporte del doble de pasajeros se realizó sin haber tenido ningún accidente grave asociado a la operación, y hoy día el Metro muestra la misma predictibilidad y rapidez de siempre. Esto fue posible gracias a una serie de medidas, aplicadas ágil y oportunamente.

a) **Extensión horaria:** Fue una de las primeras medidas. A partir de marzo, el horario de operación comercial se extendió en una hora, adelantándose en media hora en inicio -6:00 AM- y atrasando el cierre en el mismo tiempo, quedando a las 23:00 PM. Todo ello significó un considerable esfuerzo, pues implicó el traslado de la mantención de trenes y vías al horario nocturno.

b) **Operación a máxima capacidad:** Se programó operar con el 100% de los trenes disponibles. Adicionalmente, se aumentó la capacidad al interior de los trenes en 500 pasajeros por hora, retirando asientos e instalando pasamanos.

c) **Nuevos trenes y redistribución de flota:** La incorporación de 85 coches –u once nuevos trenes- fue otra medida para mejorar la oferta a los pasajeros. La mayor disposición permitió redistribuir la flota de acuerdo a la demanda. La Línea 1, entonces, quedó únicamente con trenes más largos de 7 u 8 coches, se inyectaron trenes vacíos a la red en momentos de alta demanda y se reservaron coches vacíos con el mismo propósito.

d) **Medidas de seguridad:** Para optimizar los recursos de la red se diseñaron algunas estrategias operativas. La primera fue el cierre programado de estaciones en horas de mayor demanda. La medida, destinada en primer término a garantizar la seguridad de los viajes de los pasajeros de Metro, y en segundo lugar asegurar la continuidad del servicio, no se ha vuelto a aplicar desde octubre de 2007.

Los cambios en los tiempos de detención del tren en las estaciones, la contratación de personal para el apoyo en el cierre de puertas y la contención de pasajeros en los andenes son otras medidas que han conseguido que la red de Metro haya conservado su operatividad. Como oferta complementaria, se dispuso la habilitación de los llamados Buses Clones, que son buses que en superficie hacen el mismo recorrido de Metro en horas de punta, de manera de contribuir a la descongestión del sistema.



e) **Expreso Línea 4:** Una de las medidas más novedosas fue la habilitación de un sistema expreso en los horarios de punta de la Línea 4, una de las de mayor demanda. En el tramo Plaza Puente Alto - Tobalaba, en horario AM y el mismo tramo en sentido inverso en horario PM, los trenes tienen dos rutas. En cada una de ellas, los trenes se detienen en forma alternada en las estaciones, lo que determina una disminución de casi cinco minutos en el tiempo de viaje y un aumento de oferta en la vía.

Los pasajeros, que rápidamente comprendieron el uso de esta modalidad, han valorado en forma positiva este sistema que, en el mes de octubre y en el marco del XIII Congreso Chileno de Ingeniería de Transporte, fue premiado por la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte como la Mejor Intervención del Sistema de Transporte.

«Una de las medidas más novedosas fue la habilitación de un sistema expreso en la Línea 4. Los pasajeros lo han valorado positivamente y fue premiado por la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte como la Mejor Intervención del Sistema de Transporte».

f) Campaña de comunicación:

Para contribuir al buen uso del servicio y mejorar la comprensión del Transantiago, Metro realizó una importante ofensiva comunicacional. Se distribuyeron 15 millones de piezas de información, de las cuales nueve millones eran planos, ya sea de entorno de estaciones como de combinación con buses. Además, se dispusieron indicadores públicos de gestión en el sitio web de Metro -con datos como afluencia y densidad, entre otros- y se mejoró la señalética de todas las estaciones.

g) Desarrollo de infraestructura: Se iniciaron mejoras estructurales en las estaciones de mayor demanda, como la instalación de una nueva escala destinada a mejorar la combinación entre la Línea 4 y la Línea 1 en la estación Tobalaba. En la estación Vicuña Mackenna se realiza un nuevo

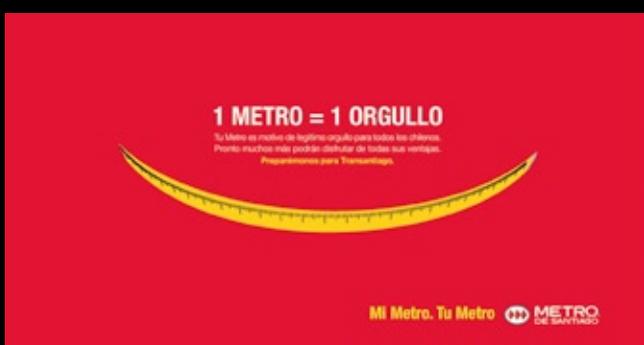
túnel de trasbordo entre las Líneas 4 y 4A, una nueva escala de combinación y la ampliación del andén poniente de la Línea 4A. A esto se suman los trabajos de ampliación de los andenes oriente y poniente en la estación Los Héroes, con el objetivo de mejorar la seguridad y facilitar el tránsito expedito.

h) Nuevas fórmulas de mantenimiento: El aumento de la demanda significó también la modificación de los horarios de mantención de los trenes y la necesidad de aumentar la capacidad de respuesta ante dificultades técnicas. Ante ello, se establecieron horarios nocturnos para el trabajo en talleres, se crearon cinco nuevas áreas de reparación en la red, se desarrollaron sistemas de asistencia técnica en las principales estaciones, de manera de agilizar la respuesta, y se potenció el llamado mantenimiento predictivo, es decir, anticiparse a las fallas en la red y los trenes.

Los resultados fueron positivos: si el 2006 se presentaban 77 averías por millón de kilómetros recorridos, la cifra disminuyó a 74 el 2007. De esta forma, este año se consiguió la recertificación de la ISO 9001-2000 en procesos de mantenimiento.

i) Medios de pago: Anticipando el fuerte incremento en la demanda de venta y carga de tarjetas en el canal de ventas de Metro y en búsqueda de ofrecer a nuestros pasajeros una mejor calidad de servicio, se aumentaron los puntos de venta de 450 a 580, incorporándose puntos de venta móviles y de autoservicio. También se establecieron alianzas estratégicas con casas comerciales y empresas de retail, que permiten a nuestros usuarios cargar sus tarjetas Bip! pagando con las tarjetas de crédito de dichos establecimientos.

j) Integración tecnológica: Un aspecto fundamental para el funcionamiento de Metro en Transantiago lo constituyó la correcta operación de sus sistemas integrados a los del Administrador Financiero del Transantiago (AFT), lo que revistió especial importancia si se considera que más de un tercio de los viajes de Transantiago fueron en Metro y que el canal de ventas de Metro recaudó durante el año 2007 más del 75% de los ingresos totales del sistema.



k) Nuevos servicios múltiples: Como una forma de acondicionar la red para la intensa demanda de pasajeros, Metro habilitó nuevos sistemas de sanitización periódica de los trenes, consistentes en limpieza profunda y desinfección al interior de los coches para la comodidad y seguridad de los pasajeros.

Se implementó, además, un sistema de ventilación con nebulización en las 15 estaciones de mayor afluencia en la red. Se trata de equipos ventiladores, elaborados en acero inoxidable, que inyectan minúsculas gotas de agua (menor a 10 micrones) en el flujo de aire impulsado, que se evaporan por efecto del calor ambiental. Esta nube refresca y oxigena el ambiente, generando una sensación térmica agradable.

Además, se habilitaron diez salas de primeros auxilios con paramédicos en distintos puntos de la red para atender a los nuevos requerimientos originados por la integración al Transantiago. En fechas como Fiestas Patrias o el Día de Todos los Santos, se habilitaron horarios especiales para asegurar el transporte de pasajeros. La extensión horaria ha resultado clave en días como estos.

Compromiso con la seguridad

El aumento de personas usuarias de Metro no significó un deterioro en el nivel de seguridad. La tasa de 0,4 delitos por millón de pasajeros transportados es la misma de 2006 y convierte a la red de Metro en uno de los lugares más seguros de la ciudad.

Indicadores de la calidad de servicio

La enorme relevancia que Metro tiene para la ciudad hace que cualquier incidente que afecte su servicio adquiera una connotación pública que, muchas veces, no guarda relación con el alcance real que tuvo en el funcionamiento del servicio.

Por esa razón, Metro puso en marcha en mayo un sistema de indicadores de servicio para que los usuarios puedan conocer en qué situación se encuentra la frecuencia de trenes y la fluidez de las estaciones en tiempo real.

Se llevó a cabo mediante la publicación de cuatro indicadores de calidad de servicio en el sitio web de Metro (www.metrosantiago.cl), MetroTV y en los tableros electrónicos de información a pasajeros. Los indicadores son Condición del Servicio, Afluencias, Densidades y Cierre de Estaciones.





Conexiones intermodales y habilitación de zonas pagas

La habilitación de conexiones intermodales -plataformas que integran el servicio de Metro con el de buses urbanos, rurales e interurbanos- en estaciones de la red, representa uno de los grandes servicios de la empresa. Un fuerte incremento mostraron los viajes urbanos que se integraron con Metro en nuestra infraestructura de conexión intermodal de Lo Ovalle, Bellavista de La Florida, Pajaritos y Carlos Valdovinos, además del flujo adicional que representó la inauguración posterior en 2007 de la estación de intercambio modal La Cisterna.

Asimismo, se habilitaron zonas pagas en las intermodales Bellavista de La Florida y Lo Ovalle. Estas zonas consisten en espacios en las estaciones para aquellos pasajeros que ya han validado su viaje. Esta separación permite que aquellas personas que se encuentran en estas zonas puedan acceder a sus buses sin tener que validar su tarjeta nuevamente, agilizando el flujo hacia los buses. De este modo, se rebajan sustancialmente los tiempos de acceso y se disminuyen los niveles de evasión.

«La habilitación de conexiones intermodales -plataformas que integran el servicio de Metro con el de buses urbanos, rurales e interurbanos- representa uno de los grandes servicios de la empresa».

Pero además las conexiones intermodales de Pajaritos, Lo Ovalle y Bellavista de La Florida, exhiben importantes aumentos en los flujos de pasajeros provenientes de viajes interurbanos y rurales, los que se integran a Metro evitando el ingreso de transporte interurbano y rural al centro de la ciudad, con todos los beneficios en cuanto a descongestión y descontaminación que ello conlleva.



Patricio Castro
Jefe de proyecto obras de
extensión a Maipú

"Voy a cumplir 6 años trabajando en las ampliaciones de las líneas de Metro, tratando de servir con empeño a usuarios que probablemente nunca conoceré y con la esperanza de que mi modesto aporte les sirva para mejorar su calidad de vida y hacer así una ciudad más amigable".



Entre los años 2000 y 2006 Metro duplicó su extensión, convirtiéndose el 2007 en el primer año de funcionamiento de esta nueva red de 85 kilómetros. Más de 220 mil personas provenientes de diversas comunas accedieron a nuestros servicios, mejorando ostensiblemente su calidad de vida.

Hoy, el Metro de Santiago no sólo es más masivo sino que también más diverso. Accesible, representativo y democrático, las proyecciones de crecimiento del Metro se mantienen en el mismo espíritu. Dos nuevas extensiones incorporarán a más de 200 mil pasajeros diarios una vez que entren en funcionamiento. Esto, junto con la modernización y construcción de estaciones y la compra de nuevos trenes hacen prever una inversión total estimada de US\$1.250 millones para el período 2008-2010.

:_proyectos en desarrollo





Obras Maipú - Quinta Normal

El 25 de enero de 2007, la Presidenta Michelle Bachelet dio inicio a las obras de construcción de la línea Maipú-Pudahuel-Lo Prado-Quinta Normal. Este tramo corresponde a una extensión de la Línea 5, que contempla la unión de Quinta Normal con la Plaza de Maipú, con una longitud de 14,2 Km. y un total de 11 estaciones.

Su paso por cuatro comunas favorecerá a un millón de personas. Se trata de un proyecto largamente anhelado por habitantes y autoridades de las comunas involucradas por la enorme cantidad de beneficios asociados. Los maipucinos, por ejemplo, llegarán en tan sólo 23 minutos a la Plaza de Armas.

Durante el 2007 se construyeron los 16 piques para hacer la obra y se terminaron las ingenierías de detalle. Se estima que este nuevo tramo significará 85 millones de viajes al año.

Todas las estaciones de la nueva línea contarán con acceso para discapacitados junto con un importante número de escalas mecánicas, particularmente en las estaciones de mayor tráfico.

Un poco más de 10 kilómetros de esta línea correrán bajo tierra, mientras que el resto tendrá un trazado por viaducto, contemplando una inversión estimada de US\$670 millones.

Está previsto que la primera etapa de las obras, que llegará hasta Pudahuel, entrará en servicio en diciembre de 2009. En tanto que el tramo Pudahuel-Maipú estará activo el último trimestre de 2010.

Las estaciones de la nueva línea, a partir de Quinta Normal, serán las siguientes: Gruta de Lourdes, Blanqueado, Lo Prado, San Pablo (combinación con Línea 1), Pudahuel, Barrancas, Laguna Sur, Las Parcelas, Monte Tabor, Santiago Bueras y Plaza Maipú.

«Con la extensión de la Línea 5 hacia Maipú, los maipucinos podrán llegar a la Plaza de Armas en tan sólo 23 minutos».

Obras extensión Línea 1 al oriente

El proyecto de extensión de la Línea 1, que unirá las estaciones Escuela Militar y Los Dominicos, implica una inversión estimada de US\$245 millones. El financiamiento es una fórmula mixta entre Metro y la Municipalidad de Las Condes, que aporta US\$50 millones.

«Durante el año 2007 se completó la ingeniería de detalle y se dio inicio a las obras de extensión de la Línea 1, que unirá las estaciones Escuela Militar y Los Dominicos».

Durante el año 2007 se completó la ingeniería de detalle y se dio inicio a las obras, las que al culminar el año alcanzaban un avance físico de 19%, incluido el término de la excavación de ocho piques: Coronel Pereira, La Gloria, Manquehue, IV Centenario, Hernando de Magallanes, Santa Magdalena, Los Dominicos y General Blanche.

Este nuevo tramo tendrá una extensión de 3,8 kilómetros y tres estaciones -Manquehue, Hernando de Magallanes y Los Dominicos- y será construido totalmente bajo superficie por calle Apoquindo. El proyecto beneficiará a 600 mil personas de Las Condes y comunas vecinas. Una vez en operaciones se podrá, por ejemplo, llegar desde la Plaza Los Dominicos hasta la estación Tobalaba en menos de diez minutos.

En este nuevo espacio de la Línea 1 se espera acoger una afluencia diaria de 58 mil personas en un día laboral. Esto se traduce en más de 15 millones de viajes al año en este tramo. El inicio de su funcionamiento se prevé para diciembre de 2009.

Cuadro 1: Red, estaciones y comunas

	2007	2010
Red (km)	85	103
Estaciones	92	107 *
Comunas	23	26

*incluye estación San José de la Estrella.





...Clemente Pérez, Presidente del Directorio de Metro y la Presidenta Michelle Bachelet, frente a la maqueta de la futura estación San José de la Estrella.

Construcción de estación San José de la Estrella

Una nueva estación en la Línea 4 se pondrá en marcha desde el 2010: San José de la Estrella. Ubicada entre las ya existentes Trinidad y Los Quillayes, en la intersección de las Avenidas Vicuña Mackenna y San José de la Estrella, recibirá 13 mil pasajeros diarios, de los cuales más de ocho mil serán nuevos usuarios de Metro.

Esta estación estaba proyectada en el trazado original de la Línea 4, pero su emplazamiento fue aplazado a la espera que la demanda de pasajeros justificara la inversión de su construcción. Ello ocurrió durante el 2007, anunciándose a finales de año los planes de puesta en marcha.

«Una nueva estación en la Línea 4 se pondrá en marcha desde el 2010: San José de la Estrella, que recibirá 13 mil pasajeros diarios».

La estación, ubicada en la comuna de La Florida, tendrá un costo de US\$22 millones y contemplará el mismo equipamiento y servicios de todas las estaciones de esa línea, como ascensores, cajeros automáticos y teléfonos públicos, entre otros.

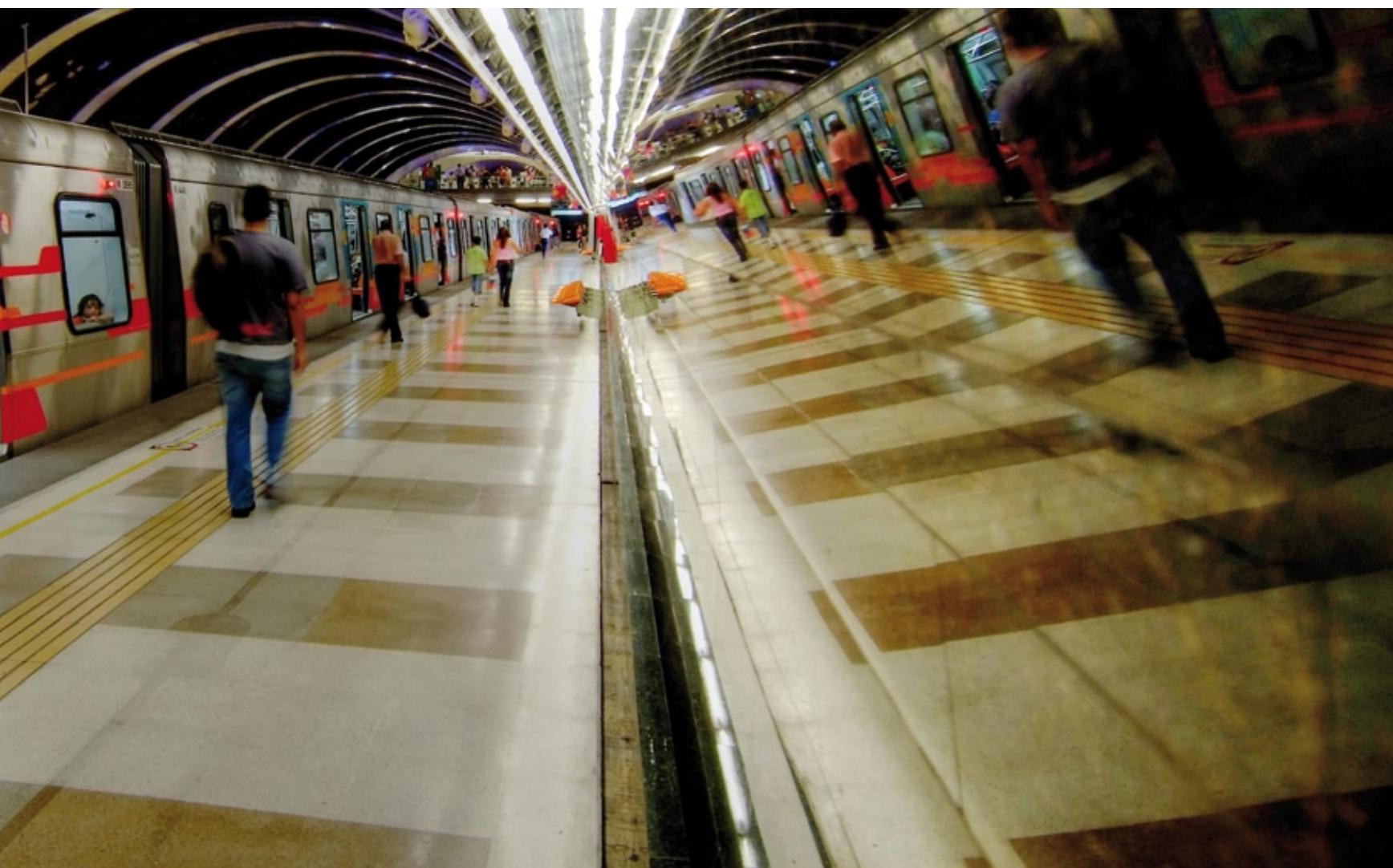


Compra de material rodante

En agosto de 2007 el parque de trenes sumó 85 coches Alstom. Este nuevo material rodante formó parte del Plan de 60 Medidas que Metro desarrolló para su integración a Transantiago, entre las que se consideró la ampliación de la capacidad de transporte.

Para hacer frente al aumento de pasajeros y la extensión de los tramos de la Línea 1 y Línea 5, Metro contempla la compra de 180 nuevos coches, inversión estimada en US\$263 millones.

Este refuerzo de material rodante permitirá, además, aumentar la oferta en el resto de la red. Se trata de trenes fabricados por la compañía española CAF, la que adjudicó el Directorio de Metro tras un exhaustivo y acucioso proceso de licitación, que contempló la participación de tres empresas de gran prestigio internacional. CAF provee a los metros de Barcelona, Madrid, Roma, Bruselas y Ciudad de México, entre otras, y el arribo de los primeros coches está previsto para el segundo trimestre de 2009.



Augusto Quezada
Jefe de estación

"Dimos todo de nuestra parte para que, pese a la gran afluencia de pasajeros que tuvimos repentinamente, la gente tuviera viajes seguros. Estoy muy satisfecho de lo que hemos logrado como empresa".



Los desafíos que marcaron el 2007 fueron superados en gran medida gracias al compromiso institucional del personal de Metro. Personas competentes, muy preparadas y comprometidas con su labor trabajan día a día para darle a Santiago y sus habitantes un servicio de transporte de calidad.

El Transantiago frente a los trabajadores de Metro

Una serie de actividades preparatorias con los trabajadores precedieron a la puesta en marcha del Transantiago. El personal de contacto fue el que se enfrentó a situaciones más complejas, lidiando –en ocasiones aisladas– incluso con agresiones físicas, lo que redundó en el ánimo de la gente de Metro.

:_nuestras
personas





«Durante el 2007, la empresa realizó un intenso trabajo para aumentar su dotación. Para ello se llevó a cabo –con la rigurosidad estándar de Metro– la selección y formación de nuevos integrantes de la organización».

Esta realidad llevó a implementar nuevos programas de apoyo a los trabajadores. Es así como en marzo comenzó a funcionar ERIC (Equipo de Respuesta Inmediata Incidente Crítico), un programa orientado a otorgar apoyo psicológico a aquellos trabajadores que se enfrentan a un incidente crítico con consecuencias para su salud emocional.

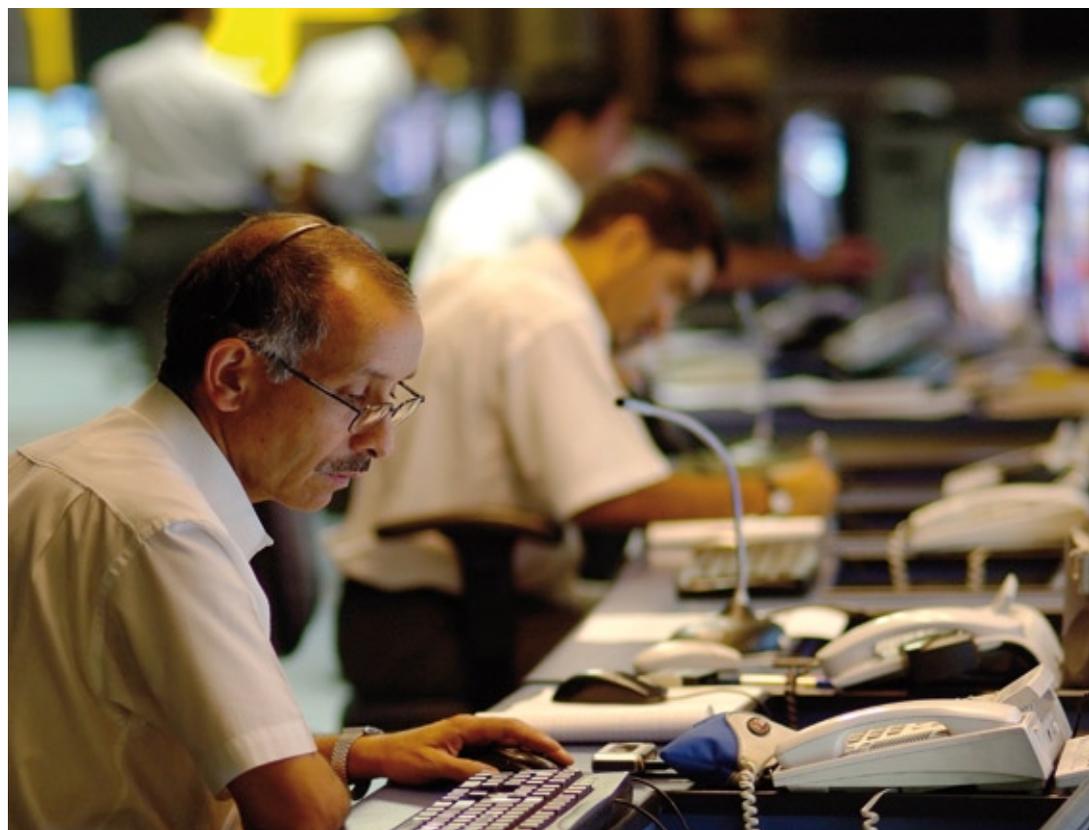
Este programa fue el complemento de “Metro te apoya”, plan dirigido al personal de contacto de la Gerencia Comercial y Servicio al Cliente, en el que se reafirmaron los protocolos de atención al cliente, se tipificaron situaciones que podrían ocurrir y se establecieron sugerencias para enfrentarlas.

Otra área de trabajo que vio modificada sus dinámicas fue el área de mantenimiento. Las tareas que antes se desarrollaban en las horas de baja afluencia de un día hábil no pudieron continuar, dada la explosiva demanda. Este hecho y la mayor cantidad de trenes en operación obligó a aumentar el trabajo de noche y muchos trabajadores debieron cambiar a horarios nocturnos. Para colaborar en los procesos de adaptación de los trabajadores a este cambio se contrataron especialistas. Hoy se revisan entre nueve y doce trenes cada noche y existen personas dispuestas en muchos lugares de la red para dar respuesta en tiempo mínimo a los eventuales problemas técnicos.

Capacitación y prevención de riesgos

Durante el 2007, la empresa realizó un intenso trabajo para aumentar su dotación de cara al desafío del Transantiago. Para ello se llevó a cabo –con el rigor estándar de Metro– la selección y formación de nuevos integrantes de la empresa, aumentándose la dotación en más de 45% en comparación a la del año 2006.

Junto con esto, la capacitación del personal de Metro ocupó un lugar de privilegio, ejerciendo su rol articulador de las competencias necesarias para asegurar los estándares con que opera y brinda Metro su servicio.





En este contexto, la intensidad de los programas de formación del personal técnico operativo destacó especialmente, dadas las exigencias que significó el Transantiago. Aquí es donde se revela la importancia de contar con un sólido equipo de instructores internos, esencial para formar a quienes se integran a la empresa en los conocimientos específicos inherentes al sistema Metro. Ellos son, por ejemplo, responsables de la formación técnica de los conductores de trenes, cuyo número aumentó en 362 en el 2007.

La expresión cuantitativa de este quehacer se refleja en el indicador de capacitación que alcanzó a 7,1% en 2007, es decir, por cada 100 horas de trabajo, 7,1 se dedicaron a capacitación.

Junto a la capacitación funcional, la preocupación por el desarrollo de las personas constituye también un eje relevante en el accionar de Recursos Humanos. El año 2007 destaca un Diplomado en Gestión impartido por la Facultad de Negocios de la Universidad de Chile. Se trata de un programa destinado a los jefes de estación y que se inició en noviembre.

Asimismo, se facilitó la participación de diez delegados sindicales en un Diplomado de Administración de Empresas para dirigentes sindicales que imparte la Universidad Católica, a través de un convenio con la Caja de Compensación Los Andes.

En otro ámbito, la habitual rigurosidad en el área de prevención de riesgos una vez más permite exhibir indicadores satisfactorios, teniendo presente el cambio de contexto con la integración al Transantiago. Así, nuestros resultados en la tasa de siniestralidad, que mide los días perdidos por accidentes y enfermedades profesionales en relación a la totalidad de los trabajadores, aumentan sólo por las consecuencias de eventos de difícil control como las lamentables conductas agresivas de algunos usuarios que se traducen en lesiones de nuestro personal en servicio.

En cuanto a la salud del personal de Metro –tema tratado conjuntamente con los representantes de los trabajadores a través del Consejo de Bienestar–, el 2007 continuamos desarrollando una concepción del bienestar que privilegia los aspectos preventivos y busca una mayor eficiencia del sistema complementario de cobertura.

«En la capacitación de los trabajadores de Metro destacó la intensidad de los programas de formación del personal técnico operativo. El indicador de capacitación alcanzó este año a 7,1%.».



«Así como se hicieron campañas comunicacionales destinadas a los usuarios, se realizaron iniciativas similares dirigidas al personal de la empresa. Primero para motivarlo y luego para valorar el trabajo en equipo en momentos complejos».

Campañas internas de información

Así como se hicieron fuertes campañas comunicacionales destinadas a los usuarios de Metro, se realizaron iniciativas similares dirigidas al público interno de la empresa. Primero para motivar al personal a enfrentar el Transantiago y luego para valorar el trabajo en equipo en momentos complejos. Se transmitieron internamente, además, las campañas externas, de modo que existiese una correspondencia entre la información que los usuarios recibían y lo que los funcionarios del Metro podían entregarles.

El reconocimiento a los trabajadores constituyó la etapa final del trabajo de comunicación interna. El orgullo que la empresa siente al cumplir sus metas y haber enfrentado los desafíos del 2007 fue transmitido a los trabajadores, quienes siempre actuaron con profesionalismo y compromiso. Un ejemplo de esto son nuestros expertos en transporte, quienes propusieron una creativa solución para adecuar la oferta de la Línea 4 a la demanda real. El resultado es el Servicio Expreso, cuya exitosa implementación ha merecido reconocimientos de los especialistas en transporte.



Además, los trabajadores de Metro tuvieron durante el 2007 reuniones participativas para expresar sus ideas, ocasiones en las que también reconocieron a la empresa por el apoyo que les brindó en este difícil año.

El buen clima laboral y la tarea de los sindicatos

Metro es una empresa que presenta altos niveles de sindicalización. Su tasa del 85% supera cómodamente la media nacional, inferior al 15%. La importancia, entonces, de los sindicatos en el quehacer de Metro es crucial. Con ellos se trabaja conjuntamente en campañas contra la obesidad, en programas de prevención de las drogas y en un importante número de iniciativas asociadas al bienestar de los trabajadores.



Nuestra convicción de que el diálogo es una herramienta fundamental en el proceso de consolidación de una empresa queda reflejada durante el 2007, año en que se llevaron a cabo exitosamente dos procesos de negociación colectiva: uno reglado y otro anticipado. El primero fue la negociación del sindicato de conductores a jornada parcial que agrupa a los trabajadores que ingresaron a Metro durante este año y el segundo con el sindicato de trabajadores de Metro, el más numeroso y transversal. En ambos casos se llegó a un acuerdo de tres años después de un proceso que se desarrolló con mutuo respeto y armonía.

Con un buen clima laboral y con la colaboración entre empresa y trabajadores fortalecida tras la superación de un año difícil, Metro prepara este año implementar un software de gestión para administrar sus recursos, a la espera de los nuevos desafíos que trae 2008.

«El 2007 culminaron exitosamente dos negociaciones colectivas. En ambos casos se llegó a un acuerdo después de un proceso que se desarrolló con mutuo respeto y armonía».



Antonio Contreras
Estudiante universitario

"Me gusta usar el Metro, es moderno y limpio. Las nuevas estaciones tienen toda una onda arquitectónica de vanguardia. Creo que es una super buena carta de presentación de Santiago al mundo".



Resultado de la empresa

En el 2007, Metro S.A. cumplió trece años consecutivos de resultado operacional positivo, en esta oportunidad integrado a Transantiago. El resultado operacional alcanzó a \$7.991 millones, manteniéndose la empresa dentro del selecto grupo de metros del mundo capaces de financiar su operación sin ningún tipo de subsidio.

Metro mantiene el equilibrio operacional pese a que la tarifa media recibida durante el año 2007 por pasajero transportado -en el marco del nuevo Sistema de Transporte- disminuyó de \$340 a \$249.

Los ingresos operacionales del ejercicio alcanzaron \$176.866 millones (superior en un 45% respecto a igual período del año 2006), debido principalmente al aumento de los ingresos por transporte de pasajeros en \$43.618 millones, generados por el incremento de usuarios. Esto se explica por el aumento en 270 millones en el número de viajes, es decir, 81,5% más que el 2006, totalizando 600 millones de viajes durante el año 2007.

A este aumento en el flujo de pasajeros contribuyó también la extensión del horario de servicio comercial desde las 06:00 hasta las 23:00 horas, y el efecto año completo de la entrada en operación de once estaciones de la Línea 4 y 4A y tres estaciones de la extensión de Línea 2 al norte por Recoleta.

:_aspectos financieros



Por otra parte, la mayor actividad requerida por el inicio de la operación de Metro en Transantiago y la ampliación del horario comercial impactó en los gastos operacionales en el año 2007. En efecto, éstos alcanzaron los \$168.875 millones, lo que implica un aumento de 45,9% respecto del año 2006. Lo anterior producto del incremento del gasto en mantenimiento y servicios de contratistas, debido a la mayor actividad; al mayor gasto en energía, producto de la mayor oferta de transporte y al aumento en las tarifas eléctricas; la mayor dotación y el incremento del gasto en depreciación de las nuevas instalaciones, sistemas y equipos, y material rodante.

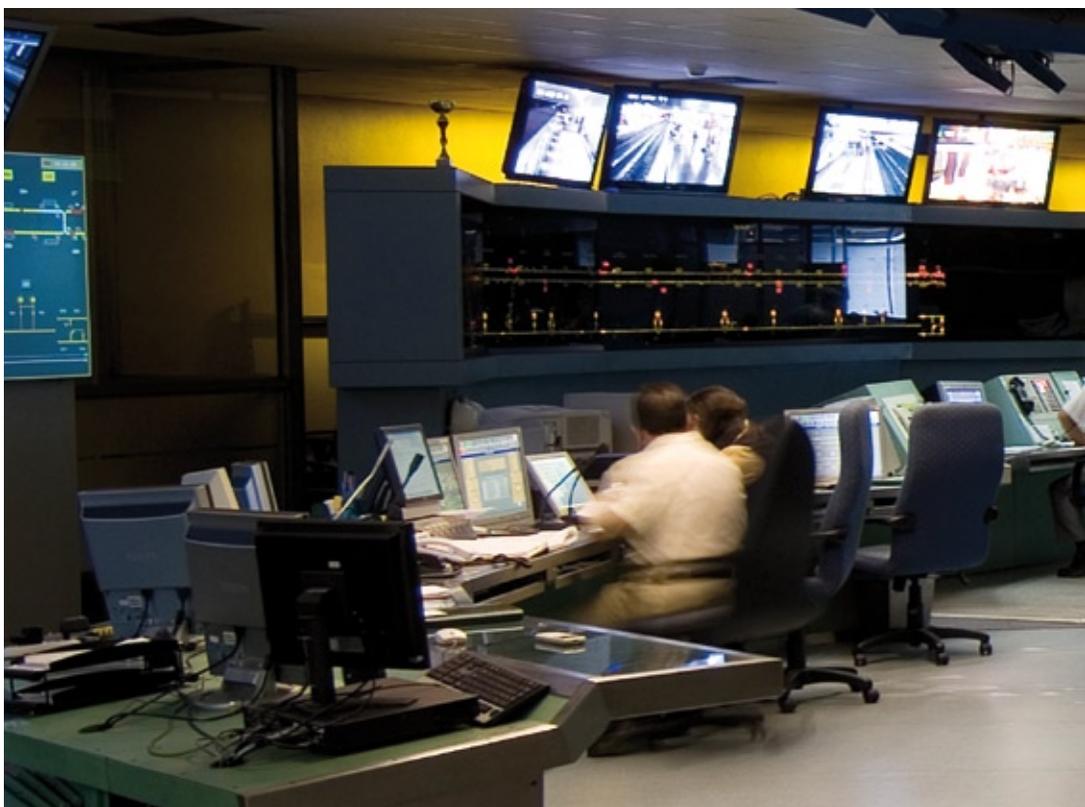
Por otra parte, el EBITDA alcanzó a \$56.894 millones, incrementándose en un 22,2% respecto de igual período del año anterior, manteniendo la tendencia creciente de los últimos años.

«El resultado operacional alcanzó a \$7.991 millones, manteniéndose la empresa dentro del selecto grupo de metros del mundo capaces de financiar su operación sin ningún tipo de subsidio».

El resultado no operacional, en tanto, alcanzó a \$8.512 millones, debido principalmente a la utilidad por diferencia de cambio que alcanzó a \$52.711 millones. Ésta se explica por la disminución en un 6,7% del tipo de cambio observado, no obstante el nivel de gastos financieros, que alcanzó a \$ 49.705 millones producto de la mayor deuda contratada y las mayores tasas de interés del período.

Producto de lo anterior, Metro registró durante el año 2007 una utilidad neta que alcanzó a \$16.503 millones.

Los activos totales de la empresa, al 31 de diciembre de 2007, alcanzaron los \$2.080.817 millones, es decir, un 4,0% más que en el 2006, lo que se explica por las inversiones asociadas a los proyectos de expansión de la red.

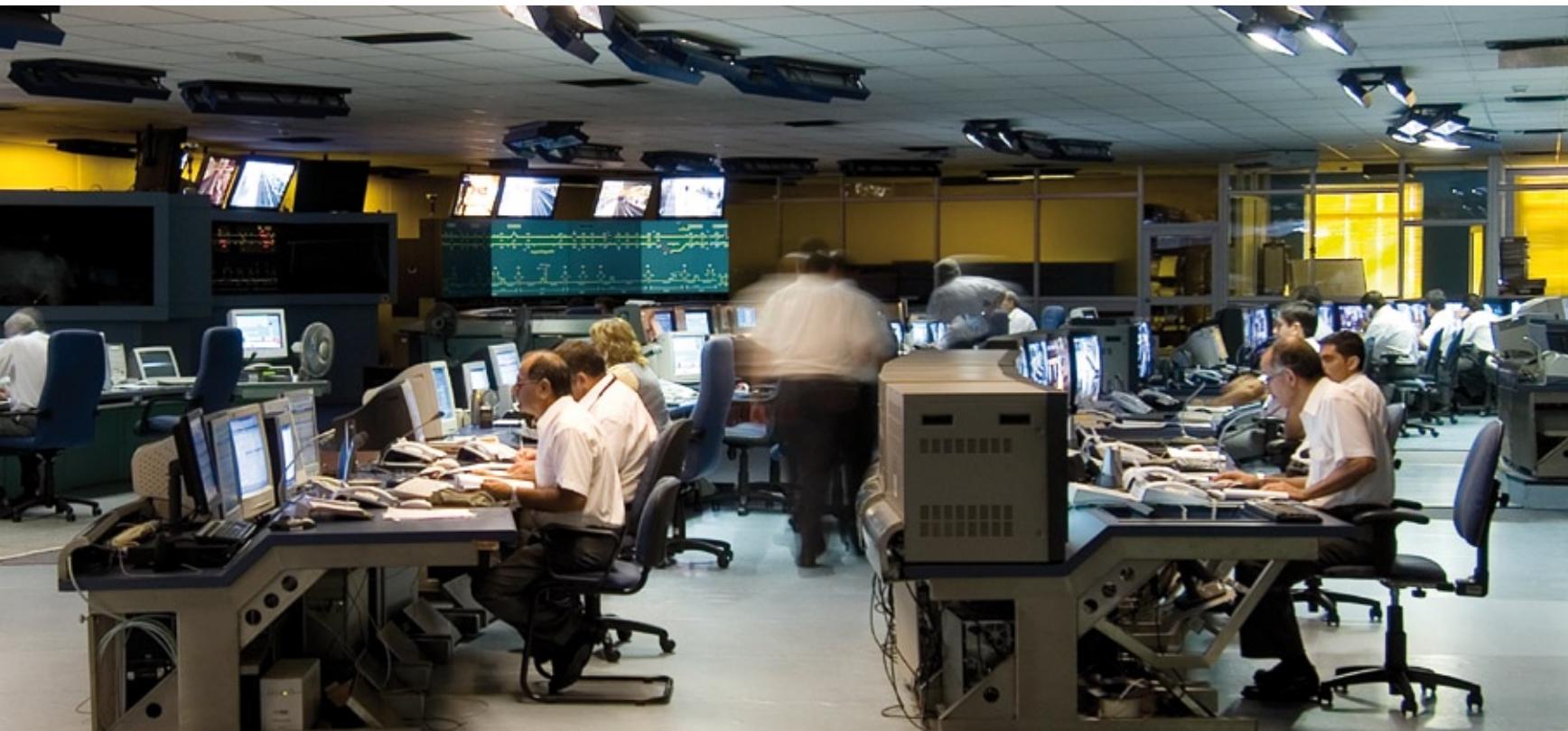


En relación a los indicadores financieros, el nivel de endeudamiento, esto es, la razón pasivo exigible/patrimonio, al cierre de año fue de 0,92 veces, igual a diciembre de 2006. Esto debido a que el incremento del pasivo exigible fue compensado por la utilidad neta registrada el 2007 y el aumento de capital por parte del Fisco por \$21.708 millones -realizado en septiembre 2007-, recursos destinados al financiamiento de inversiones asociadas a Transantiago.

Financiamiento transitorio a Transantiago

En mayo de 2007, el Ministerio de Hacienda solicitó a Metro S.A., a requerimiento del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, destinar recursos para financiar el sistema Transantiago por un monto total de hasta US\$80 millones. Dicho traspaso se materializó mediante un “Aporte Operacional”, que consistió en la suspensión de la obtención de los fondos por ingresos tarifarios durante los meses de mayo y junio de 2007, y un “Aporte Complementario”.





En julio, el financiamiento transitorio al Transantiago, por un monto de \$42.214 millones y regulado por la Ley N°20.026, fue reembolsado en su totalidad a Metro S.A. por parte del Administrador Financiero de Transantiago (AFT).

Reestructuración de pasivos

En el marco del Plan Financiero de la empresa, durante el presente año se realizaron las siguientes acciones orientadas a la reestructuración de sus pasivos.

a) crédito de reestructuración:

Con fecha del 23 de agosto de 2007, la empresa suscribió con BNP Paribas (Francia) un crédito financiero por un monto de US\$90 millones, destinado a la reestructuración de los vencimientos de pasivos de la empresa para los años 2007 y 2008.

El referido crédito se compone de un Tranche "A", por US\$60 millones, con un plazo total de 10 años bullet, a partir de la fecha de su firma y que cuenta con garantía estatal. Además está compuesto de un Tranche "B", por US\$30 millones, con un plazo total de 7 años bullet, a partir de la fecha de su firma y no cuenta con garantía estatal.

Este financiamiento obtenido confirma la confianza depositada en la empresa por el sistema financiero nacional e internacional.

b) inscripción de la línea de bonos:

El 9 de noviembre, Metro concretó la inscripción de nueva línea de bonos, por un monto de hasta UF 3.850.000 ante la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), que se destinarán en su totalidad al refinanciamiento de deuda de la compañía.

Cabe señalar que esta será la primera vez que la compañía emitirá y colocará un bono sin garantía del Estado en el mercado financiero local. Este bono está destinado a las compañías de seguro, administradoras de fondos de pensiones y otros inversionistas del mercado financiero local.



Ingresos

Los ingresos por transporte de pasajeros representaron un 88,2% del total de ingresos operacionales, alcanzando un total de \$156.015 millones. Esta cifra constituye un incremento de un 38,8% respecto de los \$112.396 millones de 2006.

Los ingresos no tarifarios llegaron a \$9.844 millones, lo que significa un 3,6% de incremento con respecto al año anterior (\$9.505 millones). Esto se debe principalmente por la mayor ocupación de locales comerciales, los ingresos por telefonía móvil y la entrada en operación de la estación intermodal La Cisterna.

Los ingresos no tarifarios obtenidos en el año 2007 se distribuyen de la siguiente manera:

- Por concepto de publicidad, un total de \$3.355 millones, lo que representa una disminución de 10,1% en comparación con el año anterior.
- En el negocio inmobiliario, los ingresos por concepto de arriendo de inmuebles totalizaron \$3.163 millones, con un incremento de 12,9% respecto del año 2006.
- Por concepto de otros negocios, como arriendo de espacios para cajeros automáticos y telefonía celular, por ejemplo, los ingresos sumaron \$3.326 millones, un 12,0% más que en el ejercicio 2006.

Adicionalmente, se registraron mayores ingresos por \$11.007 millones, producto de la entrada en vigencia a contar del 1° de enero de 2007 del Contrato del Canal de Venta de Metro.

«Este año, Metro concretó la inscripción de nueva línea de bonos. Esta será la primera vez que la compañía emitirá y colocará un bono sin garantía del Estado en el mercado financiero local».

