



## Proyectos

La construcción de las Líneas 3 y 6 se realiza adoptando las mitigaciones necesarias para tener un menor impacto en la comunidad. Las nuevas líneas sumarán cinco comunas a la red de Metro y constituyen uno de los proyectos de infraestructura urbana más relevantes del país.



## Sostenibilidad

Durante 2013 Metro trabajó en la colocación de su primer bono en el mercado internacional por US\$D 500 millones, operación que concretó de manera exitosa en febrero de 2014. Los recursos recaudados con esta operación, la primera de este tipo que realiza la empresa, serán para financiar el proyecto de las nuevas Líneas 3 y 6, y al fortalecimiento de la red actual.



# Informe Operacional

Segundo semestre 2013

En esta publicación presentamos a nuestros grupos de interés la gestión Metro de Santiago durante 2013, sus principales indicadores de la operación y el avance de los proyectos que la organización está desarrollando.



# 1

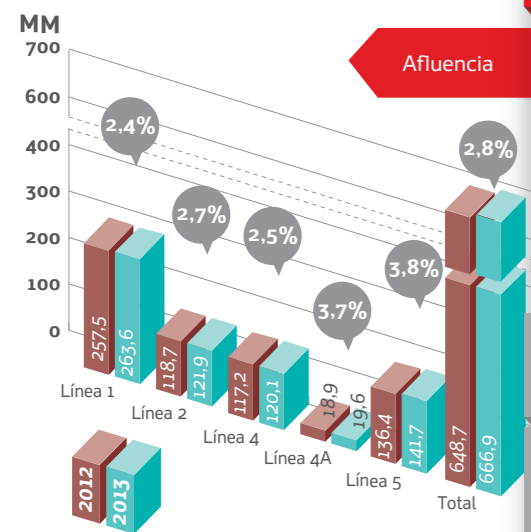
## Informe de la Operación

### Pasajeros transportados

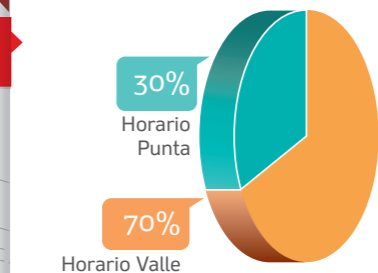
666.875.801 viajes realizó Metro durante el 2013, lo que equivale a un incremento de 2,8% en relación al año anterior. Con esto, 18 millones de viajes adicionales se registraron en la red en relación a 2012. Estos resultados mantienen la tendencia del aumento de pasajeros registrada por Metro en los últimos años.

142.854.265 coche kilómetro han recorrido los coches de Metro durante el primer semestre de 2013, 8,2% más que igual período anterior. Este incremento se explica por la llegada de catorce nuevos trenes con aire acondicionado que terminaron de ingresar a la red en octubre de 2013.

### Distribución de viajes



### Afluencia



El 30 de octubre Metro llegó a su afluencia máxima histórica: 2 millones 631 mil 852 pasajeros.

El 61% de todos los viajes del transporte público en Santiago pasan por Metro.

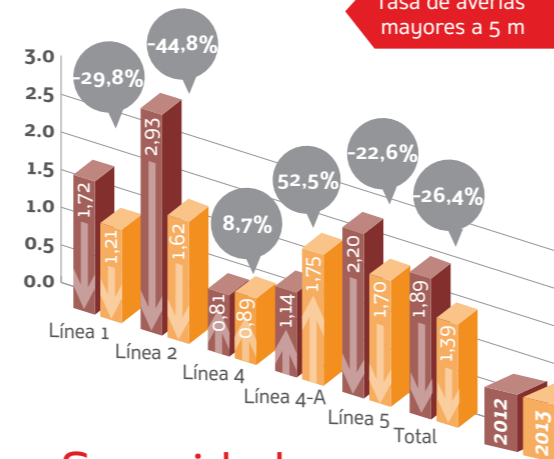
### Acciones para mejorar el servicio

- **Implementación de aire acondicionado.** Tras la llegada de los primeros 14 trenes con aire acondicionado, se inició la segunda etapa que corresponde a la intervención de 35 trenes para dejar un 100% de la flota de la Línea 1 con aire acondicionado. La inversión del proyecto alcanza los US\$85 millones.
- **Metro asume el canal de carga y distribución de la Tarjeta bip! en la ciudad.** Con esto, Metro administra más de 1.700 puntos. El traspaso de la administración de la tarjeta responde a la capacidad técnica y de innovación de la empresa.
- **Información oportuna para programar los viajes:**
  - Implementación de sistema de información en tiempo real en andenes para las Líneas 4 y 4A, con la incorporación de 171 pantallas de metro TV. En 2014 se implementará en las Líneas 2 y 5.
  - Aplicación MetroMobile para dispositivos con sistemas operativos iOS y Android, que permite conocer al instante el estado de la red, la estación más cercana a su ubicación, los servicios que se encuentran en el entorno y otros beneficios.
  - **Instalación de semáforos informativos** en las 22 estaciones más demandadas de la red que dan cuenta del estado de la operación.
  - **Habilitación de Call Center** para consultas de nuestros clientes (fono 600 600 9292). Más de 23 mil consultas se recibieron en 2013 por esta vía.

**Más de 360 mil seguidores en Twitter**  
Metro es uno de los líderes del área transporte a nivel mundial, y también ha marcado presencia en Facebook, Flickr, YouTube y Foursquare.

### Tasas de averías

Las averías totales mayores a cinco minutos disminuyeron en un 26,5% respecto al 2012, pasando de una tasa de 1,89 a 1,39 averías por millón de km. Estos resultados ubican a Metro de Santiago como uno de los trenes subterráneos más regulares en el mundo con un nivel similar al de países asiáticos y se explican por el alto estándar de mantenimiento de la empresa.

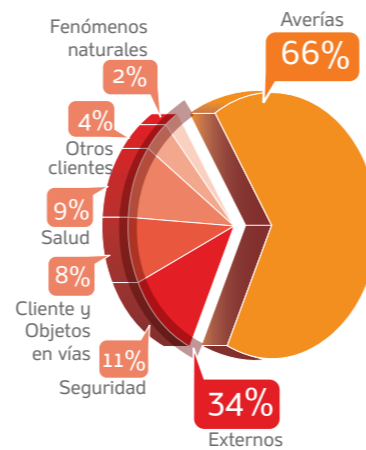


### Tasa de averías mayores a 5 m

### Incidentes

Los incidentes mayores a cinco minutos atribuidos a terceros llegaron durante 2013 al 34% del total de incidentes registrados, cifra similar al período anterior. Entre los incidentes se encuentran conductas riesgosas como bajar a las vías a recoger objetos, sentarse al borde del andén, entre otras.

### Incidentes mayores a 5 m.



### Seguridad

La tasa de delitos registrada en 2013 fue de 0,43 delitos por millón de pasajeros transportados. Este indicador representa un incremento en relación a la tasa de 0,41 obtenida en igual período de 2012. Metro se mantiene como el lugar público más seguro de Santiago.



### Metro recibió premio Movilidad

Concurso distinguió diseño e implementación de proyecto de puerta en el andén de llegada de estación Tobalaba de Línea 4, que ha facilitado el desplazamiento ordenado de los usuarios y un despeje expedito en el andén. El reconocimiento fue entregado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.



El tren subterráneo ha realizado diferentes acciones para apoyar las denuncias de los pasajeros ante situaciones que afecten la seguridad. El número gratuito 1411 y la instalación de señalética visible en los coches, forman parte de éstas.



### Tasa de Accidentabilidad de pasajeros

9,1% bajó la tasa de accidentabilidad de pasajeros con respecto a 2012.

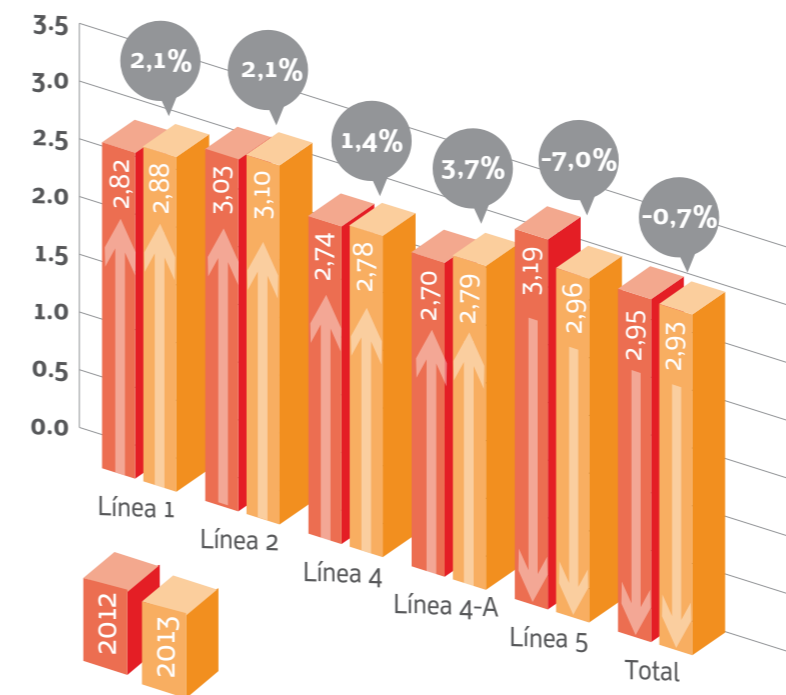
# 2

## Sostenibilidad

Metro está comprometido con la eficiencia energética como parte de su sostenibilidad y el compromiso con el medio ambiente. En 2013 se registró una tasa de 2,93 KWH/MMCKM, levemente inferior al 2,95 registrado en el período anterior.

En 2013 la empresa se fijó para los próximos años un ambicioso plan para mejorar en forma significativa el desempeño energético mediante el uso de tecnologías más eficientes, estableciendo mejores prácticas y creando una cultura de ahorro de energía.

Estas acciones permitirán al tren subterráneo reducir en un 10% el consumo total de energía en un plazo no mayor a cinco años. Entre las acciones destacan la completa modernización de la iluminación de 18 estaciones de Línea 1 (luminaria y andenes) a fin de optimizar el uso de energía.



Cuando las nuevas líneas entren en operación reducirán en un 1% el total de las emisiones de Material Particulado en la ciudad de Santiago.

# 3

## Proyectos

### Nuevas Líneas 3 y 6

Obtención de la Resolución de Calificación Ambiental, primera etapa Líneas 3 y 6.	Inicio piques Líneas 3 y 6	Inicio ingeniería básica de sistemas y obras civiles	2012	
Adjudicación licitación de trenes	Ingeniería de detalles de obras civiles	Adjudicación contratos de obras civiles de túneles	Adjudicación de contratos de construcción	2013
Tramitación ambiental de la segunda etapa de la DIA para Línea 6 y del Estudio de Impacto Ambiental para Línea 3	Adjudicación de licitaciones de puertas de andén y comando centralizado.	Licitación de obras civiles estaciones y talleres	Ejecución de obras de túneles	2014
	Inicio llegada de trenes	Construcción de talleres, estaciones y cocheras		2015
		Instalación de sistemas e inicio de pruebas de Línea 6		2016
	Inicio Operación Línea 6	Arribo último tren		2017
		Inicio operación Línea 3		2018

Más de 9.000 puestos de trabajos generará el proyecto en su peak en 2017.



### Avances

Las nuevas líneas son el mayor desafío de Metro desde su inauguración. Con una inversión de US\$2.760 millones aprox es uno de los proyectos de infraestructura urbana más relevante del país.

### En 2013

- Licitaciones según programación:
  - Adjudicaciones de contratos de construcción e ingeniería.
  - Adjudicación de material rodante (185 nuevos coches) y sistema de pilotaje automático.

### Financiamiento

Metro financia un tercio de sus nuevos proyectos de expansión. Con este objeto, la empresa por primera vez, la empresa realizó la colocación de un bono internacional.

### Proyecto Accesibilidad Universal

Metro continúa con la implementación del plan de accesibilidad: que consiste en la implementación de ascensores en 29 estaciones. Las Rejas, U. Católica, Salvador, M.Montt, Rondizzoni, San Miguel y Ciudad del Niño se entregarán en 2014 con accesibilidad a la comunidad. El término del proyecto se extenderá a 2016.