



Proyectos

Sostenibilidad

Reporte Operacional

Segundo semestre de 2012

Informamos a nuestros grupos de interés de los principales proyectos que la organización está desarrollando y sus avances.

Metro mediante innovaciones en su operación ha logrado mejorar su eficiencia energética.

En esta publicación damos cuenta de los principales indicadores y gestión de la operación de Metro de Santiago durante el segundo semestre de 2012.



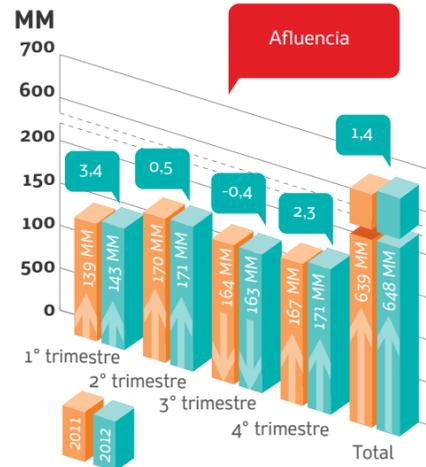
pasa por ti



pasa por ti

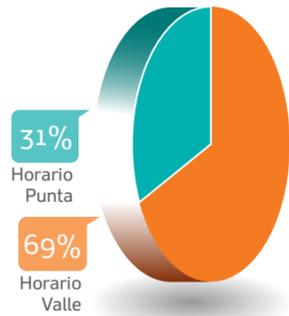
## Pasajeros transportados

Metro durante 2012 realizó 648.735.768 millones de viajes, lo que representa un crecimiento de un 1,4% en relación a 2011. Es decir 8,8 millones de viajes más que el año pasado.



Más de **132 millones** de coche kilómetros recorrieron los trenes de Metro de Santiago durante 2012, lo que implica un aumento de 1% con respecto al periodo anterior. La llegada de ocho nuevos trenes durante el segundo semestre explica el incremento.

Cada tren de Metro transporta **1,500 personas**



Distribución de viajes diarios promedio semana

### Acciones/Afluencia

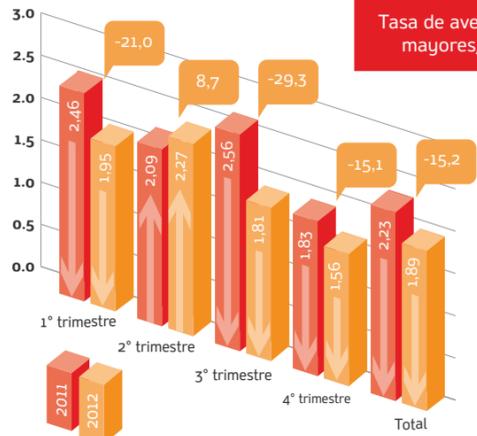
Como respuesta al aumento de la demanda producida el primer semestre, Metro anunció un paquete de medidas entre las que destacan:

- **Llegada de primeros trenes con aire acondicionado.** Los primeros ocho trenes iniciaron funcionamiento durante el segundo semestre de 2012, elevando la calidad del servicio de transporte. Con una inversión de US\$226 millones Metro adquirió 126 coches con aire acondicionado los que continuarán ingresando durante 2013.
- **Extensión de andenes en Línea 5.** Los trabajos que se encuentran en etapa final permitirán que trenes más largos puedan ingresar a las estaciones e incorporar techos con tensoestructuras.
- **Mejoras en la frecuencia.** Se avanza en proceso de implementación del sistema de pilotaje automático más moderno del mundo en Línea 1. Éste, se pondrá en marcha el 2013 y permitirá que los intervalos entre trenes sean menores a 100 segundos.
- **Modernización de los trenes NS-74.** Durante el segundo semestre se avanzó en la definición de diseño e ingeniería de este proyecto que permitirá mayor eficiencia, la implementación de aire acondicionado y otras acciones para mayor comodidad de los pasajeros. Este proceso se inicia en 2014, y los primeros trenes modernizados entrarán en operación en 2015.
- **Información oportuna a pasajeros.** A través de redes sociales y medios de comunicación se informa el estado del servicio para que usuarios puedan tomar las mejores decisiones durante su viaje.

## Tasa de Averías

En 2012 la tasa de averías totales mayores a cinco minutos disminuyó llegando a 1,89 por millón de coche kilómetros recorridos, lo que representa una baja de 15,2% en relación a 2011.

Los bajos índices de averías de Metro de Santiago lo posicionan en el séptimo lugar entre los trenes subterráneos más regulares del mundo. En relación al segundo semestre la tasa disminuyó a 1,68, 23% menos que en el segundo semestre de 2011.



Por otra parte, el número de averías mayores a 30 minutos alcanzó a ocho en 2012, de las cuales cuatro se produjeron en Horario Punta. La reducción de este indicador es uno de los desafíos de Metro para 2013.

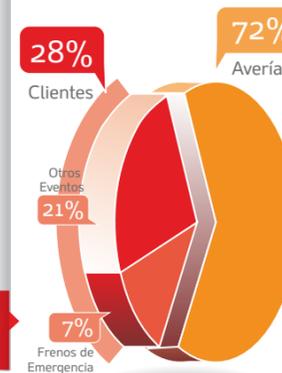
## Incidentes

Los incidentes mayores a cinco minutos atribuidos a terceros llegaron durante 2012 a 28% del total. En tanto, en el primer semestre el porcentaje alcanzó un 22%, por lo que se produjo un incremento en el indicador. Entre las situaciones que originan retrasos mayores a cinco minutos en la operación, se encuentran el mal uso del freno de emergencia y acciones riesgosas por parte de los usuarios.



La tasa de averías mayores a 5 minutos alcanzó un **1,89** durante 2012.

10 millones de viajes se han realizado a bordo de trenes con aire acondicionado entre septiembre y diciembre de 2012.



Incidentes mayores/5 m

## Seguridad

La tasa de delitos registró un leve aumento en 2012, llegando a 0,41 delitos por millón de pasajeros transportados. Durante 2012 Metro abrió canales de denuncias para que los usuarios puedan reportar situaciones que afecten la seguridad en la red. Con estas cifras, Metro sigue siendo el lugar más seguro de Santiago.

0,41 delitos por millón de pasajeros transportados se produjeron en Metro durante 2012.



### Acciones/Seguridad

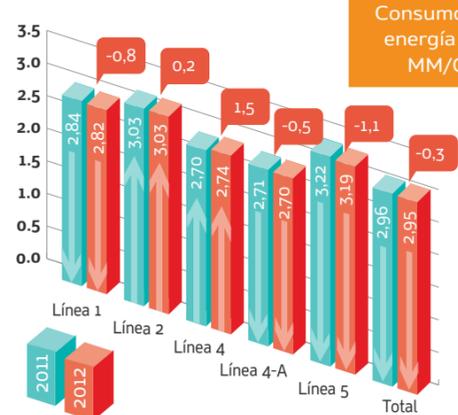
- Se habilitó el número telefónico 1411 para denuncias de pasajeros, y, se encuentra en desarrollo mensajería instantánea.
- Se completó la instalación de señalética identificando cada coche para que pasajeros puedan realizar denuncias.
- Modernas cámaras de seguridad en todas las estaciones y 1.000 personas dedicadas a la seguridad en toda la red.

## Sostenibilidad

Uno de los mayores impactos medioambientales de Metro es el consumo de energía, por lo que la eficiencia en este ámbito es fundamental para la organización. Durante 2012, Metro obtuvo una tasa de 2,95 registrando una leve baja en comparación a 2011 cuando llegó a 2,96. Esta cifra indica la relación entre el consumo de Metro y los kilómetros recorridos por los coches en el periodo. El último semestre de 2012 la tasa fue de 2,97 levemente superior en 1,2% a la registrada en el semestre anterior.



Acciones de transporte como la Operación Expresa y la futura implementación de sistema de conducción CBTC, permiten aumentar nuestra eficiencia energética.



Consumo de energía por MM/Ckm

Uso eficiente de la energía:

un ahorro de un millón 200 mil kwh, equivalente al consumo mensual de 20 mil personas, alcanzó Metro en 2012.



### ¿Cómo serán los nuevos trenes?

- Contarán con aire acondicionado en sus vagones.
- Cámaras de seguridad en el interior.
- Ruedas de acero, en vez de neumáticas.
- Tendrán moderno sistema de conducción.
- Alimentación eléctrica aérea que proporciona mayor seguridad.

### Avances

Durante el segundo semestre de 2012 se concretaron varios hitos del proyecto más relevante de la historia de Metro, que aportará 37 km a la red actual agregando cinco nuevas comunas.

- Aprobación de la Declaración de Impacto Ambiental para los piques y galerías de ambas líneas.
- Inauguración de los primeros piques, con lo que se dio inicio a las obras previas de las nuevas líneas.
- Inicio de relevantes licitaciones como la Licitación de Construcción y la Licitación de CBTC y Material Rodante y CBTC. En ambos casos se realizó un Road Show, instancia única y transparente donde se presentó el proyecto a futuros proponentes.

### Próximos pasos

- Adjudicación de licitación de Ingeniería de Construcción.
- Fin de la ingeniería básica de sistemas en marzo 2013.
- Adjudicación de la licitación de trenes y sistemas de conducción el segundo semestre de 2013.

### Proyecto Accesibilidad Total de la red

29 estaciones serán equipadas para dotar a la red de 100% de accesibilidad. La primera de ellas fue Los Héroes, donde se instalaron siete nuevos ascensores. Las 28 restantes serán entregadas progresivamente hasta inicios de 2015, fecha en que la red de Metro contará con plena accesibilidad.

Metro fue destacado por su programa de Accesibilidad durante 2012. La Asociación Chilena de Seguridad lo reconoció como **"Empresa Inclusiva"**, en tanto, Naciones Unidas a través su programa Pacto Global destacó los esfuerzos de la empresa orientados hacia las personas con movilidad reducida.