



Reporte de Sustentabilidad Metro S.A. 2011



Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.
Dirección: Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414
www.metro.cl

Contáctanos para cualquier comentario y sugerencia

Álvaro Caballero Rey

Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos
Mail: acaballero@metro.cl

María José López

Periodista
Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos
Mail: mlopez@metro.cl

Puedes opinar sobre este reporte en:

<http://www.metro.cl/corporativo/reporte-sustentabilidad>

Índice

1 Nuestra Empresa

- 1.1. Alcance del reporte
- 1.2. Metas 2011 y compromisos 2012
- 1.3. Cartas del Presidente y Gerente General
- 1.4. Perfil de la empresa
 - 1.4.1. Propiedad
 - 1.4.2. Estructura de la empresa
 - 1.4.3. Visión, Misión, Valores
- 1.5. Gobierno corporativo
 - 1.5.1. Directorio
 - 1.5.2. Comités
 - 1.5.3. Políticas de transparencia
- 1.6. Hitos de sustentabilidad
- 1.7. Premios y reconocimientos
- 1.8. Pilares de la organización

2 Sustentabilidad

- Estrategia de sustentabilidad
- 2.1. Ciudad y comunidad
 - 2.1.1. Relaciones con la comunidad
 - Acciones
 - Mejora de Espacios Urbanos
 - 2.1.2. Cultura
 - 2.1.3. Solidaridad
 - 2.1.4. Accesibilidad
 - 2.1.5. Conectividad
- 2.2. Medio Ambiente
 - 2.2.1. Gestión ambiental
 - 2.2.2. Huella de Carbono y emisiones
 - 2.2.3. Eficiencia energética
 - 2.2.4. Consumo de agua

3 Colaboradores

- 3.1. Cómo somos
- 3.2. Beneficios
- 3.3. Formación y educación
- 3.4. Seguridad

4 Clientes y proveedores

- 4.1. Nuestro servicio
 - 4.1.1. Experiencia de viaje
 - 4.1.2. Indicadores operacionales
 - 4.1.3. Marcas y servicios
 - 4.1.4. Seguridad
- 4.2. Proveedores

5 Desempeño Financiero

- 5.1. Principales resultados económicos.
- 5.2. Impactos y aporte a la economía local

1. NUESTRA EMPRESA

1.1 Alcance del Reporte



Metro de Santiago presenta a sus distintos grupos de interés su tercer reporte de sustentabilidad, en el que da cuenta de su gestión en materia social, ambiental y económica durante el periodo que comprende entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2011. Este documento es la continuación del trabajo anual que se desarrolla desde 2009, siendo la última versión publicada en agosto de 2011.

¿CÓMO ELABORAMOS EL REPORTE? 3.5

La elaboración del presente Reporte de Sustentabilidad 2011 se desarrolló gracias a la colaboración de las diferentes gerencias de la empresa. La información contenida en él es el resultado de entrevistas a las máximas autoridades de estas, informes proporcionados por distintas áreas involucradas en el proceso, y validados por sus gerencias respectivas, bajo la coordinación de la Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos. Además, da cuenta de las políticas y estrategias de los diferentes ámbitos de la empresa.

Los contenidos reportados en él nacen como respuesta a expectativas generadas por distintos grupos de interés y en especial información considerada relevante por usuarios del servicio de transporte, ONGs y comunidades que han sido relevadas a través de distintos canales de comunicación.

Por otra parte, los comentarios recibidos a través de otras instancias como el Concurso de Reportes de Acción RSE y reuniones individuales han servido para levantar otras necesidades de información entre grupos específicos.

Conforme a los principios de comparabilidad, se ha dispuesto que en los casos necesarios, junto a la información del año 2011, el lector disponga también de los datos cuantitativos referentes a 2010.

Además, respecto a la cobertura, no hay definiciones que limiten la transparencia de los datos reportados sobre el desempeño, ya que la única filial no incluida, Transub S.A., no ha iniciado su funcionamiento.

Las expectativas de cada grupo de interés se desprenden del mapeo realizado a nuestros stakeholders por una consultora externa, encuestas de satisfacción y canales de retroalimentación establecidos por cada gerencia. Entre éstas destacan:



En servicios

- Demanda de un mayor confort en los viajes, relacionado con factores como ventilación, temperatura, densidad.
- Accesibilidad en las estaciones de la red.
- Cumplimiento en indicadores de rapidez y predictibilidad del servicio de Metro.

En cuanto a comunidades cercanas

- Ubicación de las nuevas líneas y proyectos e impactos de estas obras.
- Recuperación de espacios públicos para la comunidad.
- Mitigación de impactos negativos, niveles de ruido en las nuevas extensiones. Durante las obras, desvíos de tránsito, impacto en locales comerciales, expropiaciones, etc.

En la ciudad

- Desarrollo de una oferta cultural variada.
- Acciones para contribuir a la descontaminación de la ciudad.
- Ser un espacio seguro.

Desde el punto de vista de autoridades

- Eficiencia en gestión de los recursos públicos.
- Cumplimiento de proyectos en plazos estipulados.
- Realización del negocio servicio seguro, rápido y predecible contribuyendo al transporte de la ciudad.

3.6

LO QUE ABARCAMOS

2.5

La cobertura de este informe se acota a Metro de Santiago, incluyendo las actividades de la Corporación Cultural MetroArte. La empresa tiene como única filial la Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. (Transub S.A.), que no se encuentra en funcionamiento. El radio de acción de Metro comprende sólo la Región Metropolitana, específicamente el Gran Santiago.

Metro es socio de la Corporación Cultural MetroArte, institución privada sin fines de lucro, creada en virtud del Decreto Supremo N° 543, de 9 de junio de 1999, del Ministerio de Justicia (Diario Oficial de 24 de septiembre de 1999), cuyo objeto es promover todas aquellas actividades que aseguren el desarrollo cultural y educacional de la comunidad. Los estatutos de dicha Corporación constan en escrituras públicas de 29 de enero y 27 de abril de 1999.

COBERTURA Y ALCANCES

Para estimar los datos cuantitativos de este reporte se utilizaron técnicas de medición y bases de cálculo cuyas notas explicativas, así como, si corresponde, los criterios utilizados en su confección, son presentados en el interior. En caso de modificaciones entre la información 2010 y 2011, estas quedan explícitamente señaladas.

Los indicadores se formaron a partir del protocolo del *Global Reporting Initiative*, GRI-G3.1 en su actualización incorporada por el organismo en el año 2010.

En el Reporte de Sustentabilidad 2011 no se han producido reexpresiones importantes de información presentada en el informe del año anterior. En el caso de que se produzca una corrección en cálculos u otros datos, se informa oportunamente.

Este documento no tiene cambios significativos en el alcance, cobertura u otros métodos de valoración. La información contenida ha sido validada por las gerencias que la generan. Este reporte no cuenta con verificación externa, sí con validación del nivel de aplicación otorgado por Global Reporting Initiative.

3.12

En documento **“Tabla GRI Metro 2011”** se encuentra el detalle completo de los indicadores que informamos. Como en los dos reportes anteriores el nivel de aplicación es A conforme a la metodología GRI entregando todos los indicadores de perfil, enfoques de gestión, e información de desempeño que aplican a Metro. Además, da cuenta de los avances en materia de Pacto Global.

1.2 Metas 2011 y compromisos 2012

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2011

Grupo de Interés	Compromiso 2011	Cumplimiento
Clientes	Elaborar estrategia de servicios establecidos para nuestros clientes.	En desarrollo. Se realizó diagnóstico e identificación de pilares de servicio para la implementación de la estrategia.
Proveedores críticos	Generar una sólida cartera de proveedores. Crear la Subgerencia de Abastecimiento.	En desarrollo. Se realizó encuesta de percepción a proveedores sobre procedimientos, primera etapa para la concreción de una política de proveedores. Se creó la subgerencia de Abastecimiento con este fin.
Municipalidades	Reuniones informativas con las autoridades locales en la etapa de elaboración de los proyectos Línea 3 y Línea 6.	Cumplido
Ministerio de Transporte	Coordinar instancias de trabajo permanente de carácter técnico	En desarrollo
Transantiago	Coordinar instancias de participación mutua (el objetivo principal es generar una mesa permanente para abordar proyectos).	Cumplido. Implementado en 2012
Trabajadores y sindicatos	Crear las subgerencias de Capacitación y de Relaciones Laborales para una adecuada gestión de atracción, desarrollo y retención de personas.	Cumplido
Comunidad: juntas de Vecinos	Mapeo de Juntas de Vecinos en torno a trazado y estaciones en Línea 3 y Línea 6.	No cumplido

Fuente Metro

COMPROMISOS 2012

- Incorporar requisitos medioambientales en el desarrollo de ingeniería de nuevas Líneas 3 y 6.
- Avanzar en la implementación del programa de mitigaciones ambientales.
- Eliminar las restricciones que limitan las actividades de operaciones y servicios en talleres, mediante la aplicación de buenas prácticas medioambientales.
- Diseñar e iniciar la implementación de la Estrategia de Sustentabilidad de Metro de Santiago.
- Diseñar e implementar la estrategia de Servicio, a través de la definición y gestión de los atributos de ésta, una comunicación proactiva y una imagen coherente, haciéndose cargo en forma integral de las necesidades de los clientes
- Actualizar la calculadora ambiental.
- Avanzar en soluciones de accesibilidad total. Dotar a estación Los Héroes y Universidad Católica de 100% de accesibilidad universal.
- Diseñar e implementar de una Política de Proveedores.

1.1 Carta del Presidente del Directorio



Raphael Bergoeing Vela

Metro de Santiago se ha caracterizado en su historia por tener una operación reconocida a nivel internacional y por enfrentar con éxito los distintos desafíos que se le presentan. Pero eso, lejos de llevarnos esto a la inmovilidad, nos ha impuesto nuevas metas para continuar siendo una empresa de excelencia y de clase mundial.

Es por eso que el 2011 fue para nosotros un año intenso en que, más allá de los avances concretos que conquistamos, empezamos a sentar las bases que permitirán preparar a nuestra empresa para continuar con una gestión exitosa en los próximos años.

Por un lado, durante el año pasado, crecimos. Inauguramos la esperada extensión de la Línea 5 hasta Plaza de Maipú, incorporando siete nuevas estaciones que se sumaron a nuestra red, conectando y acortando los tiempos de viaje de los habitantes de ese sector de la capital.

Y, por otro lado, nos proyectamos hacia el futuro. El Presidente de la República dio el vamos al proyecto más grande de la historia de Metro, al anunciar la construcción de las nuevas Líneas 3 y 6. Con 37 kilómetros de extensión y US\$2.760 millones de inversión, éstas permitirán integrar a cinco nuevas comunas a la red de Metro, aumentando a 2,8 millones el número de pasajeros diarios transportados en nuestra red. Este megaproyecto, el más desafiante de nuestra historia, está pensado desde su diseño como innovador, eficiente medioambientalmente, con una alta rentabilidad social e incorporando las mejores prácticas

de los metros del mundo. Nos motiva tener la certeza que esto contribuirá a mejorar la calidad de vida de miles de personas, reduciendo sus tiempos de viaje e integrándolos de mejor manera a la ciudad.

Junto con esto, iniciamos el trabajo para de construir una visión a largo plazo del rol de Metro en la ciudad. Queremos crecer no sólo en líneas, sino también en la integración con diferentes medios de transporte. Necesitamos hacernos cargo de las necesidades que nos van planteando quienes ocupan nuestra red, pero también de los desafíos futuros que impone el desarrollo de la ciudad y el país.

Pero también nos preocupa nuestro propio futuro. Es por eso que, con el fin de garantizar que Metro sea una empresa sostenible en el tiempo, el 2011 incorporamos la sustentabilidad como pilar estratégico transversal de la gestión en nuestra organización. Con esto buscamos que los diferentes procesos de la empresa respondan a esta mirada más global, creciendo responsablemente, aportando con innovación a la ciudad, mitigando nuestros impactos y administrando eficientemente los recursos existentes tanto para la operación como para el desarrollo de nuevas líneas.

En materia financiera, como es tradición por más de 15 años, Metro registró un resultado operacional positivo, ubicándolo en el selecto grupo de los trenes subterráneos del mundo que son capaces de financiar su operación. Este desempeño nos ha llevado a ser reconocidos por el mercado como una empresa estable, responsable y eficiente en la administración de los recursos. Prueba de esto es la emisión del mayor bono sin garantía del Estado de nuestra historia, el que fue colocado con éxito a una tasa de 4% por un monto de US\$225 millones.

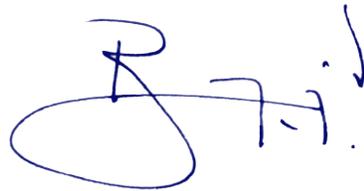
En 2011 avanzamos también en ámbitos relacionados con la responsabilidad social. En materia medioambiental tenemos un largo trayecto, que ha sido reconocido por diversos rankings y estudios. Y nuestra política cultural continúa siendo

robusta, destacando durante el año pasado las intervenciones musicales sorpresa (que realizamos con artistas como Los Jaivas, Chico Trujillo o la Sonora Palacios), la celebración de los 15 años de nuestro exitoso proyecto BiblioMetro y nuestra colección permanente de 33 MetroArte.

El año pasado también nos acercamos proactivamente a nuestros grupos de interés, que son una parte relevante en cada proyecto y también para nuestra operación. La mantención de nuestras relaciones con autoridades, organizaciones vecinales, comunales, y expertos, por mencionar algunos, nos ha permitido construir un camino real de vinculación y retroalimentación.

Así, con un pasado y presente exitosos, y con un futuro acaso más auspicioso, sentimos que tenemos buenas razones para estar satisfechos. Pero no queremos ser autocomplacientes. Nada más lejos de nuestra intención. Tenemos claro que cada día nuestros clientes y el propio entorno esperan más de nosotros, y por eso queremos ser los primeros en autoexigirnos un desempeño de alto rendimiento.

Sólo así seremos capaces de cumplir cada día nuestra promesa: tener para los santiaguinos un metro de clase mundial.



Raphael Bergoeing Vela

Presidente
Metro de Santiago

1.1

Carta del Gerente General**Roberto Bianchi Poblete**

A la hora del recuento, miramos hacia atrás y vemos un 2011 lleno de logros y avances significativos para el Metro y los santiaguinos. La inauguración de un nuevo tramo, buenos resultados financieros, mejoras en los indicadores de gestión, anuncios de nuevas líneas, aparecen como nítidos ejemplos de un exitoso año para la empresa. Pero, en medio de un panorama con múltiples satisfacciones, aparece un episodio que nos llenó de dolor: el baleo ocurrido en la estación Plaza de Maipú, en que por primera vez en nuestra historia tuvimos que lamentar la muerte de dos personas por un acto de esta naturaleza.

Y esta situación de la que fuimos víctima nos dolió porque los clientes son nuestra primera prioridad. Más de 2,2 millones de viajes al día, y 640 millones durante el 2011, nos han transformado en el eje estructurante del transporte público de Santiago, un lugar de encuentro y un vehículo de conexión que está en el alma de la ciudad.

Por ello, durante el 2011 redoblamos los esfuerzos por cumplir nuestra promesa de un servicio eficiente, predecible y seguro para nuestros usuarios, lo que finalmente logramos y se tradujo en una mejora significativa de los principales indicadores operacionales.

Las cifras relacionadas con la oferta de transporte, la densidad de pasajeros y las tasas de averías de trenes, por mencionar algunas, reflejan los avances que alcanzamos durante el 2011. Además, continuamos siendo el lugar más seguro de la capital, con una tasa de 0,37 delitos por millón de pasajeros transportado que es aún más baja que la registrada el 2010.

Pero el año pasado, además, crecimos. Así, con orgullo vimos cómo Metro concretó la expansión de la Línea 5 a Maipú, obra que fue recibida con júbilo por los ciudadanos de la comuna, quienes vieron hecho realidad el sueño que tanto esperaron. Llegamos con nuestra red, con nuestra oferta de transporte, pero también con locales comerciales, servicios y recuperación de espacios públicos.

Esta extensión nos consolida como un referente arquitectónico de la ciudad. El diseño de las nuevas estaciones de la Línea 5 recibió reconocimiento mundial en el International Achievement Award (IAA) por la innovación de su estructura de techo, evidenciando con esta infraestructura nuestro objetivo de aportar los espacios que intervenimos.

Con entusiasmo también recibimos el anuncio de la construcción de las Líneas 3 y 6. El proyecto, que adopta las prácticas de los mejores metros del mundo, es el principal desafío de la empresa, implicando el crecimiento de un 36% de nuestra red actual. Innovación, seguridad, eficiencia son algunos atributos de las líneas que las convertirán en referentes de calidad. Y si bien miramos permanentemente hacia el futuro, estamos conscientes de las necesidades de nuestro Metro de hoy. Es por eso que el 2011 pusimos en marcha una serie de mejoras para el servicio actual: compra de nuevos coches, remodelación de los trenes más antiguos, aire acondicionado en trenes de Línea 1, Wi-Fi en 21 estaciones de nuestra red y accesibilidad universal en todas las estaciones. Más de US\$400 millones es la inversión para estas mejoras, que buscan mejorar los estándares de servicio y con ello entregar a los usuarios una mejor experiencia de viaje.

En materia financiera ha sido un año de logros, que ha significado que nuestra empresa logre un EBIDTA de MM\$ 82.466, mayor en 13% al año anterior. Nuestros accionistas: Corfo y el Fisco, pueden evidenciar que la gestión económica y financiera de Metro de Santiago es sólida y eficiente logrando en el año 2011 una Ganancia Bruta de \$30.941 millones, mayor a los \$23.068 millones conseguidos en 2010.

Estos números se deben en buena medida a que los ingresos no tarifarios crecieron con fuerza, alcanzando un 20% más que en 2011. Por primera vez, medimos el impacto de nuestra publicidad, dando así la posibilidad de que nuestros avisadores conozcan el impacto efectivo de su inversión. Junto con esto, otras líneas de negocios como la inmobiliaria y las consultorías se consolidan, contribuyendo a que Metro de Santiago sea uno de los pocos en el mundo que financia el 100% de su operación.

Pero, claramente, ninguno de estos avances sería posible sin un equipo que lo impulse. Por ello, y entendiendo que uno de nuestros pilares estratégicos son las personas, es que destinamos el año pasado muchas energías en implementar acciones de fondo en beneficio de nuestros trabajadores, avanzando fuertemente en definir políticas e impulsar proyectos que modernizarán nuestra gestión de recursos humanos. Es por eso que quiero agradecer especialmente a los responsables de haber tenido un año exitoso: nuestros colaboradores, quienes desde sus diferentes roles han trabajado por poner a nuestros pasajeros en el centro del quehacer diario.

Qué duda cabe: ha sido un año intenso, pero fructífero. Y se nos abre un 2012 tanto o más desafiante, que enfrentaremos de la única manera que sabemos: con pasión y exigiéndonos la excelencia. Estamos convencidos que Santiago y nuestros pasajeros no se merecen menos.



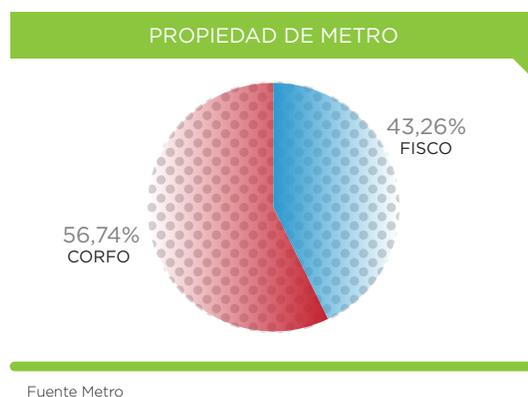
Roberto Bianchi,
Gerente General
Metro de Santiago

1.4 Perfil de la empresa ^{2.6}

Metro se ha consolidado como un eje estructural del transporte en la ciudad de Santiago. En él se realizan más de 2.2 millones de viajes cada día, 640 millones de viajes al año, por una red de 103 kilómetros, compuesta por 108 estaciones y con una flota de 967 coches.

1.4.1 Propiedad ^{2.6} ^{2.8}

Metro es propiedad en un 56,74% de CORFO y en un 43,26% del FISCO, manteniendo en 2011 los porcentajes de participación correspondientes al año 2010.



DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN 2011

Ingresos ordinarios	MM\$ 31.174,2
Capital emitido	MM\$ 1.571.086,74
Patrimonio	MM\$ 1.489.830,74
Activos totales	MM\$ 2.832.671,81
Número de trabajadores	3.266 trabajadores
Número de operaciones	1 operación

Fuente Metro

COMUNAS CONECTADAS, 2011				
Línea 1	Línea 2	Línea 5	Línea 4	Línea 4A
Providencia	Santiago	Maipú	Providencia	La Granja
Santiago	San Miguel	Pudahuel	Las Condes	San Ramón
Las Condes	La Cisterna	Lo Prado	La Reina	La Cisterna
Estación Central	Recoleta	Quinta Normal	Peñalolén	La Florida
Lo Prado	Huechuraba	Santiago	La Florida	
		Ñuñoa	Puente Alto	
		La Florida	Ñuñoa	
			Macul	

Fuente Metro

CLIENTES

2.7

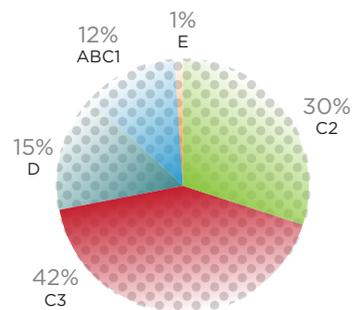
Los clientes son un grupo bastante diverso. En 2011 estuvo constituido principalmente por mujeres, representando el 58% del total de los clientes que la empresa recibió en este periodo. Por otro lado, el grupo socioeconómico que lideró en cantidad de clientes fue el C3, con un total de 42%. Lo siguió el C2 con un 30% del total de clientes y luego el segmento D, con un 12%.

CLIENTES DE METRO 2011, POR GÉNERO



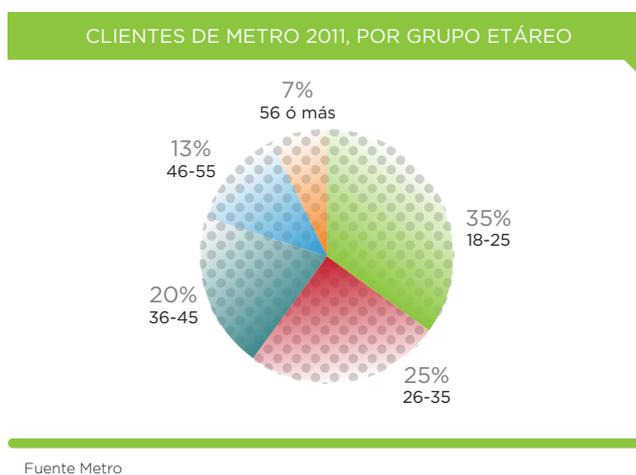
Fuente Metro

CLIENTES DE METRO 2011, POR GRUPO SOCIOECONÓMICO



Fuente Metro

Según el grupo etario, a menor edad, mayor es el uso de Metro como medio de transporte. El 35% de los clientes estaba en el tramo etario entre los 18 y los 25 años. A este grupo lo sigue aquel que reúne a las personas que tienen entre 26 y 35 años, que representan el 25% del total de los clientes.



RIESGOS Y OPORTUNIDADES

1.2

RIESGOS:

- Ocurrencia de eventos externos de gran impacto en la operación y/o en los clientes (blackout, atentados terroristas, fenómenos de la naturaleza).
- Ocurrencia de accidentes con consecuencias graves para la operación y/o las personas, producto de deficientes mantenciones errores o fallas en los sistemas de seguridad.
- Ocurrencia de accidentes de pasajeros con consecuencias graves para la operación y/o personas, por motivos gestionables por Metro.
- Ocurrencia de paralizaciones sindicales que afecten la operación.
- Ocurrencia de accidentes laborales significativos por fatalidad y/o cantidad.
- Mala calidad de construcción de nuevas líneas (OOCC, equipos y sistemas, trenes)
- No contar con un plan de expansión de la red a largo plazo que considere todos los factores relevantes (coordinación con autoridades , tecnologías alternativas como tranvía, trenes eléctricos u otros modos eléctricos)
- Tarifa Técnica inadecuada, dada la poca flexibilidad y actualización del sistema tarifario.

Entre los riesgos definidos, aunque a un nivel de menor que los mencionados, también se encuentra el no contar con una estrategia de sustentabilidad.

OPORTUNIDADES

- Mantener un modelo de desempeño exitoso en diferentes escenarios y circunstancias. Cuenta con la posibilidad de convertirse en uno de los mejores metro del mundo en términos de operación.
- Continuar innovando en eficiencias operacionales.
- Tener sólida plataforma de negocios no tarifarios, entre los que se incluyen inmobiliarios, publicitarios, asesorías y canal de ventas, que aporta a la sustentabilidad económica y a la mejora de la experiencia de viaje de usuarios.
- Contar con trayectoria y experiencia en rubro de transporte. Esto permite colaborar en esta línea con otros medios nacionales o internacionales.
- Continuar siendo uno de los pocos Metros del mundo que financia su operación.
- Coordinación lograda con Transantiago ha permitido evaluar mejoras para trabajar en conjunto.
- Fortalecer la eficiencia energética, migrando a equipos y otros sistemas que permitan innovar en esta línea.
- Lograr una relación justa y transparente con proveedores, estimulando la competencia, una adecuada relación con sindicatos y trabajo conjunto con agrupaciones comunales.
- Mantención de nuestras relaciones con autoridades, organizaciones vecinales y comunales y su consideración en los proyectos, se ha convertido en una posibilidad real de retroalimentación, vinculación y mejora de estos. En 2011 nos acercamos proactivamente a nuestros grupos de interés, que para Metro son una parte relevante en cada proyecto en sus distintas etapas.

Los impactos de Metro se pueden ver en sección 5.2 de este Reporte.

1.4.2 Estructura de la empresa 2.3

ORGANIGRAMA

Metro se organizó en 2011 según la siguiente estructura:



COMITÉ EJECUTIVO



Víctor Morales Vega	Gastón Quezada Risetti	Hernán Vega Molina	Jaime Adasme Araya	Roberto Bianchi Poblete	Álvaro Caballero Rey	Gastón Moya Rodríguez	Roland Zamora Vega	Víctor Maillard González	Gonzalo Morales Moreno
---------------------------	------------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------	----------------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------	------------------------------

DIRECTORIO 4.1



Carlos Zepeda Hernández
 Vicepresidente del Directorio Abogado de la Universidad de Chile

Clemente Pérez Errázuriz
 Director Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile

Domingo Arteaga Echeverría
 Director Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile

Raphael Bergoeing Vela
 Presidente del Directorio Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile

Fernando Cañas Berkowitz
 Director Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile de Valparaíso

José Luis Domínguez Covarrubias
 Director Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile

Bernardo Fontaine Talavera
 Director Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile

Jaime Pilowsky Greene
 Secretario Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile

* Estructura del Directorio a diciembre de 2011

** Estructura es al 30 de diciembre 2011. En esa fecha, mediante Hecho Esencial GG N° 581, se comunica que don Raphael Bergoeing Vela presentó su renuncia a contar del 30.12.2011 al cargo de Director y Presidente del Directorio. El 11.01.2012, el Directorio designó como presidente del Directorio a Fernando Cañas Berkowitz, y como vicepresidente a Jose Luis Domínguez Covarrubias.

1.4.3 Visión, misión, valores

LO QUE NOS MUEVE

Misión:

Garantizar, como eje estructurante del transporte público, una experiencia de viaje en medios eléctricos de manera sustentable, eficiente, con calidad, confiabilidad y seguridad.

Entregar, complementariamente, servicios que aporten a la rentabilidad de la empresa, que ayuden a financiar su expansión y que contribuyan a la calidad de vida de los ciudadanos, cuidando el uso eficiente de los recursos públicos.

Visión:

Empresa de servicios reconocida por:

- Ser uno de los cinco mejores metros del mundo en servicio, eficiencia y seguridad.
- Ser una empresa del Estado respetada por los ciudadanos por su servicio, eficiencia, seguridad y compromiso con el medioambiente y la sociedad.
- Ser una empresa que atrae muy buenos profesionales y que se gestiona con meritocracia.

Valores:

Preocupación por el cliente:

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

Seguridad:

Tu seguridad está primero.

Eficiencia:

Deseamos ser un referente para los otros metros del mundo.

Colaboración:

Trabajando juntos, avanzamos más rápido.

Transparencia:

La transparencia está detrás de todos nuestros actos.

1.5 Gobierno Corporativo



1.5.1 Directorio

La elección de los miembros del máximo órgano de gobierno es realizada por los accionistas de la empresa, sin que ello conlleve un procedimiento formal para su determinación. Los directores son profesionales con alta experiencia en el mundo académico, empresarial, las políticas públicas o la gestión.

Los mecanismos de comunicación de los accionistas y el Directorio de encuentran contemplados en la Ley de Sociedades Anónimas y en los Estatutos Sociales de la empresa. Cabe precisar que, por la naturaleza de su propiedad, Metro no cuenta con accionistas minoritarios.

Existe una política de comunicación permanente entre los sindicatos y la administración, que a su vez, reporta al Directorio.

La gestión en materia de sustentabilidad, en tanto, es evaluada en reuniones de Directorios y en Juntas Anuales de Accionistas.

CAMBIOS EN EL PERIODO



En sesión ordinaria de 16 de mayo el Directorio de la empresa aprobó la incorporación de Fernando Cañas Berkowitz y José Luis Domínguez Covarrubias como nuevos directores de Metro de Santiago.

Ambos ejecutivos, que cuentan con una vasta y reconocida trayectoria en el sector privado, ocupan las vacantes dejadas tras la renuncia de Verónica Edwards Guzmán y Fernando Aguirre Díaz al Directorio de la empresa.

El 30 de diciembre, Raphael Bergoeing Vela, presidente del Directorio renunció, quedando en su reemplazo el vicepresidente Carlos Zepeda Hernández en el cargo de presidente interino. El 11 de enero de 2012 el Directorio designa a Fernando Cañas Berkowitz como presidente del Directorio de Metro de Santiago.

En tanto, en el Comité Ejecutivo también se produjeron cambios. Jaime Adasme, lideró la unión de todas las áreas operativas de la empresa, formando la Gerencia de Operaciones y Servicios.

Además, se creó la Gerencia de Ingeniería y Tecnología, asumiendo Gastón Quezada como cabeza de ésta. En tanto, la gerencia de Desarrollo de Sustentable se disolvió, estableciéndose posteriormente la Sustentabilidad como pilar estratégico de la organización.

JOINT VENTURES-FILIALES 2.3

- Metro es socio de la Corporación Cultural Metro Arte, corporación privada sin fines de lucro, creada en virtud del Decreto Supremo Número 543, de fecha 9 de junio de 1999, del Ministerio de Justicia y publicado en el Diario Oficial de 24 de septiembre del mismo año, cuyo objeto es promover todas aquellas actividades que aseguren el desarrollo cultural y educacional de la comunidad.
- La Corporación está ubicada en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Región Metropolitana.

Comités 4.1

1.5.2 Comités del Directorio

Comité de Gestión de Proyectos:

José Luis Domínguez Covarrubias (Presidente)
 Fernando Cañas Berkowitz
 Carlos Zepeda Hernández
 Bernardo Fontaine Talavera
 Clemente Pérez Errázuriz
 Domingo Arteaga Echeverría

Comité Operacional:

Raphael Bergoeing Vela
 Fernando Cañas Berkowitz
 Clemente Pérez Errázuriz
 José Luis Domínguez Covarrubias

Comité de Auditoría y Finanzas:

Fernando Cañas Berkowitz (Presidente)
 Rapahel Bergoeing Vela
 Carlos Zepeda Hernández
 Domingo Arteaga Echeverría
 Bernardo Fontaine Talavera

REMUNERACIONES 4.5

Para determinar la estructura de remuneraciones del directorio se considera una parte fija y una extraordinaria que depende de la asistencia a sesiones. El monto máximo de ésta es determinado por la junta de accionistas. Los directores no reciben incentivos económicos asociados al desempeño económico ni a su gestión. En tanto, el presidente del Directorio de Metro recibe una remuneración única mensual.

Los miembros del Comité Ejecutivo reciben una remuneración fija mensual, y como el resto de los colaboradores están suscritos a un plan de metas, el cual considera un bono anual que se determina por el desempeño de cada gerente. Este mide tanto el cumplimiento de las metas corporativas como las individuales.

1.5.3 Políticas de transparencia (regulaciones, auditorías)

CÓDIGO SEP (SISTEMA DE EMPRESAS PÚBLICAS)

Metro de Santiago, como empresa estatal, considera los lineamientos contenidos en el código SEP (Sistema de Empresas Públicas) que se refiere al funcionamiento de las compañías del Estado y vela para que su desempeño se ajuste a los principios de eficiencia, transparencia y probidad. El código eleva significativamente los estándares exigidos a estas y amplía los requerimientos y obligaciones en las materias relacionadas con dichas directrices. De esta manera, facilita la labor de otros organismos públicos como la Contraloría y la SVS, así como el control de gestión que realiza el SEP. Establece un Código de Ética y un código de principios y buenas prácticas corporativas, así como normativas y políticas esperables de quienes son responsables de la conducción de las empresas del Estado. Metro suscribe estos lineamientos y difunde este código a sus trabajadores a través de su portal de intranet.

El Código SEP ofrece una guía aplicable a las empresas y sociedades con participación del Estado, con el fin de formalizar las prácticas de negocios basados en estándares comunes de control, ética, transparencia y eficiencia, para crear y sostener valor económico para el Estado de Chile, clientes, trabajadores, proveedores, comunidad y otras partes interesadas y público en el caso que se contemplen los subsidios o coberturas suficientes para ello.

FUNCIONES DEL SISTEMA DE EMPRESAS PÚBLICAS EN LA JUNTA DE ACCIONISTAS

- | | |
|----|---|
| a) | Designar a los miembros del Directorio y su Presidente. |
| b) | Guiar la gestión estratégica de dichas empresas, lo que implica: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el Plan Estratégico. • Verificar la adecuación del Presupuesto Anual a la Visión y Plan Estratégico. • Revisar que el Plan Estratégico se encuentre alineado a la Visión y Misión definida por el SEP. |
| c) | Orientar el funcionamiento de los directorios de estas empresas para un adecuado proceso de toma de decisiones, en cuanto a: coordinación, foco, y arquitectura de la información utilizada. |
| d) | Tomar conocimiento y aprobar los balances, estados financieros e informes de las empresas de auditoría externa. |
| e) | Ejecutar las funciones, tareas y atribuciones propias de la representación de la Junta de Accionistas. |

CÓDIGO DE ÉTICA

Metro de Santiago cuenta con un Código de Ética que describe los valores y conductas esperadas por parte de sus trabajadores. En este documento se establece el comportamiento que debe regir a los trabajadores de la empresa, fomentando en la práctica la probidad y transparencia como un eje central de su desempeño. Incorpora los valores de nuestra organización de eficiencia, seguridad, preocupación por el cliente, colaboración y transparencia desde una perspectiva social y personal.



Durante 2011 se realizaron revisiones constantes a las unidades de Metro, las que no incluyeron a la Corporación Cultural MetroArte. Estas fueron efectuadas al control interno de Metro S.A., tanto por Contraloría Interna, auditores externos y Contraloría General de la República, no observando debilidades importantes ni situaciones de fraude o corrupción.

En Metro no se realizan capacitaciones específicas o formales relacionadas con políticas de anticorrupción, sin embargo la empresa se rige por el código SEP que regula el funcionamiento de las empresas del Estado, en la Sección II se señala: “Los valores y principios éticos contenidos en este código deben inspirar de manera permanente la forma en que desarrollan sus actividades las empresas SEP, reflejándose en su cultura, normas, metas, decisiones, ambientes de control y formas de proceder. La aplicación de estos valores y principios es responsabilidad de los directores, gerentes y trabajadores de cada una de las empresas SEP”. A su vez, este tema se aborda en el reglamento interno de la empresa, en el Título VIII de las obligaciones del Reglamento Interno de Metro S.A., en su Artículo 26, letra o: “Observar en todo momento una conducta correcta y honorable y desempeñar las funciones con dignidad y responsabilidad”. Este reglamento es de conocimiento de todos los trabajadores de la empresa y está publicado en la Intranet.

Durante 2011 en Metro no se han detectado actos de corrupción.

En cuanto a la totalidad de sanciones y multas que registró la empresa se pueden ver en la siguiente tabla.

SANCIONES Y MULTAS SIGNIFICATIVAS PAGADAS POR METRO EN 2011		
Causa	Institución	Monto
Retención de honorarios profesionales de enero y febrero de 2011, pagados fuera de plazo	SII	\$ 545.313
Retención de honorarios profesionales, pagados fuera de plazo	SII	\$ 240.604
No pagar las horas extraordinarias	Inspección del Trabajo	\$ 804.048
Faenas de carga y descarga fuera de los límites de la obra	Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia	\$ 117.063*
TOTAL		\$ 5.861.803

* Valor aproximado. Costo real: 3 UTM. Cálculo realizado con el valor UTM de diciembre de 2011, de \$39.021.
Fuente Metro

1.6 Hitos de Sustentabilidad

2011

Nuestras principales acciones este año dan cuenta de la gestión de nuestra empresa en distintos ámbitos y de la sustentabilidad como pilar estratégico de la organización:

03/02 ¡Maipú está mucho más cerca!

Un gran recibimiento por parte de los maipucinos tuvo la puesta en marcha del tramo Pudahuel - Plaza de Maipú.

Los usuarios de esta extensión pueden, a partir de esta fecha, trasladarse desde Plaza de Maipú hacia Plaza de Armas en sólo 26 minutos.

01/03 Cambio organizacional de clase mundial

Contar con una gestión de las personas única, moderna y conectada con el negocio es uno de los aspectos que se potencian con la nueva estructura organizacional, cuya finalidad es enfrentar exitosamente los desafíos que tendrá Metro de Santiago durante los próximos años.

Este nuevo diseño, que se implementará a contar de marzo, tiene como objetivo transformar a la compañía en una organización de clase mundial, capaz de cumplir los exigentes objetivos estratégicos que se ha trazado.

15/03 100 mil celulares reciclados

El objetivo principal de la campaña de Claro y Metro es dar a los usuarios la posibilidad de reciclar sus equipos celulares de forma gratuita y segura, convirtiéndose en la red de reciclaje más extensa del país.

El proceso de reciclaje contempla el manejo ambiental adecuado de los residuos en todas sus etapas, además, no sólo beneficia al medio ambiente, sino que también apoya con recursos a la Fundación Belén Educa.

07/04 Los Jaivas abren el exitoso ciclo Música de Estación

Intervenciones permanentes para sorprender a los usuarios mejorando su experiencia de viaje forman parte de este celebrado ciclo de músicos chilenos, entre consagrados y debutantes, que se realiza en distintas estaciones durante el horario Valle (10:00 a 17:00 hrs).

18/05 El lugar más seguro de la capital

Tras una visita del ministro del Interior, Rodrigo Hinzpeter, al Centro Integrado de Control para conocer cómo la empresa mantiene los altos estándares de seguridad en la red, se dieron a conocer los indicadores que muestran al tren subterráneo como el espacio público más seguro de la capital.

25/05 Un gran avance hacia la completa accesibilidad

Modernos ascensores fueron inaugurados en Línea 4A, con lo que esta línea presenta accesibilidad universal.

02/07 BiblioMetro celebró sus 15 años

Con los nuevos puntos de préstamo en las estación Irarrázaval y Maipú, la iniciativa, que en conjunto con Dibam cumplió quince años acercando la lectura a los usuarios de Metro, cuenta ya con 17 locales a lo largo de toda la red.

13/07 Presidente Piñera presenta las nuevas Líneas 3 y 6

Cinco nuevas comunas serán beneficiadas con esta inversión que permite aumentar en un 36% la actual red de Metro. A US\$2758 millones asciende la suma para la construcción de líneas con un alto estándar internacional: andenes centrales, puertas de andén en todas las estaciones, eliminación de la electrificación de las vías, entre otras. El proyecto también incluye un completo plan de mejoras.

13/07 Modernización, aire acondicionado y más

Con una inversión de US\$406 millones el tren subterráneo comenzó la ejecución de una serie de medidas tendientes a modernizar la actual red. Destacan la compra y modernización de trenes, aire acondicionado en nuevos coches, accesibilidad universal de la red en 2017 y estaciones con Wi-Fi. Todas estas acciones persiguen lograr estándares internacionales de servicio.

01/07 Mirada a 20 años

Metro consolidó su proceso de Planificación Estratégica que permitió tener una mirada de la empresa a 20 años, una mejor evaluación de los proyectos y formulación y control presupuestario.

17/07 Inédito tiroteo en estación Plaza de Maipú

Metro se vio afectado por un trágico hecho que concluyó con tres víctimas fatales. El 17 de Julio se produjo un trágico hecho en estación Plaza Maipú que concluyó con tres víctimas fatales y cuatro personas heridas.

01/08 Sustentabilidad, un nuevo pilar estratégico

La sustentabilidad fue definida como pilar estratégico de la organización, lo que constituye un importante paso para ser una empresa sustentable en sus distintas áreas.

27/09 A la vanguardia en la medición de audiencia publicitaria

Metro es el primero entre sus pares a nivel mundial en incorporar el "rating". Esta iniciativa permite respaldar la eficiencia del tren subterráneo como medio publicitario, pasando del concepto de afluencia al de audiencia, cuantificando y perfilando a los usuarios expuestos a la publicidad.

05/10 Horario Valle: más trenes, entretención y premios

Un aumento en el número de coches de la Línea 1, más personal en las estaciones con mayor demanda, premios a los pasajeros, shows sorpresa y una amplia oferta de servicios son parte de las medidas que comienza a desplegar el tren subterráneo para mejorar la experiencia de viaje entre las 10.00 y 17.00 horas, durante el Horario Valle.

06/10 Colocación de bono histórico

Con una excelente acogida por el mercado, el instrumento de UF 5,2 millones (unos US\$225 millones) se colocó a una tasa de 4%, la mejor alcanzada entre las emisiones sin garantía del Estado realizadas por la empresa.

03/10 Ventilación en estaciones

Se incorporaron nuevos mega ventiladores para las estaciones Baquedano y Santa Lucía, cuya inversión llega a \$280 millones, sumándose a los ya existentes en Los Héroes, La Moneda, U. de Chile y Tobalaba. Todos ellos permitirán mejorar la ventilación logrando aminorar la temperatura de 3 a 5°C durante un día laboral y en horario punta. Para 2012 se contempla implementarlos en otras tres estaciones por un costo aproximado de \$500 millones.

30/10 Diseño mundial

Un doble premio internacional consiguió Metro de Santiago en el International Achievement Award (IAA) por la estructura de las estaciones Laguna Sur, Las Parcelas, Monte Tabor y Del Sol, de la Línea 5, las que destacaron en dos categorías: "Award of Excellence" y "Outstanding Achievement Award", en la especialidad de telas. Fueron seleccionadas entre más de 380 obras de 16 países, por la complejidad, el diseño, mano de obra, la singularidad y su función.

02/12 Metro y Banco de Chile duplican número de cajas auxiliares para la Teletón

Por segundo año consecutivo el tren subterráneo recibe las cajas auxiliares del banco en sus estaciones con el fin de recibir donaciones para la Teletón. Esta vez los santiaguinos pudieron hacer sus aportes en 21 puntos de la red, los que comenzaron a funcionar el día viernes a las siete de la mañana.

19/12 Todos conectados: Wi-Fi gratuito en 21 estaciones

Metro, en alianza con Claro y Nescafé, presentó nuevas zonas de conexión a Internet inalámbrico que se situarán en 21 estaciones. La iniciativa, desarrollada por el tren subterráneo, cuenta con la tecnología de Claro Chile y la innovadora ambientación de Nescafé. Esto permitirá que en marzo de 2012 la red cuente con "hot spots" que se transformarán en verdaderos referentes de la ciudad por su servicio y atractivos diseños.

21/12 Lanzamiento Plan de Seguridad 2012

Algunas de las medidas que se comenzaron a implementar son fono denuncia para emergencias, botón de alerta en andenes y mayor dotación de vigilantes; acciones destinadas a reforzar la seguridad de los pasajeros y consolidar al tren subterráneo como el lugar público más seguro de Santiago.

Así lo reflejaron las cifras acumuladas a noviembre de 2011, que registraron 0,37 delitos por millón de pasajeros transportado, lo que representa una baja de un 16% a igual período de 2010 (en que la tasa fue de 0,44), un indicador mejor incluso a los existentes antes de la integración con Transantiago.

24/12 El Viejito Pascuero reparte regalos en Metro

Más de 25 mil obsequios fueron entregados a los niños de La Protectora de la Infancia. Con el slogan "Que los regalos lleguen a un destino feliz, pasa por ti", los usuarios de Metro mostraron su solidaridad al colaborar con esta campaña que contó con buzones en cada una de las 108 estaciones.

LÍNEAS 3 Y 6: UN METRO DE CLASE MUNDIAL

Las Líneas 3 y 6 constituyen el principal desafío de crecimiento para Metro desde su inauguración. Se trata de una intervención que derivará en una ciudad más integrada y sustentable. Junto con ello, en su permanente interés por dar un servicio de excelencia, la empresa recogió para sus futuras líneas las prácticas de los mejores metros del mundo y, en función de ello, aumentará la cantidad de kilómetros de líneas construidas por habitante.

Esta gran inversión que alcanza los US\$2.758 millones e implica el aumento en un 36% de la red. El proyecto de las Líneas 3 y 6, que finalizará en 2018, implica una estructura de financiamiento compuesta por aportes de accionistas (Fisco y Corfo), que representan dos tercios de la inversión total, y aportes de Metro (vía endeudamiento que se repaga con incrementos de tarifa técnica) por la tercera parte de la inversión total.

Estas líneas fueron seleccionadas por la Secretaría de Planificación de Transporte (Sectra) tras evaluar 16 alternativas de proyectos, ya que eran las que consiguieron la mayor rentabilidad social. La información utilizada fue actualizada con la evidencia más reciente de viajes en la capital.

Dicho cálculo proviene principalmente de la evaluación de beneficios sociales tales como el ahorro de tiempo de las personas y el consumo de combustible. Además, el proyecto genera ahorros en los costos operacionales del sistema de transporte, al inducir que más viajes se realicen en Metro en lugar de utilizar otros medios.

CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO:

- Las Líneas 3 y 6 abarcan en total, 37 nuevos kilómetros de red.
- 28 nuevas estaciones.
- 11 comunas beneficiadas (5 nuevas).
- Innovación tecnológica en vías, estaciones y trenes, y más servicios para los usuarios.
- Más de un millón de habitantes beneficiados.

Ver infografía en versión interactiva.

1.7 Principales reconocimientos

PREMIO/DISTINCIÓN	ORGANIZACIÓN
<p>Metro obtiene una posición destacada en Ranking Nacional de Cambio Climático. La empresa se ubicó en el lugar número 14 entre 94 analizadas en la medición que distingue a las entidades más preparadas para enfrentar el cambio climático.</p> <p>La gestión sustentable de Metro fue reconocida subiendo cuatro lugares respecto a 2010.</p>	Fundación Chile/ Revista Capital
<p>Metro fue premiado por la estructura de los techos de cuatro estaciones de la Línea 5 -Laguna Sur, Las Parcelas, Monte Tabor y Del Sol-, las que destacaron en dos categorías: "Award of Excellence" y "Outstanding Achievement Award". Éstas fueron seleccionadas entre más de 380 obras de 16 países, por la complejidad, el diseño, mano de obra, la singularidad y la función de la obra.</p>	International Achievement Award (IAA)
<p>Directivos, líderes de opinión, analistas económicos, periodistas y organizaciones ciudadanas y de consumidores otorgaron a Metro el lugar 22 entre las empresas con mejor reputación corporativa del país, según ranking en el que participaron más de 500 compañías. Se trata de un significativo avance de siete puestos en relación a los resultados de 2010. El estudio, que mide la percepción de los grupos de interés sobre los ámbitos propios de su influencia, destacó además al tren subterráneo como líder en cuanto a ética y responsabilidad corporativa.</p>	Ranking de Reputación Corporativa Merco
<p>En el VI Estudio Pulse de Reputación Corporativa, Metro se ubica en la posición 23 del ranking general y en el primer puesto entre las empresas del rubro "Transporte y logística".</p>	Facultad de Comunicaciones UC en conjunto con Reputation Institute
<p>Metro de Santiago es destacado como la segunda mejor empresa en materia medioambiental, según estudio "Evaluación del desempeño ambiental de empresas chilenas en líderes de opinión" que contó con la participación de destacados políticos, empresarios, ONGs, medios de comunicación y académicos.</p> <p>De un grupo de 12 rubros empresariales, Metro se posicionó en los primeros lugares de cada categoría. En calidad de industrias, alcanza la mejor calificación con nota 5,4, obtiene el segundo lugar en el "TOP TEN" de empresas y además es la institución mejor evaluada de la Región Metropolitana con un 29,6% de las preferencias.</p>	Centro de Medición de la Universidad Católica (Mide UC), en conjunto con Azerta comunicaciones.
<p>La Memoria Corporativa de Metro fue premiada con una mención especial en el XVI Concurso Anual de Memorias de Sociedades Anónimas de Chile 2010.</p>	Diario Estrategia en conjunto con PWC

1.8 Pilares de la organización

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE METRO 2011 - 2012

Entre septiembre y octubre se llevó a cabo la Planificación Estratégica de Metro por parte del Directorio y el Comité de Gerentes. Entre los principales resultados se destaca la incorporación de un nuevo pilar estratégico: sustentabilidad, que implicó la actualización de la misión y visión de Metro entregando desde las bases mayor coherencia con este desafío. Los pilares estratégicos y sus respectivos objetivos son:

- **PILAR CLIENTES**

- Asegurar una buena experiencia de viaje a través de un servicio predecible, rápido, seguro y con un adecuado estándar de comodidad.
- Satisfacer las necesidades de comunicación de los clientes con respecto al servicio, antes, durante y después del viaje.

- **PILAR CRECIMIENTO**

- Aportar al desarrollo del transporte público, participando en la planificación y explotación de metros u otros modos de transporte.
- Desarrollar los megaproyectos de manera sustentable, optimizando sus costos, plazos y estándares de calidad.

- **PILAR EFICIENCIA**

- Mantener un resultado operacional positivo, a través de la optimización de costos e ingresos tarifarios y no tarifarios; adicionalmente, optimizar el costo de endeudamiento.
- Garantizar la sustentabilidad financiera a largo plazo, mediante la estructura tarifaria y la optimización del uso de la infraestructura.

- **PILAR SUSTENTABILIDAD**

- Incentivar y fomentar las iniciativas de eficiencia energética y buenas prácticas medioambientales.
- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos entregando transporte inclusivo, cultura y servicios anexos, además de mantener canales de comunicación adecuados con los grupos de interés.

- **PILAR PERSONAS**

- Garantizar un equipo humano competente, participativo y motivado en un ambiente laboral satisfactorio.
- Garantizar la confiabilidad de los procesos de administración de personas, asegurando el cumplimiento de las condiciones higiénicas.



PLAN DE ASUNTOS CORPORATIVOS

Transversalmente, Metro está preocupado de vincular a la empresa con sus distintos grupos de interés, generando una relación estable que permita el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, además de posicionar a Metro como un actor estratégico, responsable y relevante en la sociedad en la que se inserta. Dichas acciones están enfocada a grupos de interés externos:

Municipalidades

Parlamentarios

Gobierno

Líderes de opinión

Medios de comunicación

Comunidad del entorno

Universidades – Académicos

Empresas

Comunidad internacional

Proveedores

En tanto, con estos grupos de interés se están aplicando los siguientes mecanismos de involucramiento:

Participativos: Reuniones, mesas de trabajo, asociaciones, paneles de discusión, colaboración con universidades, visitas a emplazamientos.

Estudios: Encuesta de satisfacción y percepción, benchmarking, estudios de mercado.

Plataformas de comunicación: Página web, redes sociales, exposiciones, informes memoria, reporte de sostenibilidad, boletines, folletos.

2. SUSTENTABILIDAD

Sustentabilidad

Estrategia

En 2011 Metro incorporó el tema de la sustentabilidad como pilar estratégico de la organización relevando que este concepto esté transversalmente incluido en las diferentes acciones de la compañía. Asimismo, en nuestra Visión y Misión fue incorporado para entregar coherencia a las acciones en este ámbito.

Durante 2012 la bajada de estos conceptos, se reflejará en el diseño e implementación de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, que actualmente está en proceso de desarrollo.

En líneas generales los objetivos de la sustentabilidad están enfocados a:

- **Incentivar y fomentar las iniciativas de eficiencia energética y buenas prácticas medioambientales.** Este objetivo, junto al proyecto de eficiencia energética, está incorporado la instalación de un plan de mitigaciones ambientales
- **Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos entregando transporte inclusivo, cultura y servicios anexos, además de mantener canales de comunicación adecuados con los grupos de interés.** Este objetivo contempla dos grandes proyectos: el diseño de una estrategia de sustentabilidad, que permita asegurar eficiencia en el uso de recursos, calidad de vida de ciudadanos y adecuada comunicación con nuestros grupos de interés; y el diseño e implementación de un programa transversal que disminuya las brechas de accesibilidad universal.

Metro de Santiago tiene sus principales grupos de interés identificados en su Política de Responsabilidad Social Empresarial, en la cual asume compromisos con éstos en torno a cuatro objetivos estratégicos: la calidad de vida laboral, la seguridad, el medio ambiente, y la ciudad y la comunidad. Los grupos de interés son seleccionados según el grado de dependencia e influencia que tienen para la empresa. Al mismo tiempo, son determinados en función del vínculo de Metro con estos, como las comunidades de los sectores aledaños a las nuevas extensiones de la red y a las autoridades comunales respectivas.

4.15

En 2011 se avanzó de manera importante en las acciones de relacionamiento con stakeholders, elaborando un plan transversal de relacionamiento con grupos de interés que busca crear relaciones permanentes y que aporten valor, disminuir riesgos y aprovechar las oportunidades que implica esta comunicación.

Este proceso fue iniciado con un levantamiento a fines de 2010 de nuestros distintos stakeholders, lo que permitió identificarlos y especificarlos de manera de acercarnos a sus expectativas acerca de la actual relación con Metro. Tras esto, en 2011 se organizó y ejecutó un plan que involucra a las distintas gerencias, que se mantiene en 2012. En el año que pasó la relación con nuestros públicos estuvo marcado por el anuncio de las nuevas Líneas 3 y 6.

¿Cómo somos sustentables?

Opiniones de usuarios y grupos de interés acerca de ámbitos de nuestra gestión.

- *Acercando la cultura.*
Mario Toral.
- *Aumentando la accesibilidad de las personas al transporte público.*
- *Fomentando la descontaminación de la ciudad.*
- *Aportando a la integración social y urbana.*
Iván Poduje, urbanista.
- *Buscando la innovación y eficiencia en nuestros proyectos.*
Alan Farcas, presidente Ejecutivo Endeavor.

Puedes ver estas opiniones en la versión interactiva.

RELACIONES QUE CREAN VALOR

Un ejemplo de relación en que se obtuvo una solución eficiente para todos los interesados fue con la Municipalidad de Pedro Aguirre Cerda y los parlamentarios de esta zona de Santiago. Dicho municipio presentó a través de sus autoridades locales, un proyecto de cambio de trazado de línea. Metro, guiado por su interés de que los proyectos que ejecute sean los más rentables socialmente, realizó estudios técnicos que arrojaron una mayor rentabilidad social en dicha propuesta, por lo que fue presentada a la autoridad por parte de la empresa.

Luego de análisis sobre el proyecto original de las Líneas 3 y 6, el Gobierno consideró la construcción de dos estaciones de Metro en Avenida Carlos Valdovinos, una de las principales arterias de esa zona. Este cambio permitirá que el tren subterráneo cuente con estaciones en dicha avenida—en Pedro Aguirre Cerda— y en el límite con la comuna de Cerrillos, beneficiando a unos 200 mil habitantes de las dos comunas.

Junto con ello, esta modificación favorecerá una mayor integración del transporte de la ciudad, pues además de mantener la conexión con MetroTren, permitiría conectar a futuro con el Melitren y con buses urbanos e interurbanos.

Del mismo modo, el cambio de trazado implicará menores impactos ambientales durante el proceso constructivo, al tiempo que no generará impactos relevantes en los costos ni en los plazos.

COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Interactivo con despliegue de grupos de interés, expectativas y medios de comunicación agrupados según



ACCIONISTAS

Los accionistas de Metro:

- CORFO
- Fisco (Ministerio de Hacienda)

Acciones: Reuniones a nivel de Presidencia y gerencia General, y retroalimentación en materia presupuestaria y estratégica. Coordinación técnica de proyectos de nuevas líneas o extensiones con municipalidades, servicios públicos y autoridades de la Región Metropolitana.

Los medios que utiliza Metro para comunicarse con sus accionistas son:

- Memoria Corporativa.
- Reportes de avance proyectos trimestral a Subtrans y Segpres.
- Reporte mensual Convenio Desempeño SEP - Metro.

Los accionistas pueden dar retroalimentación a través de la Junta de Accionistas. Cabe destacar que Metro no tiene accionistas minoritarios, sosteniendo reuniones periódicas y proporcionando información permanente a las entidades públicas que cumplen ese rol.

SOCIEDAD

Metro considera como sociedad a:

- Municipios.
- Medios de Comunicación.
- Juntas de vecinos.
- ONGs.
- Comunidad del entorno.

Acciones:

- Reuniones a nivel gerencial con autoridades locales. Durante 2011 las principales autoridades de la empresa se reunieron con alcaldes directamente involucrados en las Líneas 3 y 6 para la presentación de éstas.
- Participación en reuniones, juntas de vecinos y relaciones con la comunidad.
- Información por diversos medio a la ciudad y comunidades acerca de la institución y sus servicios.
- Información sobre nuevos trazados.
- Comunicación a comunidades y vecinos impactos y beneficios del proyecto. ExTERNALIDADES y medidas de mitigación para concensuar mejores formas de aplicación de las medidas.
- Creación de espacios y actividades culturales para la ciudad.

Medios:

- Página web de Metro de Santiago.
- Volantes y folletos informativos
- Letreros y gigantografías en obras
- Medios comunales
- Plataformas virtuales: Twitter, Facebook, Youtube
- Medios de comunicación comunal y regional.
- Atención telefónica.
- Contacto directo a través de reuniones.
- Libro de Reclamos

En el caso de los medios de comunicación la entrega de información es través de entrevistas, comunicados, redes sociales vocerías y actividades entendiendo que son una plataforma de información para la ciudadanía. La Memoria Corporativa y Reporte de Sustentabilidad también es fuente de información relevante para este grupo.

Metro es un actor cultural que promueve diferentes manifestaciones artísticas como parte de su política. MetroArte, intervenciones musicales en estaciones y dioramas, forman parte del completo abanico de actividades que ofrece a la sociedad el tren subterráneo.

CLIENTES

Usuarios, pasajeros de las estaciones.

Acciones:

Campañas, encuestas de satisfacción, percepción y reputación en las que se conocen las necesidades y expectativas de este grupo. Instancias como ClubMetro están orientadas a lograr fidelización para este grupo de clientes.

Medios:

Oficinas de Atención al Cliente, comunicación en estaciones, páginas web institucional, redes sociales, medios de comunicación masiva.

Twitter "105 mil seguidores sumó Metro a diciembre de 2011, convirtiéndose en unas de las Top 140 Cuentas de Twitter en Chile según estudio Klout de Brandmetrics"



AUTORIDADES

- Las autoridades nacionales relacionadas con Metro son:
- Presidencia de la República
- Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones
- Parlamentarios
- MOP
- Transantiago, Ministerio de Obras Públicas
- Gobierno Regional de Santiago
- SECTRA, Secretaría de Planificación de Transporte

Acciones:

Reuniones a nivel de Gerencia General y coordinación permanente con parlamentarios de las circunscripciones y distritos beneficiados por las nuevas líneas 3 y 6. Visitas al Congreso Nacional. Participación en mesas y comités técnicos.

Medios:

- Reporte diario de la operación a Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y coordinación de Transantiago.
- Reuniones de coordinación para actividades conjuntas con ministerios y otras dependencias.
- Brochure y folletos.
- Presentación a las comisiones parlamentarias referidas al transporte. Durante 2011, Metro presentó las nuevas líneas ante la Comisión Obras Públicas, Transporte y Telecomunicaciones de la Cámara de Diputados.

A su vez, las autoridades pueden comunicarse continuamente con Metro directamente o a través de los siguientes medios:

- Comités técnicos.
- Coordinación de actividades conjuntas con ministerios, como inauguraciones de líneas.
- Reuniones.
- Mesas de trabajo en coordinación con Transantiago.

PROVEEDORES**Acciones:**

Metro está consciente de que puede mejorar su desempeño en esta área. Por eso en 2011 se desarrolló un primer acercamiento con el 100% de los proveedores para conocer sus expectativas y percepción de la relación con la empresa. Junto con esto, Metro busca a implementar una política para este grupo que permita recoger estas demandas e involucrar en su mirada a las empresas que proveen servicios.

Medios:

Metro se comunica con los proveedores a través de:

- Web
- Medios de comunicación
- Newsletters
- Comunicación directa a través de mail, teléfono y reuniones

Los proveedores, a su vez, pueden mantener comunicación directa sobre dudas y alcances de negocios, pero además, desde 2011 pueden comunicar sus necesidades a través de la Encuesta de Proveedores.

COLABORADORES

Los colaboradores de Metro son:

- Trabajadores
- Sindicatos

A partir de 2011, una nueva estructura comenzó a regir en Metro, precisamente con el objeto de ahondar en el conocimiento de stakeholders más relevantes para la empresa: los colaboradores. A través del pilar estratégico Personas se instalaron políticas que fomentan el liderazgo, aspecto relevante en opinión de este grupo de interés. Se promueve también más y mejor comunicación al interior de la empresa y el mejoramiento de los espacios físicos.

Acciones:

Encuestas específicas de engagement -compromiso-, condiciones laborales y calidad de vida fueron aplicadas a todos los colaboradores para que las soluciones a sus demandas sean participativas.

Medios:

Metro mantiene comunicación con sus colaboradores a través de:

- Discurso ejecutivo a través de jefaturas
- Reuniones periódicas de sus áreas o con su jefaturas
- Intranet
- Revista interna
- Boletín digital
- Mailing
- Diarios murales
- Afiches
- Folletos temáticos
- Sistema de gestión del desempeño
- Reporte de sustentabilidad

Por otro lado, los colaboradores pueden comunicar sus inquietudes a través de:

- Encuesta de Liderazgo
- Encuesta de Compromiso
- Encuesta de Condiciones Laborales
- Reuniones con Sindicatos
- Reuniones con Comités Paritarios
- Consejo de Bienestar
- Comisión Programa de Asistencia al Empleado (PAE)
- Reuniones por áreas, departamento o gerencias
- Talleres
- Realización de grupos focales sobre temas específicos
- Encuesta mensual de comunicaciones internas.

NUESTRAS REDES 4.13

Metro es parte de distintas organizaciones a través de las cuales intercambia experiencia y adopta compromisos en distintos aspectos de su operación.

Asociación Internacional de Transporte Público (UITP)

Es la red internacional de autoridades de transporte público, los operadores, políticos, institutos de estudios y la industria de servicios asociados. Es una plataforma para la cooperación, el desarrollo de negocios y el intercambio de conocimiento entre sus 3.400 miembros de 92 países. La UITP es la defensora global del transporte público y la movilidad sostenible, y el promotor de innovaciones en el sector.

Metro participa en el Subcomité de Operaciones en donde se trabajan los siguientes temas: indicadores de puntualidad en operación, renovación de infraestructura, cámaras y centro de comunicaciones.

En 2011 la UITP nombró al presidente del directorio de Metro, Raphael Bergoeing, como representante latinoamericano en la organización y a fines de año le otorgó reconocimiento por la trayectoria de la empresa.

Asociación Internacional de Operadores de Metro (COMET)

Programa internacional de benchmarking constituido por algunos de los metros más importantes del mundo (Madrid, Londres, Hong Kong, Ciudad de México, entre otros), el cual se encuentra administrado por el RTSC (Railway and Transport Strategy Centre) del Imperial College de Londres.

COMET es una herramienta muy apreciada por Metro en cuanto a experiencia, contenido y oportunidad, brindando identificación de buenas prácticas, información e indicadores corporativos.

Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos

Organización que da respuesta a la necesidad de poner en común inquietudes y experiencias de metros y medios de transporte de América Latina y la Península Ibérica, compartiendo mejores prácticas que redunden en una mejor calidad de servicio otorgado. Metro se reincorporó a esta red en diciembre de 2011.

Pacto Global

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

Metro es socio de la Red Pacto Global Chile, e informa a través del Reporte de Sustentabilidad sus compromisos adoptados con la Firma del Pacto Global.

May Day Network

Es una iniciativa que agrupa a las empresas líderes en el combate al cambio climático. Este proyecto fue fundado en Inglaterra y en Chile es coordinado por Acción RSE. En nuestro país 23 empresas han adherido a esta red.

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

Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)

Gremio que reúne a las más destacadas empresas del país. Tanto SOFOFA como sus socios desarrollan programas de responsabilidad social, ofreciendo una instancia para que Metro se integre en programas asociativos.

Asociación Nacional de Avisadores (ANDA)

Es una agrupación que estimula las buenas prácticas en materia de comunicación publicitaria y con lo cual se adhiere voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria.

Acción RSE

La asociación con Acción RSE permite la generación de sinergia con otras empresas e instituciones, para así fomentar la asociatividad y compartir experiencias de prácticas socialmente responsables.

Corporación de Desarrollo Tecnológico / Cámara Chilena de la Construcción

Corporación de derecho privado creada por la Cámara Chilena de la Construcción, cuya misión es promover la innovación, el desarrollo tecnológico y la productividad de las empresas del sector construcción mediante diversas áreas de servicio como difusión tecnológica, gestión del conocimiento, estudios sectoriales, coordinación de grupos de interés tecnológico y transferencia tecnológica.

2.1 Ciudad y comunidad**Enfoque de Gestión Sociedad (DMA)**

La operación de Metro tiene impactos sobre la calidad de vida de las personas, ya sea al momento de construcción como al intervenir de forma permanente el entorno. En este sentido, afectar a la comunidad es un riesgo siempre presente que se busca controlar desde el diseño de los nuevos proyectos pensándolos más sustentables en términos de impactos en la ciudad y más eficientes ambientalmente.

En 2011 se integra el pilar Sustentabilidad en el Plan Estratégico 2011 - 2012 de Metro. A través de esta incorporación, se busca poner especial atención en las relaciones con la comunidad y la ciudad.

Metro además de ser un servicio de transporte clave, busca ser un agente que contribuya a mejorar la calidad de vida de los habitantes y un real aporte en términos de cultura.

Será en estos objetivos en los que Metro trabajará durante los próximos años, consolidando generación de confianza y colaboración con grupos de interés, a través de canales de comunicación fluidos y accesibles.

PILAR SUSTENTABILIDAD - CIUDAD Y COMUNIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROYECTO	OBJETIVO DEL PROYECTO	GERENCIA
Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, entregando transporte inclusivo, cultura y servicios anexos, y además, mantener canales de comunicación adecuados con grupos de interés.	Estrategia de Sustentabilidad	Diseñar una estrategia de sustentabilidad, que permita asegurar una adecuada eficiencia en el uso de recursos, aportar a mejorar la calidad de vida a los ciudadanos, promover buenas prácticas medioambientales y construir una relación con los grupos de interés.	Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos
	Accesibilidad Universal	Diseñar e implementar un programa transversal para agrupar iniciativas que den solución al problema de accesibilidad y desplazamiento en las estaciones y trenes para personas con movilidad reducida.	Gerencia de Ingeniería y Tecnología

2.1.1 Relaciones con la Comunidad

ACCIONES

Desde antes del inicio de la construcción o extensión de nuevas líneas de Metro, la empresa se ha comprometido a relacionarse con las comunidades vecinas. Este trabajo de relacionamiento tiene los siguientes propósitos:

- **Previo al inicio de las obras**

Para informarlas sobre las características del proyecto, beneficios, plazos, además de anticipar la ocurrencia de eventuales impactos y las medidas de mitigación previstas.

- **Durante la ejecución de las obras:**

Para informar a la comunidad sobre el avance de los trabajos y realizar visitas en terreno, además de atender cualquier inquietud o sugerencia relacionada con eventuales impactos ambientales o territoriales.

- **Finalizadas las obras:**

Para resolver consultas relacionadas con aspectos pendientes o trabajos complementarios o de reposición posteriores a la puesta en marcha de la nueva línea.

Durante 2011, se abordaron aspectos como la situación de ruido generada en el sector en viaducto del tramo Teniente Cruz - Pajaritos, de Línea 5. Metro tuvo contacto permanente con los vecinos afectados, con objeto de mantenerlos informados sobre el desarrollo de los estudios e ingeniería que se llevan a cabo para la implementación de la solución.

En 2011, se pueden destacar las siguientes acciones con la comunidad:

Comunidad del entorno de estaciones

- Terminadas las obras de extensión de las líneas 1 y 5, los contactos se refirieron a la terminación de obras menores (como jardineras y ciclovías).
- La forma de conocer las expectativas de la comunidad es a través de la relación que Metro mantiene con las municipalidades y agrupaciones comunitarias.
- Reuniones de trabajo con juntas de vecinos, asambleas, seguimiento de reclamos de aquellas son los medios para comunicarse con estas comunidades. En el caso en que se requiera mitigación de impactos por obras de Metro, se establece una relación con representantes vecinales, de manera que conozcan oportunamente plazos y acciones técnicas a implementar.
- A raíz de las nuevas líneas surge el tema de las expropiaciones, las que son comunicadas con anticipación y explicadas a través de informativos y visitas a los inmuebles expropiados.

El trazado de una nueva línea responde al proyecto que tiene una mayor rentabilidad social, decisión técnica definida por la Secretaría de Planificación de Transporte (Sectra), instancia en la que Metro participa, pero no tiene la decisión final.

OTRAS ACCIONES EN LAS ESTACIONES

Alianza con Escuela de Ciegos Hellen Keller

Visitas de jefes de Estación y supervisores de Servicio al Cliente a escuela de niños ciegos Hellen Keller y coordinación de eventos como esquinazo para el 18 de Septiembre en estaciones Tobalaba y Simón Bolívar.

Alianza con la Municipalidad de Recoleta

Coordinaciones con Municipio de La Cisterna para realizar esterilizaciones y vacunaciones a los perros vagos del sector.

Encuentro deportivo Teletón y deportistas Paraolímpicos

En el caso de la Línea 5 y en el contexto de la Teletón, se organizó un encuentro deportivo tenístico con un grupo de deportistas seleccionados nacionales paraolímpicos, quienes son clientes de estación Ñuble.

Visitas de la comunidad

Metro durante el año abre sus puertas a colegios, institutos, universidades, para visitar instalaciones como los talleres de la empresa o el Centro Integrado de Control, lugar de monitoreo de la operación de en toda la red. Previa solicitud de las organizaciones se arma un programa para que conozcan desde otra perspectiva el principal medio de transporte de la ciudad.

Impactos y mitigaciones

Metro ha establecido los siguientes impactos y su mitigación durante 2011

Impacto	Intensidad	Duración	Medidas de mitigación	Estado
Impacto acústico por paso de trenes en Línea 5, interestación Laguna Sur-Las Parcelas.	Alta	Toda la jornada de operación del servicio	Temporal: Reducción velocidad de trenes	Logrado
			Definitiva: Estudio para identificación de solución acústica	En curso

Fuente Metro

Mejora de espacios urbanos

Metro es parte de la ciudad y por ello promueve la mejora de los entornos de sus estaciones, lo que contribuye directamente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes en Santiago. Por otro lado, como principal medio de transporte de pasajeros urbano, Metro tiene entre sus objetivos principales hacer ciudad. Por esto al crecer se preocupa de mejorar los espacios que interviene.

Estas medidas permiten recuperar espacios con mejores condiciones de seguridad y servicios.

Como eje del sistema de transporte público de la capital, Metro de Santiago busca contribuir a la rentabilidad social y a la descontaminación de la Región Metropolitana a través de su operación, mejorando significativamente la calidad de vida e integración de los habitantes de la ciudad. Asimismo, ofrece servicios, manteniendo el equilibrio operacional y construyendo con ello una empresa de servicios modelo.



Metro se emplaza en un entorno urbano, por lo que no existen ecosistemas naturales intervenidos. Sin embargo, la construcción de una nueva línea genera impactos en el entorno, afectando áreas verdes, como parques y plazas. Una vez que finalizan las obras, éstos son intervenidos integralmente de manera de entregar un espacio de mejores características a la población.

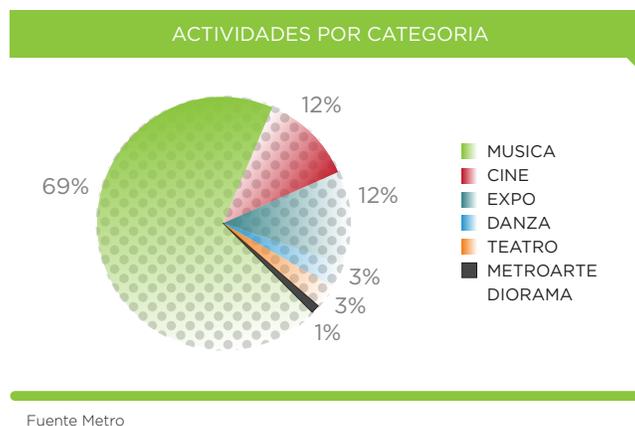
Si bien, durante el año 2010 se repusieron 26.234 m² de áreas verdes, que contemplaron plantación de césped y diferentes especies arbustivas, y se plantaron 896 árboles en las diferentes comunas impactadas por la construcción de Línea 5 y Línea 1 Oriente, en 2011 no se realizaron tareas de reforestación, paisajismo y/o construcción de plazas sino que fue el periodo de inauguración y mantención de estas obras.

2.1.2 Cultura

Como aspecto relevante de su sustentabilidad, Metro tiene el objetivo de acercar diferentes manifestaciones artísticas a los usuarios y a la ciudad lo que lo convierte en un actor cultural relevante. Obras de gran formato de destacados actores nacionales e internacionales se exponen de manera permanente y accesible en las estaciones, donde día a día son apreciadas por millones de usuarios.

Junto a éstas, Metro ofrece a sus pasajeros —y al público en general— una forma diferente para revivir la historia de Chile. Se trata de los dioramas, técnica que mezcla el arte de la maqueta, la pintura y el tallado policromado, para dar vida a una escena del pasado. A través de este arte, el tren subterráneo ha inmortalizado la biografía de nuestro país en distintas estaciones, retratando diversos episodios de su historia.

El 31 de mayo de 2011 se inauguró en la estación Puente de Cal y Canto “Héroes de Iquique”, diorama que consta de tres maquetas que representan distintas escenas de la Guerra del Pacífico y el estado actual de la corbeta Esmeralda bajo el agua. Esta obra, que mide más de 14 metros de largo, fue gestionada por la Corporación de Patrimonio Marítimo y financiada por la Armada de Chile y la Compañía de Oficiales de Reserva Naval (Cornav).



Música de Estación

Como proyecto 2011 surgió desde la Corporación Cultural MetroArte el ciclo “Música de Estación” que congregó tanto a connotados representantes a nivel nacional como artistas emergentes. Más de 60 intervenciones artísticas en la que músicos como Los Jaivas, Chico Trujillo, Joe Vasconcellos y la Sonora Palacios, entre otros, sorprendieron a los usuarios convirtiendo las estaciones en un escenario improvisado. El objetivo: acercar la música popular desde el rock hasta la cumbia a los usuarios del tren subterráneo, contribuyendo a mejorar la experiencia de viaje. Este ciclo se realizó en conjunto con Arte y Medios. En tanto, en alianza con Sello Azul, se contribuyó a dar espacio a músicos emergentes de gran nivel entre los que se encuentran María Colores, Camila Moreno y La Guacha.

La música clásica también tuvo espacio durante el pasado año, destacándose las presentaciones de las orquestas Filarmónica y Sinfónica cerrando esta última su gira a nivel nacional, actividad que se desarrolló en la estación Quinta Normal.

BiblioMetro llega a más estaciones

Con los nuevos puntos de préstamo de libros en las estaciones Los Dominicos, Irrazaval y Maipú, la iniciativa, en conjunto con Dibam cumplió quince años acercando la lectura a los usuarios de Metro. A diciembre de 2011, BiblioMetro contaba con 17 locales a lo largo de toda la red y a la misma fecha, aumentó sus préstamos a 390 mil libros, éxito que la posiciona como la segunda biblioteca pública del país.

ACCIONES CULTURALES DESTACADAS:

“La Bella y la Bestia”

Se desarrolló el Ballet “La bella y la bestia” con motivo del Día del Niño. La interpretación dirigida por Karen Connolly permitió que más de 2.000 personas se reunieran en la estación Quinta Normal.

Ver video en versión interactiva.

Cine de Estación

Más de 30 películas y un ciclo de documentales se exhibieron en las distintas estaciones del tren subterráneo agrupados en diferentes temáticas: estrenos que se encuentran en cartelera en el circuito de cines, estrenos infantiles, películas chilenas, ciclo de Charles Chaplin, Cine B y los documentales del Festival Fidocs.

Acertijos matemáticos

Más de 20 mil pasajeros participaron en la primera versión del concurso “Matemáticas, un viaje entretenido” iniciativa conjunta de la Facultad de Matemáticas de la Universidad Católica y Metro de Santiago que perseguía acercar las matemáticas a los usuarios del tren subterráneo.

Cuatro desafíos al interior de los vagones acompañaron el viaje de miles santiaguinos durante octubre, los que pudieron optar a ser el ganador de una de las cinco categorías.

Ver más en: <http://www.unviajeentretenido.cl/html/>

2.1.3 Solidaridad

Metro durante 2011 apoyó las siguientes iniciativas:  4.12

SELLO PRO PYME

La iniciativa es impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, y pretende garantizar mejores condiciones para las empresas de menor tamaño del país. Metro adhiere a esta iniciativa de manera voluntaria y para acceder a este distintivo, Metro tuvo que acreditar que el pago a sus proveedores más pequeños se realiza en un plazo máximo de 30 días de corrido.

Como empresa, Metro está comprometido con el desarrollo de la igualdad y el apoyo al crecimiento de quienes son nuestros colaboradores a diario. Esta idea se traduce en progreso, desarrollo y mayor igualdad para todo.

CAMPAÑA DE REGALOS PARA LA PROTECTORA DE LA INFANCIA

La Protectora es una institución con 117 años de vida trabajando con niños, niñas y jóvenes en riesgo social. Actualmente atiende directamente a más de 8.500 beneficiarios —además de sus familias— en siete regiones del país a través de programas sociales y educacionales.

Anualmente, Metro facilita sus instalaciones para que los usuarios den muestras de solidaridad entregando regalos. Este año el Viejo Pascuero en un tren Metro fue a dejar los obsequios a los niños de la entidad.

Durante 2011, 25 mil regalos fueron entregados a esta institución.

ALIANZA CON TELETÓN

Por segundo año, Metro colabora con la Teletón, facilitando su infraestructura para la instalación de las cajas auxiliares del Banco de Chile. En 2011 estos lugares se duplicaron alcanzando a 21 puntos en la red.

Por otra parte, los trabajadores de Metro por primera vez en 2011 participaron en la campaña haciendo un aporte en dinero en el teatro Teletón.

Para Metro, la accesibilidad es uno de los compromisos relevantes, en coincidencia con el proyecto Teletón de integrar a personas con movilidad reducida completamente a la sociedad.

Día del Patrimonio Cultural

En mayo se conmemoró en nuestro país el Día del Patrimonio, y Metro de Santiago se unió a esta celebración abriendo, por segunda vez, sus puertas al público. Esto, con el objetivo de que la comunidad pueda acceder al edificio, declarado inmueble de interés histórico, y mostrar a la comunidad nuestra operación que impacta a 2,2 millones de pasajeros al día.

Este año, además en las estaciones Plaza de Armas, Cal y Canto y Quinta Normal se hicieron recorridos por exposiciones y patrimonio cultural guiados por personal de Metro y de Monumentos Nacionales. En conjunto, las visitas alcanzaron las 2000 personas.

Más de mil escolares visitaron las estaciones emblemáticas en la actividad “Tu ciudad en Metro” actividad realizada en conjunto con la Fundación Futuro.

El programa consiste en un recorrido educativo-cultural por distintas paradas del centro de Santiago, donde se mezcla arte y ciudad. Los alumnos descubren los atractivos del Santiago subterráneo y los entornos emblemáticos a los que acerca la red. La Plaza de la Ciudadanía, Cerro Santa Lucía y Plaza Baquedano son algunos de los puntos de este viaje.

2.1.4 Accesibilidad

La accesibilidad es uno de los aspectos más relevantes en términos de sustentabilidad. Para Metro mejorar la integración de los habitantes de la capital es una de las premisas como empresa. Esta integración considera no sólo que este medio de transporte llegue cada vez a más comunas, sirviendo así a un mayor número de personas, sino que también hace alusión a la entrega de un servicio inclusivo, dirigido a todos los capitalinos.

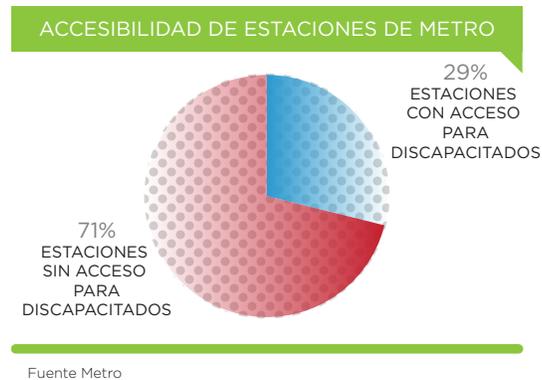
Metro construye desde la década de los '90 sus estaciones dando pleno acceso a personas con movilidad reducida, incorporando ascensores, salva escaleras (alternativa para ascensores), rutas para no videntes, sistema braille en pasamanos y torniquetes, sonorización de ascensores, asientos preferenciales y un dispositivo sonoro y luminoso para el cierre de las puertas de los trenes.

Estas medidas se encuentran actualmente en estaciones de las Líneas 4, 4A y 5, y en las estaciones de la extensión de la Línea 2 hacia el norte. Además, todas las nuevas construcciones que se realizan, como la extensión de Línea 1 y 5, cuentan con infraestructura especial para el acceso de personas discapacitadas.

Estamos conscientes del déficit de este tipo de infraestructura en Línea 1 y parte de Línea 2. Esto se debe a la antigüedad de las construcciones, realizadas en las décadas del '70 y '80.

La ley chilena que introdujo normas al respecto fue aprobada recién en 1996. Con el tiempo se han introducido mejoras importantes, como es el caso de la estación Ecuador de Línea 1, cuyo acceso enfrenta directamente al Instituto Teletón de la capital, entidad que atiende a más de 8.500 niños con movilidad reducida.

Hoy nos asesoramos y trabajamos en conjunto con el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis) para la elaboración de nuestros planes de integración y mejoras en la accesibilidad.



El 71% de la red de Metro posee acceso especial para discapacitados. Esto se traduce en 203 ascensores instalados en 66 estaciones y 11 estaciones con salvaescaleras. En 2015 la accesibilidad será completa.

Durante 2010 Metro invirtió \$1.600 millones en construir ascensores en las estaciones Universidad de Chile, Pajaritos, San Pablo, Escuela Militar y Baquedano.

En 2011 se realizó una inversión de \$600 millones para Línea 4A, en las estaciones La Granja, San Ramón, Santa Julia y La Cisterna se reemplazaron siete plataformas de desplazamiento vertical por ascensores con capacidad para ocho personas cada uno. A mediados de año, se anunció el plan de mejoras a la red que contempla que a 2015 exista accesibilidad plena en distintas estaciones de la red.

COMPROMISOS CON LA ACCESIBILIDAD:

En 2015 toda la red de Metro tendrá accesibilidad universal.

ESTACIÓN	ENTREGA	ESTACIÓN	ENTREGA	ESTACIÓN	ENTREGA
Los Héroes	2012	Manuel Montt	2013	Santa Ana	2014
Universidad Católica	2012	Las Rejas	2013	Pedro de Valdivia	2014
		Salvador	2013	Estación Central	2014
		San Miguel	2013	Cal y Canto	2014
		La Moneda	2013	San Alberto Hurtado	2014
		Parque O'Higgins	2013	Unión Latinoamericana	2014
		Santa Lucía	2013	Neptuno	2014
		República	2013	Alcántara	2014
		Universidad de Santiago	2013	Departamental	2014
		Toesca	2013	Lo Vial	2014
		Lo Ovalle	2013	Los Leones	2014
		Rondizzoni	2013	Franklin	2014
		El Llano	2013		
		Ciudad del Niño	2013		
		El Golf	2013		

En aquellas estaciones que no cuentan con la infraestructura mencionada, se activa el Plan de Atención Especial a Clientes con movilidad reducida. Éste permite la atención del usuario previo aviso de su ingreso a la estación, llamando al teléfono 800 540 800, así el personal de estaciones coordina y facilita su tránsito seguro por la red de Metro. Este número de teléfono está publicado en cada uno de los accesos a las estaciones.

Metro durante 2011 trabajó para identificar los principales problemas de accesibilidad de los pasajeros no videntes. Actualmente Metro cuenta con medidas como señalética en braille y diseño de senderos especiales, sin embargo el desafío es incorporar las necesidades de este grupo en todas las estaciones de la red.

2.1.5 Conectividad

El objetivo de Metro no es sólo transportar, sino que aportar en conectividad con otros medios de transporte.

Estaciones intermodales:

Durante 2011 se inauguró la estación Intermodal Del Sol que se suma a las otras cuatro existentes en la red. Esta obra permite una conexión directa con las vías de acceso de las principales autopistas que se dirigen a la costa central, a la Región de Valparaíso y a las zonas rurales de las provincias de Melipilla y Talagante, y que mantiene un flujo diario de 32.000 personas.

Las otras estaciones intermodales ya existentes son: Pajaritos, Lo Ovalle, Bellavista de La Florida, La Cisterna y Vespucio Norte.

BiciMetro:

Metro ha desarrollado un compromiso permanente con los usuarios de bicicletas a través de BiciMetro. Estos espacios de guarderías de bicicletas durante 2011 incrementaron su afluencia en un 27% con respecto al año anterior, llegando los a 31.368 clientes.

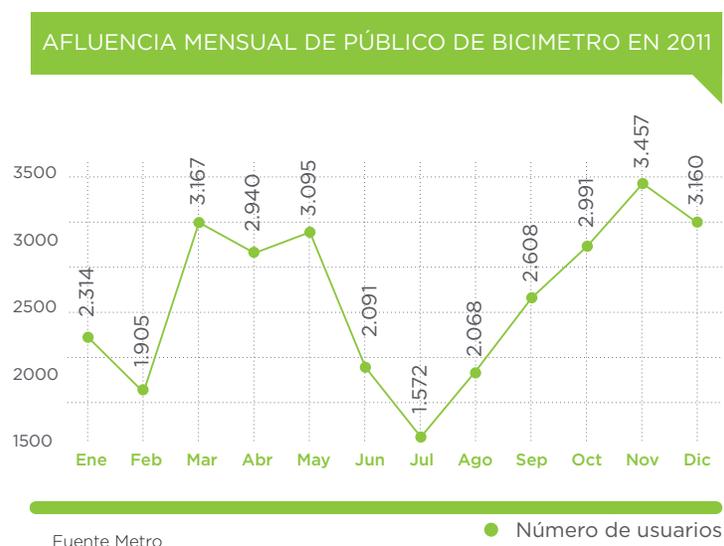
Los BiciMetro son guarderías que cuentan con lockers individuales para que cada pasajero deje en forma segura su bicicleta, los son custodiados por una persona con dedicación especial a esta tarea.

Actualmente existen nueve estaciones que poseen BiciMetro:

- Escuela Militar (L1)
- Vespucio Norte (L2)
- La Cisterna (L2)
- Cristóbal Colón (L4)
- Grecia (L4)
- Las Mercedes (L4)
- Gruta de Lourdes (L5)
- Blanqueado (L5)
- Pudahuel (L5)

La mayor afluencia de público de BiciMetro fue en la estación Escuela Militar, con 16.227 usuarios en 2011.

El mes de mayor afluencia de público en 2011 en BiciMetro fue noviembre, con 3.457 usuarios. Por otro lado, febrero y julio son los que tiene menor afluencia, con 1.905 y 1.572 respectivamente.



2.2 Medio Ambiente

ENFOQUE DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE (DMA)

Para Metro, cuidar el medioambiente es una responsabilidad presente en distintos ámbitos de su gestión.

Metro es por esencia un sistema amigable con el medio ambiente ya que contribuye a disminuir las emisiones de CO₂ al privilegiarlo por sobre otros medios de transporte que son más contaminantes.

La principal gestión en materia de sostenibilidad tiene que ver con que la operación sea eficiente medioambientalmente junto con que los impactos asociados al funcionamiento no afecten negativamente la calidad de vida de los ciudadanos. Bajo esta mirada, los nuevos proyectos de Metro incorporan desde su origen variables medioambientales que los hacen más eficientes en materia energética y de procesos con reducción de emisiones de CO₂.

Para la empresa es una prioridad seguir mejorando la eficiencia energética en las operaciones, aspecto en el que ha trabajado en los últimos años. En 2011 se logró un ahorro de cerca de 70 kw/h equivalente al consumo promedio anual de 35.900 hogares.

PILAR SUSTENTABILIDAD - MEDIO AMBIENTE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROYECTO	OBJETIVO DEL PROYECTO	GERENCIA
Incentivar y fomentar iniciativas de eficiencia energética y buenas prácticas medioambientales	Eficiencia de consumo de energía	Identificar mejores prácticas, evaluar e implementar alternativas mediante cambios tecnológicos o de procesos para optimizar el consumo de energía en Metro.	Gerencia de Ingeniería y Tecnología
	Implementación plan de mitigaciones medioambientales	Dar cumplimiento a las normas ambientales, priorizando aquellos impactos que degradan o limitan el servicio y actividades que se desarrollan en las instalaciones de Metro, mediante la implementación de medidas de mitigación y buenas prácticas medioambientales.	Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos


EC2

El 2011, a partir de la planificación estratégica de la compañía, se incorporó un quinto pilar estratégico: la sustentabilidad, el que recorre transversalmente todos los ámbitos de la empresa.

Dentro de los proyectos estratégicos de la compañía se encuentra además el Plan de Eficiencia Energética de largo plazo, que permitirá de manera ordenada y progresiva, implementar proyectos orientados a hacer más eficiente el uso de la energía eléctrica al interior de la empresa.

Actualmente en Metro no existen riesgos regulatorios, puesto que en Chile no se establecen normativas relacionadas con cambio climático que restrinjan o limiten las emisiones de GEI*. Sin embargo, al ser Metro un medio de transporte altamente dependiente del sistema eléctrico, indirectamente existen regulaciones producto de efectos del cambio climático a nivel nacional, como sequías extremas y disminución de cota de embalses. En dichos casos la empresa participa de manera activa y preocupada, implementando planes de eficiencia energética y campañas de reducción en el consumo eléctrico.

* Si bien no existe una normativa, existen compromisos nacionales como parte de la Convención Marco de la Naciones Unidas sobre Cambio Climático que Chile ratificó en 1994 e igualmente se hizo parte de su protocolo de Kioto y en 1996 crea por decreto supremo el Comité Nacional Asesor para el Cambio Global que el 2006 elaboró la estrategia nacional de cambio climático y el 2008 se aprobó el plan de acción nacional de cambio climático.

2.2.1 Gestión Ambiental

Metro, durante 2011, gastó un total de M\$771.231 en este ítem, lo que implica una baja del 31% respecto del gasto en 2010. Esto se debe principalmente a la disminución de las obras de construcción de proyectos de la empresa. A futuro, en 2013, se encuentran comprometidos por estos mismos conceptos M\$602.620, además en 2012 se tiene planificado una inversión sobre M\$4.000.000 para el proyecto de las nuevas Líneas 3 y 6. Dentro de este valor se encuentran materias como gestión ambiental, control acústico, protección del patrimonio arqueológico, relacionamiento con comunidades.

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES DE METRO, EN M\$		
Concepto	2010	2011
Ruidos y vibraciones	\$ 77.449	\$ 93.105
Tratamiento de residuos	\$ 32.844	\$ 25.828
Aguas de infiltración	\$ 214.486	\$ 208.545
Gestión ambiental	\$ 789.118	\$ 414.105
Proyecto bonos de carbono generados por CBTC	\$ 2.551	\$ 9.391
Monitoreo de parámetros contaminantes	\$ 852	\$ 20.257
TOTAL	\$ 1.117.300	\$ 771.231

Fuente Metro

En cuanto a la mitigación de los impactos de nuestra operación, las iniciativas realizadas en 2011 son:

Bodegas de residuos peligrosos

Objetivo:

Mejorar el estándar de almacenamiento de los residuos peligrosos.

Resultados:

Esto permitió mejorar significativamente el almacenaje de estos elementos residuos y cumplir el nuevo reglamento D.S. 1747/2003 que regula el Manejo de Residuos Peligrosos del Ministerio de Salud. Dicho proyecto requirió de una inversión de aproximadamente 7.195 UF. Ubicados en talleres Neptuno, Lo Ovalle y San Eugenio. Este proyecto finalizó el 2011.



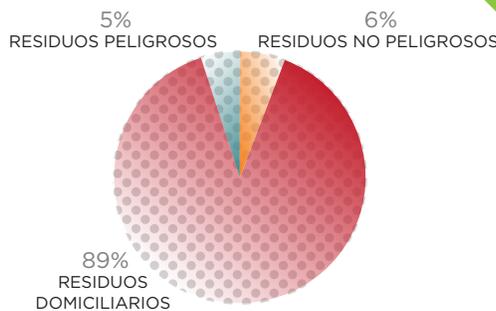
Metro ha avanzado el reciclaje y manejo de residuos en 2011, mejorando sus indicadores en esta línea. Los principales materiales utilizados por Metro tienen relación con materiales utilizados durante el proceso de mantenimiento de trenes.

MATERIALES UTILIZADOS, POR PESO O VOLUMEN				
Material	Unidad de medida	Peso o volumen utilizado		
		2009	2010	2011
Neumáticos	Kg	73.549	83.546	87.860
Aceite y lubricante	Lt	36.418	21.914	34.973
Grasa	Kg	6.766	5.181	5.015
Nitrógeno	m3	5.619	6.874	6.527
Oxígeno	m3	628	814	844
Acero	Kg	388	439	235
Madera	m3	74	143	242
Solvente	Lt	17.830	24.514	17.364

Fuente Metro



RESIDUOS GENERADOS POR METRO EN 2011, POR TIPO



Fuente Metro

El total de los residuos generados por Metro fue de 2.384.691 Kg. Esto representa un aumento del 5% respecto de los residuos generados en 2010. Esta variación tiene que ver con el aumento del número de estaciones que se incorporaron a la empresa.

El tipo de residuo que relativamente más disminuyó fue el de los no peligrosos, con un 21%. Por otro lado, los residuos peligrosos disminuyeron en un 6%, mientras que los domiciliarios aumentaron en 8%.



PESO DE RESIDUOS GENERADOS POR METRO			
	2009	2010	2011
Residuos peligrosos	149.073	115.000	107.934
Residuos Industriales No Peligrosos	479.575	183.414	143.102
Residuos domiciliarios	1.564.928	1.970.857	2.133.655
TOTAL	2.193.576	2.269.271	2.384.691

Fuente Metro

Respecto del total de residuos generados en 2011, la mayoría correspondieron a domiciliarios, con un 89% del total. La mayoría de dichos residuos se generan en las estaciones de la red. Lo sigue en cantidad los industriales, con un 6% del total, y finalmente los peligrosos, que representaron un 5% del total. Los residuos peligrosos fueron tratados por empresas especializadas en disposición final de residuos (ver indicador EN24). En tanto, los residuos domiciliarios y no peligrosos fueron retirados por empresas autorizadas por autoridad sanitaria.

En los talleres de Metro se destinan lugares especialmente habilitados para almacenar los desechos peligrosos, que consisten en áreas de almacenamiento transitorio. El 2011 para minimizar el riesgo de derrames en estas áreas, se adquirieron nuevos pallets especiales para contener los tambores, de modo que en el caso de ocurrir un derrame éste sea contenido. Durante 2011 no se registraron derrames significativos.



En cuanto al tratamiento del agua, actualmente Metro vierte todas sus aguas al alcantarillado, para luego ser intervenidas en plantas de tratamiento de aguas servidas de empresas de servicios sanitarios. En este aspecto, Metro cumple con toda la normativa dispuesta por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS

De los desechos peligrosos eliminados, el 100% fue transportado dentro del país por empresas especializadas en tratamiento de residuos y acreditadas por la Seremi de Salud, dando tratamiento y disposición final adecuada a estos.

En la actualidad, Metro cuenta con 95 transformadores contaminados con Bifénilos Poli cloracos (PCB), los cuales en forma paulatina serán dispuestos en instalaciones europeas habilitadas para la eliminación segura de estas sustancias. La cantidad de residuos peligrosos generados en el año 2011 fue de 107.934 toneladas.

En el marco de su responsabilidad con el medio ambiente, Metro de Santiago firmó en diciembre de 2010, el Acuerdo de Producción Limpia, iniciativa que apunta a un adecuado manejo de uno de sus principales residuos: los neumáticos. Gracias a éste, la empresa recicla un alto porcentaje de las ruedas utilizadas al año, cifra que alcanzó a los 87.860 kg durante 2011.

El proceso es simple. Este material es retirado de los talleres de la empresa siendo reciclado a través de la empresa Polambiente, donde es comprimido para después ser utilizado. El uso de este elemento abre distintas posibilidades, desde ser utilizado como mezcla de asfalto y caucho para la construcción de carreteras, pasto para canchas, entre otras.

El modelo propone aplicar el concepto de responsabilidad extendida al productor, para proteger el medio ambiente, el cual se centra principalmente en el ciclo de vida del producto e intenta que fabricantes, distribuidores, intermediarios, usuarios y grandes empresas usuarias compartan, junto al Estado, la responsabilidad de reducir los impactos que el producto ocasiona al medioambiente.

Metro a través de su proveedor Michelin, adhiere a la iniciativa.

2.2.2 Huella de carbono/emisiones

Aunque Metro es un medio de transporte eficiente y no contaminante, cuya emisión de Gases Efecto Invernadero (GEI) es muy baja, está consciente de su responsabilidad en la materia por lo que ha implementado nuevas iniciativas que implican disminuir su huella de carbono y mitigar los efectos del cambio climático. Lo anterior se traduce en medidas orientadas a la eficiencia energética y a la disminución en el consumo de energía eléctrica, principal fuente de sus emisiones de GEI.

En cuanto a las sustancias destructoras de la capa de ozono, Metro sólo emite aquellas que se utilizan en el aire acondicionado. Dentro de dichas sustancias se encuentra el gas Freón, del que se consumió 136 Kg durante 2011. Cabe destacar que el consumo corresponde a equipos antiguos instalados en Metro, ya que los nuevos utilizan un gas que no destruye la capa de ozono.

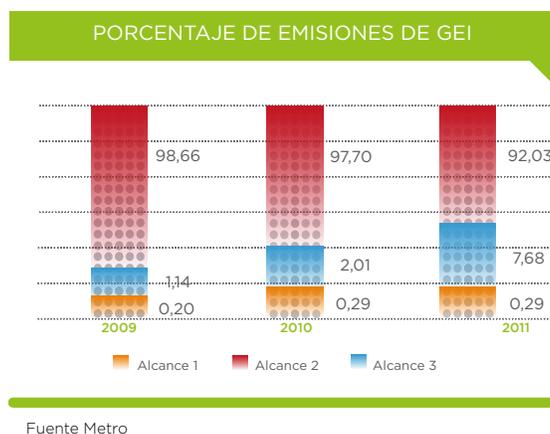
A small green logo consisting of a teardrop shape with the text "EN19" inside.

HUELLA DE CARBONO

El sistema de transporte subterráneo de Santiago opera con energía eléctrica, por lo que emite muy pocos contaminantes de forma directa. La mayoría de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) son indirectas, producidas por los responsables de generar la energía consumida. En el caso de Metro la emisión directa ocurre en equipos de aire acondicionado, uso de combustible y otras marginales.

A continuación se presenta la distribución de las emisiones de GEI de Metro según grado de alcance.

Porcentaje de emisiones de GEI según alcance generadas por la operación de Metro



Durante 2011 Metro profundizó en la medición de su huella de carbono realizando por primera vez el proceso con una consultora externa. Como resultado, se obtuvo un incremento en la huella asociados a los nuevos factores de medición incorporados. Respecto al año 2010 la huella aumentó un 38%, principalmente impactado por el incremento del Alcance 3 debido a la incorporación del transporte de empleados y la consideración de nuevos procesos como el tratamiento de aguas y eliminación de residuos peligrosos.

RESUMEN DE EMISIONES ANUALES POR ALCANCES (KgCO2)	2011	2010	VARIACIÓN
Emisiones directas (Alcance 1)	464.598	333.410	39%
Emisiones indirectas (Alcance 2)	146.909.153	113.150.532	30%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	12.258.285	2.329.763	426%
EMISIONES TOTALES	159.634.047	115.813.705	38%

A) EMISIONES DIRECTAS

Las emisiones directas crecieron en un 39% entre ellas se encuentran la combustión de combustibles fósiles, utilizado en fuentes móviles principalmente en vehículos y maquinarias móviles operadas por Metro y fuentes fijas como generadores.

Metro emite Freón en el uso del aire acondicionado, este gas es una sustancia destructora de la capa de ozono que, además, tiene un alto potencial de calentamiento global. Durante el 2011 se consumieron 136 kg de gas Freon.

Para evitar el consumo de dicho gas, Metro comenzó a instalar equipos que utilizan otro gas refrigerante llamado R407C. Si bien, este gas no daña la capa de ozono, tiene un alto potencial de calentamiento global. Durante el 2011 se consumieron 60 kg de gas R407C.

USO COMBUSTIBLE (2011)	Kg CO2e
Fuente fija	28.165
Fuente móvil	344.903
TOTAL	373.068

FUENTE	Kg CO2e		VARIACIÓN
	2011	2010	
Combustibles	373.068	91.330	308%
Aire acondicionado	91.530	242.080	-62%
	464.598	333.410	39%

B) EMISIONES POR CONSUMO ELÉCTRICO (ALCANCE 2)

Metro consume energía eléctrica para tracción, alumbrado de estaciones y talleres e iluminación y uso de equipos en edificio administrativo.

El Alcance 2 presenta un aumento de 30%, debido al aumento en el consumo eléctrico de 4% y del factor de emisión del sistema interconectado en 25% de 0,3044 kg CO2e/kWh (utilizado por Metro el 2010) a 0,379 kg CO2e/kWh reportado por el Ministerio de Energía.

TABLA EMISIONES DE GEI ASOCIADOS AL CONSUMO ELÉCTRICO		
ENERGÍA	Kg CO2e 2011	Kg CO2e 2010
Administración	1.562.319	1.395.000
Alumbrado	25.395.951	19.039.490
Tracción	119.950.883	92.716.040
TOTAL	146.909.153	113.150.530

C) OTRAS EMISIONES DE GEI (ALCANCE 3)



Fuentes móviles

Metro no tiene vehículos propios y transporta a su personal en vehículos arrendados, radio-taxis. Como la operación de estos vehículos se encuentra fuera del alcance de Metro se clasifica como Alcance 3 (“Emisiones indirectas”) según el Protocolo de Gases Efecto Invernadero.

En relación al tratamiento de residuos, este año se incorporó el tratamiento de agua y residuos peligrosos.

También se presenta un aumento en el transporte de empleados que el 2011 incluyó los distintos medios de transportes (micro, taxi, vehículo particular, entre otros).

OTRAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO			
FUENTE	2011 Kg CO2e	2010	VARIACIÓN
Energía	66.128	239.042	-72%
Producción de agua potable	33.242		100%
Producción de insumos	84.406	1.153.112	-93%
Transporte de carga	20.693		100%
Transporte de empleados	5.207.696	605.437	760%
Tratamiento de aguas servidas	155.910		100%
Tratamiento de residuos	6.540.740	260.153	2414%
Viajes de negocios	149.470	72.019	108%
TOTAL	12.258.285	2.329.763	426%

2.2.3 Eficiencia energética

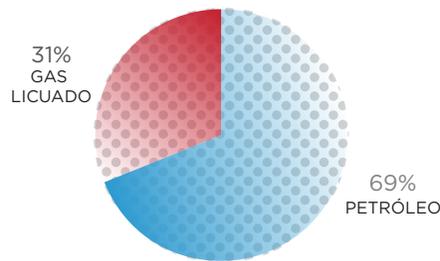
El consumo directo de energía de Metro en total aumentó en un 49% en 2011, respecto de las cifras obtenidas en 2010. Esto se refiere principalmente al incremento en un 26% del consumo de petróleo y a un 144% en el uso de gas licuado, en relación al año anterior.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA DE METRO EN GJ, POR FUENTE

Fuente	2010	2011
Petróleo	1.034,5	1.308,3
Gas licuado	241,6	590,7
TOTAL	3.286,1	1.899

Fuente Metro

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA DE METRO EN 2011, POR FUENTE



Fuente Metro

De los 1899 Gigajulio que se utilizaron en 2011, el 69% fue consumo de petróleo, mientras que el 31% restante correspondió a gas licuado.

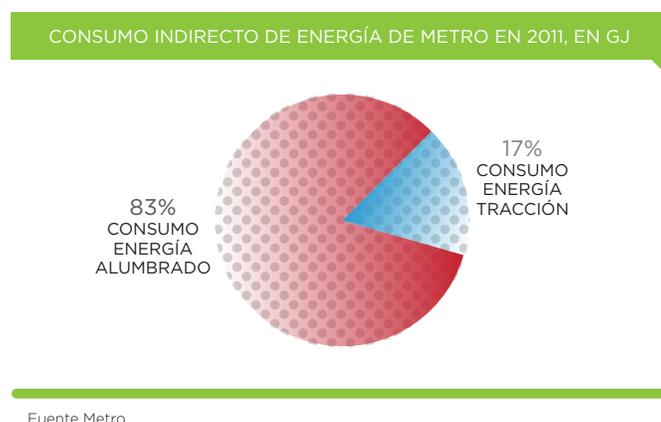
Por su parte, el consumo indirecto de energía de Metro aumentó en un 4% durante el año 2011, respecto del 2010, llegando a la cifra de 1.395.443 GJ. El mayor gasto se produce en los procesos de tracción, el cual en 2011 representó el 82% del consumo indirecto total de energía.



CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DE METRO, EN GJ

	2010	2011
Consumo energía tracción	1.097.714	1.139.375
Consumo energía alumbrado	240.550	256.068
TOTAL	1.338.263	1.395.443

Fuente Metro



Las iniciativas desarrolladas durante 2011 en materia de eficiencia energética fueron las siguientes:

Operación Expresa

Iniciativa que permite tener en una misma línea dos recorridos distintos. Algunos trenes se detienen de manera alternada minimizando el costo asociado a la tracción.

Sistema de bucles

Consiste en que algunos trenes, debidamente señalizados, no realizan el trayecto completo, sino que sólo prestan servicio en el tramo de mayor congestión. En 2011, se agregó el bucle Pudahuel-Quinta Normal ayudando a controlar los flujos de la Línea 5 tras la llegada del Metro a Maipú. Esta medida operacional ayudó a una disminución de consumo energético asociada a la mayor flota disponible en las distintas líneas y a la baja del tiempo de vuelta en el bucle en la Línea 5, que inicialmente estaba ubicado en la estación Santa Ana y que con la extensión de la línea hacia Plaza Maipú se trasladó a Quinta Normal.

Regeneración de energía en frenado

Este sistema, que permite realizar un aporte energético en el proceso de frenado, está instalado en las Líneas 1 y 4 y mostró que el mayor ahorro se produjo por el aumento de la flota de coches que recorren la Línea 1, existiendo una directa relación entre coche-kilómetro recorrido y la energía reutilizada. Por lo tanto, al aumentar el consumo también aumentó la cantidad de energía regenerada bajo ese concepto. Esta alza en la reutilización de energía es considerada ahorro.

Sistema de programación de oferta de transporte

Sistema que ajusta los programas preestablecidos de circulación de trenes, disminuyendo los kilómetros recorridos y, por lo tanto, el consumo de energía. Su eficiencia energética se mantiene en los niveles de años anteriores.

Software de gestión de potencia eléctrica

Presentó un mayor ahorro explicado por el mejor control de la demanda en horas punta en SEAT (Subestación Eléctrica de Alta Tensión).

Iluminación inteligente

Reducción del consumo de energía por la implementación de un sistema de iluminación inteligente en las instalaciones de Metro.

AHORRO DE ENERGÍA OBTENIDO A PARTIR DE LAS INICIATIVAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE METRO, EN GWH/AÑO		
	2010	2011
Operación Expresa	5,4	6,4
Sistema de bucles	6,0	3,5
Generación de energía en frenado	48,0	45,0
Sistema de programación de oferta de transporte	0,8	0,8
Software de gestión de potencia eléctrica	1,8	6,2
Implementación iluminación inteligente	1,1	1,1
TOTAL	63,2	63,0

Fuente Metro

En 2011, en general se mantuvo el ahorro de energía debido a los programas de eficiencia energética. **En ese contexto, cabe destacar el aumento del ahorro que tuvo la iniciativa de software de gestión de potencia eléctrica, el cual pasó de ahorrar 1,8 GWh/año a 6,2 GWh/año.**



Durante el año 2010 se implementó un proyecto piloto de eficiencia energética que consistió en el recambio de iluminación de la estación Unión Latinoamericana (L1).

En 2011 no se integraron nuevas instalaciones al Proyecto Piloto de Eficiencia Energética, por lo que se mantienen las cifras logradas en 2010 en dicha estación.

2.2.4 Consumo de Agua

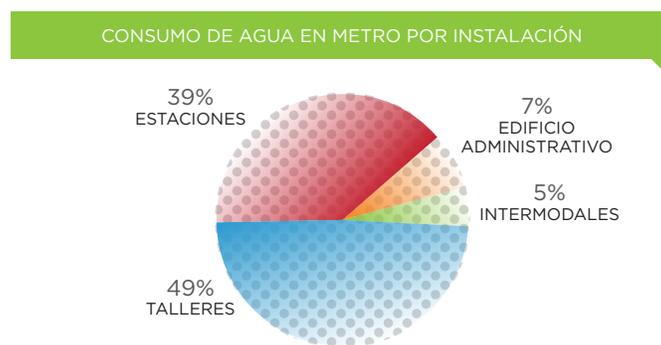
El consumo de este elemento en Metro se mantuvo en el año 2011. Si bien el uso en el edificio administrativo disminuyó en un 16%, se registró un aumento en las estaciones Intermodales creciendo un 28% respecto del año 2010. Lo anterior responde principalmente a la entrada en funcionamiento de la nueva estación Intermodal Del Sol, instalación de 8.600 m², que cuenta con 13 andenes y locales comerciales. De la misma manera, se explica el aumento en el consumo de agua en las estaciones, el que fue de un 9%, explicado por las nuevas estaciones que Metro inauguró durante 2011.

La mantención de los niveles de uso de agua en Metro es una buena señal para sus operaciones, ya que consolida las disminuciones del consumo respecto de los niveles alcanzados en 2010.

CONSUMO DE AGUA POR TIPO DE INSTALACIÓN EN METRO, EN M ³ /AÑO			
Instalaciones	2009	2010	2011
Estaciones	165.524	164.942	180.584
Talleres	295.671	242.142	232.006
Edificio administrativo	21.335	37.509	31.675
Intermodales	17.257	18.731	23.934
TOTAL	499.787	463.324	468.199

Fuente Metro

Del uso del elemento en 2011, el 1% correspondió a uso de aguas subterráneas, mientras que la mayoría, el 99% proviene de la empresa sanitaria.



Fuente Metro

El año 2011, el 49% del total de consumo se produjo en talleres. En estos se realizan labores de lavados de trenes, acciones que conllevan un importante uso de este elemento. Luego vienen las estaciones, con un 39% respecto del total, que está relacionado con lo relevante de su número y la incorporación de nuevas. Finalmente, el edificio corporativo y las Intermodales, alcanzan el 7% y 5% respectivamente.

Durante 2011 no se registraron acciones de reutilización de agua. 

Durante el 2011 se determinó que aparte de las tecnologías ya implementadas en estaciones, se comprarán trenes con aire acondicionado, los que circularán por Línea 1, mejorando el confort térmico al interior de dichos coches.

El aumento de temperatura en los últimos años ha afectado a los usuarios especialmente durante los meses más calurosos. Para hacer frente a este problema, Metro ha preparado en los últimos años una serie de proyectos que permitan ir mejorando dicha condición, destacando la instalación de megaventiladores, sistema centralizado de aire acondicionado para negocios en estaciones, nebulizadores y monitoreo de temperatura en puntos estratégicos de la red, entre otros.

3. COLABORADORES

3. Colaboradores

Enfoque de Gestión Laboral (DMA)

LAS PERSONAS, PILAR DE METRO

Las personas son la principal área de nuestra empresa, quienes permiten hacer realidad nuestra misión, visión y objetivos. En 2011 varios proyectos estratégicos buscaron fortalecer este pilar.

Este fue un año de reorganización por lo que constituyó un periodo de cambios ante el cual los colaboradores de Metro demostraron su flexibilidad y la capacidad para adaptarse a nuevos desafíos. Junto con esto, estuvo marcado por el desarrollo e implementación de un nuevo modelo de evaluación de desempeño, donde el mérito es la base de todas las decisiones que se toman sobre las personas.

Este rediseño viene acompañado del desarrollo de una cultura colaborativa e interdependiente que incentivará la meritocracia. Junto a esto se diseñó la nueva Política de Compensaciones, buscando que la organización sea más transparente en este ámbito de nuestra organización.

Al mismo tiempo, Metro implementó programas que persiguen que buenos profesionales ingresen a nuestra compañía. De esta manera, se apostó por consolidar el Programa Trainee, involucrando a 40 nuevos talentos que tienen una participación real en proyectos de la empresa.

Equipos de alto rendimiento requieren a líderes que desafíen sus capacidades y los apoyen en el logro de las metas y objetivos. Por eso, en 2011 se lanzó el programa de la Escuela de Liderazgo para fomentar las habilidades directas de ejecutivos o jefes que tengan a su cargo personas.

La empresa se ha caracterizado por una preocupación constante por la salud y seguridad de sus trabajadores. Es por eso que se preocupa siempre por las condiciones de trabajo y los programas orientados a evitar accidentes y enfermedades laborales. Metro se enorgullece de los logros en este sentido en 2011, ya que se alcanzaron importantes reducciones de las tasas de gravedad y accidentabilidad en 2011. En Metro no sólo se busca que los colaboradores estén en un buen lugar para trabajar, sino que crear instancias donde puedan crecer profesionalmente. Junto con esto, la empresa está comprometida con la ampliación de los beneficios del Fondo de Bienestar y con la implementación de procesos de feed-back permanentes con los trabajadores como la Encuesta de Compromiso.

PILAR PERSONAS			
Objetivo estratégico	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Gerencia
Garantizar un equipo humano competente, participativo y motivado, en un ambiente laboral satisfactorio	Implementación de modelo de liderazgo	Implementar herramientas y programa de actividades técnicas y prácticas orientadas a desarrollar y/o potenciar habilidades de liderazgo para generar equipos de trabajo de alto desempeño.	Gerencia de Recursos Humanos
	Participación a través de más y mejor comunicación	Diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna que permita alinear la organización y mejorar los niveles de participación en todos los niveles de la empresa.	Gerencia de Recursos Humanos
Garantizar la confiabilidad de los procesos de administración de personas, asegurando el cumplimiento de las condiciones higiénicas	Confiabilidad de servicios operativos de RRHH	Optimizar el cumplimiento de los servicios básicos de RRHH en calidad y tiempo.	Gerencia de Recursos Humanos
	Mejoramiento de espacios físicos	Definir e implementar mejoras en espacios físicos de los lugares de trabajo de Metro.	Gerencia de Operaciones y Servicios

3.1 Cómo somos

En 2011, en Metro trabajaron 3.266 personas. De ellas, la mayoría eran hombres, llegando a un total de 2.601 que representaron al 80% de la dotación total.

En tanto, el 99% de la dotación total de Metro cuenta con contrato indefinido.

Además, el 97% de la plantilla total trabajó en jornadas completas. 32 mujeres trabajaron en jornadas parciales, mientras que 57 hombres trabajaron en esa condición. La tasa de rotación de la empresa sufrió un incremento, pasando de 8,79 a 10 en 2012. Este aumento se explica principalmente por el proceso de reorganización de la empresa que ha impactado en este indicador.

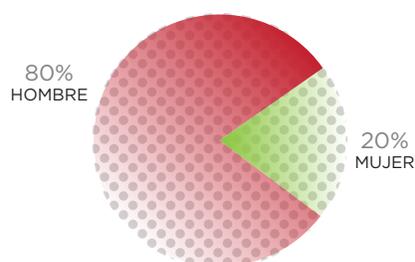
TOTAL DE TRABAJADORES DE METRO	
2010	2011
3.300	3.266

Fuente Metro

TRABAJADORES QUE DEJARON SU EMPLEO DURANTE 2011

	2010	2011
Número de trabajadores	290	335
% de rotación	8,79	10

DESGLOSE DE TRABAJADORES 2011, POR GÉNERO

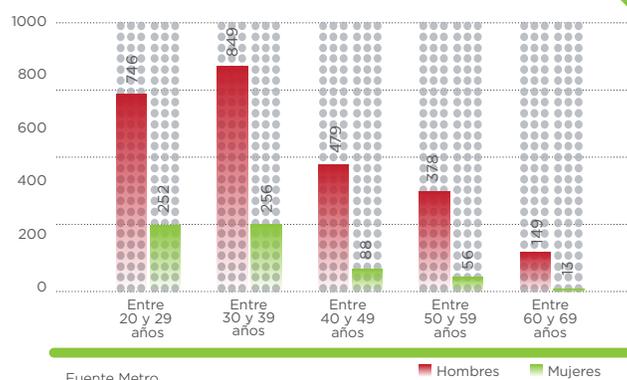


Fuente Metro

LA13

En todos los tramos de edad, la mayoría de los trabajadores son hombres. El 34% de la dotación total de los trabajadores tienen entre 30 y 39 años, lo que corresponde a la mayoría. Este grupo es seguido por las personas que tienen entre 20 y 29 años, representando un 31%. Sólo el 5% de los trabajadores tiene entre 60 y 69 años. En tanto, no hubo trabajadores que tuvieran menos de 20 o más de 70 años.

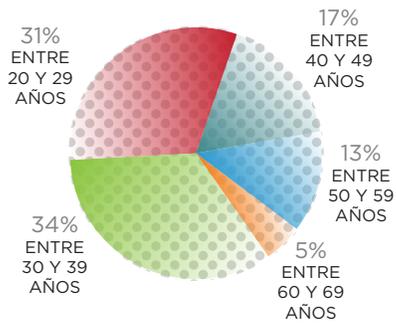
TRABAJADORES DE METRO 2011, POR EDAD Y GÉNERO



Fuente Metro

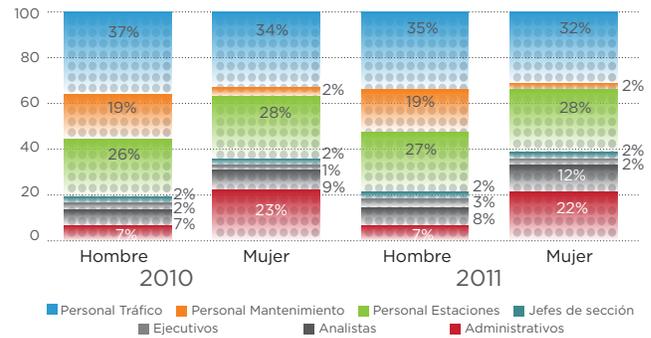
■ Hombres ■ Mujeres

TRABAJADORES DE METRO 2011, POR TRAMO DE EDAD



Fuente Metro

TRABAJADORES DE METRO, POR ESTAMENTO Y GÉNERO



Fuente Metro

LA14

RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría	2010		2011	
	Salario base Mujeres vs Hombres	% salario mujeres respecto del salario de hombres	Salario base mujeres vs Hombres	% salario mujeres respecto del salario de hombres
Administrativos	1,00	100	1,04	104
Analista	0,82	82	0,88	88
Ejecutivos	0,59	59	0,66	66
Jefe de sección	0,73	73	0,94	94
Personal estaciones	1,09	109	1,07	107
Personal mantenimiento	0,87	87	0,93	93
Personal tráfico	0,83	83	0,81	81

Se considera que salario base hombre es 1,0.

La tabla muestra la relación salarial por género al interior de Metro, destacándose la disminución de las brechas en los cargos de Jefe de Sección y Ejecutivos.

LA15

Durante 2011, 13 mujeres hicieron uso de su período post natal, y la totalidad de ellas regresó a sus funciones en Metro.

Impacto económico en términos laborales

El sueldo mínimo chileno, desde junio de 2011, se fijó en \$182.000. Los salarios más bajos de Metro se fijaron en \$445.448 en el caso de los hombres y \$441.028 en el caso de las mujeres.

El sueldo inicial estándar de Metro en el caso de los hombres es de 2,5 veces más alto que el sueldo mínimo de Chile, mientras que en el caso de las mujeres es de 2,4 veces más alto.



NUESTRO COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

En cuanto a nuestros compromisos con los Derechos Humanos, por política de la empresa, Metro no contrata a menores de 18 años. La única circunstancia en la que menores de edad realizan actividades es cuando los estudiantes de liceos técnicos hacen la práctica profesional en Metro. Esto sucede previa autorización de los padres del menor. Como es una práctica profesional, dichas personas están cubiertas por la ley N° 16.744 de seguro estudiantil, por lo que no existe un contrato de trabajo, sino un convenio de aceptación del estudiante con la institución de estudios. Al mismo tiempo, Metro no acepta el trabajo forzado, por lo tanto, no registra incidentes de este tipo.

La empresa constantemente se ha preocupado de elaborar manuales y procedimientos tendientes a señalar pautas de trabajo, con el espíritu de proteger a las personas dentro de un contexto de máxima funcionalidad operativa, en el desarrollo de cada una de las tareas orientadas a la prevención de riesgos de accidentes laborales. Estos manuales y procedimientos están publicados en la Intranet y son conocidos por todos los trabajadores. A su vez, dentro de los valores de Metro se encuentra la “Seguridad”, tanto para trabajadores como usuarios.

Si bien Metro no cuenta con una política formal relacionada con la no discriminación, estos temas son abordados en el Código SEP que rige a las empresas del Estado, que entre otros señala: “Las empresas SEP deben orientar su actuar en función de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y tratar a todos sus trabajadores, contratistas, clientes, proveedores, competidores, y personas, en general, con respeto y dignidad, de manera justa e imparcial, sin discriminaciones arbitrarias asociadas al género, edad, origen étnico, ideología política, religión, raza, estado civil u otras”.

Por su parte, en el Código de Ética de la empresa, sección “Ética personal y en la relación entre personas”, se postula que Metro propicia y promueve la consideración por la dignidad de cada integrante de la empresa, rechazando cualquier manifestación que implique denigrar o menoscabar esa condición. Asimismo, es ofensiva toda forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, color, origen, creencias u orientación sexual, no sólo a la persona que la sufre sino además al ethos valórico que como empresa promueve Metro.

Metro considera en la elaboración de sus políticas la no vulneración de los derechos universales. Durante el 2011 se revisó la política de alcohol y drogas vigente, considerando la norma internacional, régimen constitucional y legal, entre otros. No existen quejas relacionadas con Derechos Humanos ni tampoco incidentes de violación de Derechos Indígenas en la empresa.

SINDICALIZACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

En 2011, el 84% de los trabajadores de Metro estaban suscritos a diferentes convenios colectivos, correspondiendo a un total de 2.745 personas.

En la organización existen cuatro sindicatos, los cuales agrupan a los trabajadores para mantener relaciones equilibradas con las gerencias, procurando la mantención de un diálogo fluido entre las partes.

Metro garantiza en forma irrestricta la libertad sindical y la libertad de asociación de sus trabajadores.

COLABORADORES INCLUIDOS EN CONVENIOS COLECTIVOS DE METRO				
	2010		2011	
	Nº de colaboradores suscritos	Porcentaje respecto del total de colaboradores	Nº de colaboradores suscritos	Porcentaje respecto del total de colaboradores
Convenio Colectivo Sindicato de Trabajadores de la Empresa Metro S.A. (Sindicato 1)	1.169	35%	1.088	33%
Contrato Colectivo Sindicato de Trabajadores Profesionales y Técnicos de la Empresa Metro S.A. (Sindicato 2)	657	20%	644	20%
Contrato Colectivo de Trabajo Sindicato Nacional de Conductores y Trabajadores metro S.A. (Sindicato 3)	745	23%	675	21%
Convenio Colectivo Sindicato Empresa de Trabajadores Conductores de Metro S.A. (Sindicato 4)	366	11%	347	11%
TOTAL	2.937	89%	2.754	84%

Fuente Metro

3.2 Beneficios

Metro de manera permanente se plantea la creación de nuevos instrumentos que repercutan positivamente en sus trabajadores. Entre ellos está en 2012 la incorporación de nuevos beneficios del Fondo de Bienestar aumentando las coberturas de los reembolsos de los gastos dentales y de consultas de neurología, psicología y psiquiatría. Junto con esto, se pondrá en marcha la política de compensaciones para sus trabajadores de manera de tener una guía transparente de actuación en esta área.

Metro entrega programas de beneficios sociales específicos para sus trabajadores en edad de jubilar. En 2011 se benefició al 1,5% del total de empleados, que corresponde al 50% del total de empleados que se encuentran en esta etapa. Este beneficio consideró un gasto de MM\$400 y contempló distintas acciones:

Aporte sistema de salud

Aporte de cotizaciones de salud y Fondo de Bienestar interno durante los 8 meses siguientes a su desvinculación.

Talleres de preparación para el retiro y asesoría previsional

Talleres de 40 horas para preparar al trabajador para el retiro y asesorarlo en las mejores opciones de Jubilación.



Los beneficios que Metro entrega a sus colaboradores son:

Convenio Isapres

Desde 2008 se cuenta con un convenio colectivo Isapres, para planes de salud al 7% y con prestadores preferentes. Con este programa, se benefician 1.623 trabajadores, correspondientes al 49,7% de la plantilla total.

Bonificaciones médicas

Desde 1999, existe el programa de bonificaciones médicas. Esta cobertura consiste en la entrega de reembolsos de salud complementarios al sistema previsional del trabajador. En total, se benefician 2.734 trabajadores, correspondientes al 83,7% del total.

Convenios médicos

Se mantiene un pool de convenios tendientes a facilitar el acceso por parte de los trabajadores a distintos tipos de prestaciones de salud. En 2011 se beneficiaron 1.033 trabajadores, los que representan el 31,6% del total de la plantilla.

Programa de apoyo familiar y social

Consiste en la entrega de ayudas económicas para enfrentar situaciones sociales, entre los beneficios están:

- Asignaciones sociales por matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento de cónyuge, hijos y padres. En 2011 se beneficiaron 350 trabajadores, es decir, el 10,7% del total de la plantilla. Éste fue instaurado en el año 1999.
- Asignaciones escolares para hijos y trabajadores estudiantes, abarcando desde la educación preescolar hasta la educación superior. Creado en 1999, beneficia al 31,6% de los trabajadores, los que en total son 1.033.
- Préstamos de salud para el pago de prestaciones médicas, dentales, oftalmológicas y medicamentos. En 2011 se beneficiaron 1.438 trabajadores, representando el 44% del total.
- Préstamos sociales, para cubrir necesidades personales, emergencias o mejoramiento de vivienda propia.
- Préstamos extra laboral que se otorga para cubrir actividades de tipo deportivo, recreativo y cultural dirigidas tanto al trabajador como a su grupo familiar.

Beneficios familia-trabajo

En el ámbito familiar también existen beneficios vinculados especialmente con la maternidad, entre los que destacan reintegro paulatino post natal y el bono hijo menor de 2 años. En el caso de los padres, algunos trabajadores pueden solicitar durante el 1º año de vida del hijo permiso para el control de niño sano.

Programa asistencial

Su objetivo es entregar atención social a trabajadores en situaciones problemáticas que afectan su calidad de vida y la de su grupo familiar, marcando presencia en los eventos trascendentales.

Entre sus actividades están:

- Atención social permanente a los trabajadores y su grupo familiar.
- Orientación médica para trabajadores que lo requieran.
- Reuniones informativas y visitas a terreno en todas las áreas de la empresa para dar a conocer la red de apoyo social, los beneficios y los distintos programas.

Programa de Asistencia al Empleado (PAE)

Es un programa preventivo y de asistencia frente al uso indebido de alcohol y drogas.

Su objetivo es construir espacios laborales saludables, seguros y libres de riesgos del uso indebido de alcohol y drogas. Considera educación, prevención y tratamiento.

Programa de recreación y deportes

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

- Vacaciones de verano - invierno para hijos de trabajadores: el costo de esta actividad es subsidiado por la empresa en un 50% (participaron 156 niños en 2011).
- Grupo folklórico: participan trabajadores y su familia. Metro aporta con la contratación de los profesores.
- Actividades deportivas: se considerará la programación de actividades deportivas tanto del ámbito competitivo como no competitivo. Entre ellas encontramos el club deportivo, las clases de acondicionamiento físico y el campeonato de fútbol.
- Convenios: centros recreativos, deportivos y culturales, con cobertura familiar.
- Festival de la Voz: el evento considera la participación de los trabajadores y de su grupo familiar.

Navidad

Anualmente para esta festividad Metro entrega:

- Caja navideña y regalo a los trabajadores
- Juguetes a los hijos cargas legales menores de 12 años.

COLABORADORES QUE RECIBIERON BENEFICIOS, 2011

Beneficio	Nº de colaboradores Beneficiados	Porcentaje respecto del total de la planilla de colaboradores
Convenio Isapres	1.623	49,70%
Bonificaciones médicas	2.734	83,70%
Convenios médicos	1.438	44,00%
Programas de apoyo familiar y social		
Asignaciones sociales por matrimonio	350	10,70%
Asignaciones escolares	1.033	31,60%
Préstamos de salud	1.438	44,00%
Préstamos sociales	2.278	69,70%
Préstamos extra laboral	50	1,50%
Beneficios familia/trabajo	96	2,90%
Programa asistencial	Metro no tiene medición de los beneficiados por este programa	
Programa de Asistencia al Empleado	No se entregan datos por ser información confidencial de la empresa	
Programa recreación y deportes		
Vacaciones de verano e invierno	143	4,40%
Taller de folclore	28	0,90%
Actividades deportivas	1281	39,20%
Uso de multicanchas disponibles en la empresa (el N° indicado corresponde al uso de las canchas)	6.550*	
Convenios con centro recreativos	164	5,00%
Festival de La Voz	100	3,10%
Navidad		
Cajas de Navidad y regalos	3.168	97,00%
Regalos a cargas	1.194	36,60%

Esta cifra corresponde al número personas que usa las canchas no solo a colaboradores Metro.
Fuente Metro

3.3 Formación y educación

Metro está comprometido con la consolidación del Programa Trainee. Junto con éste otro proyecto de vital importancia es el pleno desarrollo de la Escuela de Liderazgo para el desarrollo de habilidades directas.

LA CAPACITACIÓN EN METRO

En total, en 2011 se desarrollaron 139.331 horas de capacitación a los trabajadores de Metro, alcanzando un promedio de 43 horas per cápita. El estamento con mayor cantidad de horas de capacitación fue el de Tráfico con 64 horas, seguido por el de Mantenimiento, que alcanzó las 52 horas por persona. En segundo lugar, están los ejecutivos, quienes completaron un total de 48 horas. Los menos capacitados en términos relativos fueron los administrativos, con 7 horas de capacitación por trabajador.

HORAS DE CAPACITACIÓN METRO, POR ESTAMENTO						
	2010			2011		
	Nº de trabajadores	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de trabajadores	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación
Administrativos	339	3.102	9	289	1.997	7
Analistas	252	7.770	31	294	6.383	22
Ejecutivos	60	1.333	22	38	1.834	48
Jefe Sección	62	2.368	38	818	24.719	30
Estaciones	872	30.824	35	290	10.061	35
Mantenimiento	505	38.884	77	440	23.006	52
Tráfico	1.210	148.506	123	1.097	70.308	64
TOTAL	3.300	232.787	71	3.266	139.331	43

Fuente Metro

Programas Destacados

Desde el segundo semestre de 2011, el área de Formación y Desarrollo de la gerencia de Recursos Humanos comenzó a desarrollar el Programa Trainee, el cual tiene como objetivo la atracción y el desarrollo de los recién titulados, modelo aplicable al resto del equipo de Metro.

Este programa de entrenamiento se basa en la relación colaborativa para el aprendizaje, basada en la figura del tutor y mentor (1+1). A través de esta metodología, el programa es dirigido especialmente a las necesidades y objetivos de la planificación organizacional de Metro, de manera que se asegure el conocimiento y comunicación entre las partes en un tiempo limitado de dos años.

En este programa ingresaron aproximadamente 40 personas provenientes de la Universidad de Chile, Universidad Católica, Universidad Adolfo Ibáñez, Usach y Universidad Federico Santa María. Las carreras más solicitadas son Ingeniería Civil Industrial, Civil Electrónica y Civil Mecánica. Las gerencias con mayor demanda son Ingeniería y Tecnología y Operaciones y Servicios.

La inversión en capacitación de la compañía en 2011 fue de \$471.254.507 de los cuales \$146.892.200 fue franquicia SENCE. El total de inversión en capacitación disminuyó en 2011 en un 23% lo que se explica por el proceso de reorganización en el que estaba la empresa a principios de año. Junto con esto, se realizaron menos cursos de conducción y formación en nuevas tecnología de trenes al tiempo que se realizaron menos actividades de formación de vigilantes privados y de perfeccionamiento. El total de personas capacitadas fue de 1.794.

Los siguientes son los programas de formación de Metro:

Programa de capacitación de habilidades de retroalimentación

Destinado a las jefaturas de Metro que tengan personas a cargo para mejorar sus habilidades de retroalimentación.

Programa Desarrollo de habilidades para la Supervisión Metro

Capacitaciones a supervisores de primera línea de las tres gerencias más grandes de la organización.

Fuerte desarrollo de la capacitación interna

Dirigida a relatores propios de Metro.

Becas de desarrollo profesional

Para estudios de carreras técnicas y profesionales de pregrado y también becas para estudios de postgrado.

Programa de formación en dirección de proyectos

Programa de alta relevancia para todos los profesionales de Metro que actualmente se encuentran liderando proyectos.

Programa Learn Manufacturing

Orientado a la implementación de la metodología de Gestión de Procesos, con énfasis en el aseguramiento de la calidad.

Programa cierre de brechas de competencias técnicas INACAP

Módulos de capacitación para técnicos de mantenimiento, con el objetivo de reducir brechas de competencias técnicas.

Programa de negociación por principios

Basado en la metodología del proyecto de negociación de la Universidad de Harvard, el taller considera la aplicación práctica al contexto laboral.

Programas de reentrenamientos técnicos

Su principal objetivo es la actualización de temas relevantes para el desarrollo de funciones y cargos operativos de la compañía.

El detalle de capacitados por programa se ve en la siguiente tabla:

Programa de formación	2011	
	Nº de beneficiarios	% de beneficiarios respecto del total
Programa de capacitación de habilidades de retroalimentación	15	0,5%
Programa desarrollo de habilidades para la supervisión Metro	122	3,7%
Fuerte desarrollo de la capacitación interna	4	0,1%
Becas de desarrollo profesional	59	1,8%
Programa de formación en dirección de proyectos	102	3,1%
Programa Lean Manufacturing	57	1,7%
Programa cierre de brechas de competencias técnicas INACAP	43	1,3%
Programa de negociación por principios	14	0,4%
Programas de reentrenamientos técnicos	1.378	42,2%

Fuente Metro

En el caso del Programa de capacitación de habilidades de retroalimentación el grupo objetivo en esta capacitación eran 15 jefes nuevos, por lo tanto corresponde al 100% del segmento al cual iba dirigida la capacitación.

En tanto, en el caso del programa de desarrollo de habilidades para la supervisión Metro el grupo objetivo en esta capacitación eran 123 supervisores, por lo tanto corresponde al 99% de los beneficiarios.

En el Taller de Puente Alto se instaló un nuevo simulador de conducción, sumándose a la adquisición realizada en 2010. Este se utilizará para optimizar los procesos de aprendizaje de los conductores de Metro.

En octubre de 2011 se comenzó con la etapa de prueba e implica una inversión de 1,3 millones de dólares. Se contará con ocho trenes simulados, los cuales operarán de manera simultánea a cargo de un solo instructor. Con esto se logra la estandarización y homologación de las clases. Además, permite el aumento del trabajo práctico, asegurando eficiencia en la capacitación. También se generará un ahorro en el uso de energía y un menor riesgo en el uso de los trenes.

¿CÓMO FORMAMOS A NUESTROS VIGILANTES?

El personal de seguridad de Metro se capacita a través de los cursos de Formación y Perfeccionamiento de Vigilante privado, los cuales consideran las normas constitucionales que dicen relación con el apego irrestricto a los derechos de las personas. Por otro lado, en el Código de Ética de la empresa se aborda en este grupo el trato hacia la persona en su condición de cliente.

CAPACITACIÓN EN DERECHOS HUMANOS PARA PERSONAL DE SEGURIDAD DE METRO

	2010	2011
Nº total de personal de seguridad contratado directamente	400	420
Nº de personas pertenecientes al personal de seguridad que fueron formados en Derechos Humanos	263	157
% de personas pertenecientes al personal de seguridad que fueron formados en derechos humanos respecto al total de personal de seguridad	66,8%	37,4%

Fuente Metro

Junto a estos cursos, que realiza el total del personal de seguridad de Metro, se imparten cursos de perfeccionamiento, que abordan las temáticas de los Derechos Humanos. En este sentido, en 2011 se capacitaron 157 personas, representando al 37,4% del total de este grupo contratado directamente por Metro.

Respecto al personal de seguridad contratado mediante empresas externas, el 100% fue capacitado en temáticas relacionadas con los Derechos Humanos. En 2011, 600 guardias de seguridad fueron contratados externamente, los cuales deben estar habilitados como tales, y participar de un proceso de perfeccionamiento que realizan cada tres años.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En Metro todos los años se realiza un proceso anual de evaluación de desempeño. Este año, el proceso considera la implementación de un importante cambio, al re-definir los parámetros para ejecutivos y profesionales. Para este grupo se establece una escala porcentual que considera sobrecumplimiento de hasta 125%. Mientras que el sistema para operativos y administrativos considera un rango de 1 a 5.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN METRO

	2010	2011
Total de colaboradores	3.300	3.266
Nº de colaboradores evaluados	3.120	3.096
% respecto del total de colaboradores	94,55%	94,79%

Fuente Metro

En 2011, 3.096 trabajadores formaron parte de procesos formales de evaluación de desempeño, lo que representa el **95,6%** de la dotación total de colaboradores.

3.4 Seguridad

Durante 2011, y gracias a un mejoramiento en el sistema de gestión, Metro consiguió importantes reducciones en las tasas de gravedad y accidentabilidad de sus trabajadores.

La empresa mejoró sus cifras en los indicadores de seguridad y salud ocupacional. La mayor disminución se registró en los días perdidos, con un **82%** menos, y en el índice de gravedad, que disminuyó en un **81%**. No se incluyen accidentes laborales leves ni de trayectos, ya que no están contemplados en la legislación chilena.

LA7

CIFRAS CLAVES EN SALUD Y SEGURIDAD DE METRO

	2010	2011	Fórmulas
Accidentes	186	161	Nº accidentes Ley
Días perdidos*	7505	1367	Nº días perdidos accidentes Ley
Accidentes mortales	1	0	Nº accidentes con causa de muerte en trabajo
Índice de frecuencia	24,53	21,51	$IF = \frac{N^{\circ} \text{ Accidentados CTP}}{\text{Horas Hombre Período}} * 10^6$
Índice de gravedad	984,66	182,62	$IG = \frac{N^{\circ} \text{ Días Perdidos Acc. CTP}}{\text{Horas Hombre Período}} * 10^6$
Tasa de enfermedad profesional	0	0	Nº de Enfermedades profesionales declararas
Tasa de accidentes	5,56	4,9	$TA = \frac{N^{\circ} \text{ Accidentados CTP}}{\text{Dotación Promedio Período}} * 100$

* Los días perdidos se cuentan desde el mismo día de ocurrencia del siniestro e independiente de las horas trabajadas.
Fuente Metro

COMITÉS PARITARIOS LA6

En Metro en total existen nueve comités paritarios, donde participan el 100% de los trabajadores. Cinco de estos corresponden a cada una de las líneas de Metro operativas, tres son de talleres y uno es del edificio corporativo. En cada uno de ellos hay tres representantes de la dirección de Metro e igual número de los trabajadores. El detalle por comité paritario es el siguiente:

	Nº de colaboradores representados en el comité	% de colaboradores representados en el comité
Línea 1	451	14%
Línea 2	495	15%
Línea 5	439	13%
Línea 4-4A	467	14%
Talleres Puente Alto	30	1%
Talleres Neptuno	113	3%
Talleres Lo Ovalle	54	2%
Talleres San Eugenio	69	2%
Edificio CCA-SEAT	1.148	35%

Fuente Metro



Según las necesidades de Metro, se van desarrollando capacitaciones en salud y seguridad ocupacional. En 2011 se crearon dos nuevos programas: Programa de inducción en salud y seguridad y el programa de charlas de autocuidado.

Los programas vigentes en 2011 fueron:

- **Política de prevención y control de alcohol y otras drogas**

Creada en 1999. Busca tener espacios de trabajo saludables, libres del riesgo del uso indebido de alcohol y otras drogas. Considera la prevención, educación y tratamiento.

- **Modelo preventivo de salud**

Implementado en 2006. Corresponde a acciones que incentivan la vida saludable, buscando minimizar los riesgos en la salud del personal de la empresa, incentivando el autocuidado y promoviendo en ellos cambios de conductas para evitar o minimizar estados de enfermedades con mayor prevalencia.

- **Programa de espacios de autocuidado ante eventos críticos**

Programa destinado a jefes de estaciones y conductores, con el objeto de entregar herramientas que les permitan afrontar de buena manera la ocurrencia de situaciones difíciles en sus lugares de trabajo.

- **Programa de capacitación itinerante**

Creado en 2009. Destinado a trabajadores propios y de empresas contratistas en primeros auxilios y traslado de accidentados.

- **Programa de capacitación en terreno**

Desarrollado desde 2009. Procedimientos de Ingreso a vías, trabajos en altura, manejo de productos químicos, manejo de extintores, investigación de accidentes, inventario de riesgos son abordados en estos.

- **Programa de capacitación en terreno - talleres**

Programa destinado a trabajadores propios y de empresas contratistas Sistema LOTO.

- **Programa de inducción en salud y seguridad**

Creado en 2011. Corresponde a un curso de inducción destinado tanto a trabajadores propios como de empresas contratistas, con objeto de dar el soporte técnico específico en Prevención de Riesgos, analizar las temáticas, procedimientos y obligaciones que están asociados en la ejecución de trabajos en Metro S.A.

- **Programa de charlas de autocuidado**

Desarrolladas desde 2010. Destinado a los conductores con el fin de motivar el autocuidado objeto de mantener y reforzar la cultura preventiva con objeto de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

COLABORADORES CAPACITADOS EN SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL				
	2010		2011	
	N°	%	N°	%
Modelo preventivo de salud	3.300	100%	3.266	100%
Programa de inducción en salud y seguridad	Programa creado en 2011		1636	50%
Programa de charlas de autocuidado	50	2%	187	6%
Programa de espacios de autocuidado ante eventos críticos	515	16%	759	23%
Programa de capacitación itinerante	0	0%	450	14%
Programa de capacitación de terreno	715	22%	792	24%
Programa de capacitación de terreno talleres	0	0%	376	12%

Fuente Metro



En los convenios colectivos también se incluyen diferentes cláusulas que promueven la salud y seguridad de los trabajadores. Entre ellos está la cobertura para trabajadores socios de Bienestar, entrega de bonificaciones de salud complementarias al sistema previsional del trabajador, a través del reembolso de gastos médicos de tipo ambulatorio y hospitalarios. Además, se entregan préstamos médicos para socios de Bienestar y financiamiento económico de gastos de salud que el trabajador no es capaz de sustentar. En Metro existe una comisión de casos especiales, encargada de evaluar ayudas económicas excepcionales a los trabajadores que se encuentren en situaciones de salud altamente aflitivas y provee asistencia psicológica para personal enfrentado a eventos críticos.

CONDICIONES DE CONDUCTORES

Los conductores tienen una jornada diaria de máximo 9 horas asociada a una conducción máxima efectiva de 06:20 hrs. y una regla de máximo de manejo continua de 03:30 hrs. con un descanso mínimo de 20 minutos.

- Se considera un descanso mínimo de 9 horas entre una jornada y otra. Adicionalmente, se intenta ubicar a los conductores en los lugares más próximos a sus domicilios, en el caso de los de mañana al inicio de su turno, mientras que los de tarde al término del mismo.
- Las normativas de programación se apegan a la normativa legal vigente, cambiando cualquier definición a medida que ésta se actualiza.
- La subgerencia de Operaciones de Tráfico dispone de trece áreas de descanso y colación llamadas PML (Puestos de Maniobra Local) que están acondicionadas con mobiliario para descanso, cocina, colación y aseo personal. A lo anterior se incorpora una programación de servicios de trabajo que contempla todas las consideraciones de descanso mínimas a tener entre cada día y los días de reposo, logrando con ello garantizar el adecuado descanso.

Además, se habilitó de un computador por PML con el fin de que cada conductor vea sus servicios programados, solicite vacaciones o revise su liquidación, evitando con ello que el conductor tenga que acudir a la oficina central a solicitar información.

4. CLIENTES Y PROVEEDORES

4. Clientes y Proveedores

Enfoque de Gestión Responsabilidad sobre Productos (DMA)

Para Metro, los clientes son el centro del negocio. Durante 2011, varias acciones reflejaron la importancia de los usuarios en los proyectos de la empresa.

El proyecto de co-creación de la Estrategia de Servicio es un ejemplo del esfuerzo por poder construir satisfacción en nuestros clientes, partiendo de la base que la escucha de sus necesidades y expectativas. Durante 2012 se espera terminar el desarrollo de este proyecto, para así poder alinear las expectativas de Metro con la de los usuarios de este servicio.

En cuanto a la estructura de la organización, se integraron todos los procesos operacionales en la gerencia de Operaciones y Servicios, el que tuvo como resultado acercar los requerimientos del usuario a la operación.

El desarrollo de un plan de seguridad, fue otro de los proyectos relevantes desarrollados en función de este público, que abarca desde aspectos de percepción por parte de los clientes, hasta acciones concretas respecto de la seguridad de las personas en Metro.

PILAR CLIENTES

Objetivo Estratégico	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Gerencia
Asegurar una buena experiencia de viaje a través de un servicio predecible, rápido, seguro y con un adecuado estándar de comodidad	Estrategia de Servicio	Diseñar e implementar la estrategia de servicio, a través de la definición y gestión de los atributos de éste, una comunicación proactiva y una imagen coherente, haciéndose cargo en forma integral de las necesidades de los clientes.	Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos
	Diagnóstico y plan de desarrollo de estaciones	Realizar un diagnóstico y generar un plan de desarrollo de corto y largo plazo para todas las estaciones de Metro, que busque resolver problemas funcionales, estructurales y procedimientos que impiden entregar un servicio de calidad y seguro a nuestros pasajeros.	Gerencia de Ingeniería y Tecnología
	Temperatura túneles, estaciones y trenes	Implementar equipamiento, monitoreo y procedimientos operativos ante contingencias asociadas a temperatura y calidad del aire en trenes, estaciones y túneles para mejorar el confort de los pasajeros.	Gerencia de Ingeniería y Tecnología
Satisfacer las necesidades de comunicación de los clientes con respecto al servicio, antes, durante y después del viaje	Estrategia de comunicación con clientes	Diseñar e implementar de estrategia para establecer una adecuada comunicación con clientes antes, durante y después del viaje, en condiciones normales de operación y/o ante incidentes.	Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos

4.1 Nuestro Servicio

4.1.1 Experiencia de Viaje

ESTRATEGIA DE SERVICIO

Un gran avance y objetivo estratégico en el pilar Clientes es la elaboración de esta estrategia, que implica que estamos en proceso de establecer compromisos públicos y medibles en los diferentes ámbitos con nuestros usuarios. Esto constituye un avance en términos de transparencia a nuestra gestión.

La Estrategia de Servicio, plan innovador a nivel nacional, se agrega a la política permanente por fortalecer la experiencia de viaje de nuestros usuarios. Entendida como el conjunto de percepciones que se tiene en las distintas etapas del trayecto, lo que implica también la relación con otras dimensiones del servicio: acceso a recarga Bip!, a información en caso de accidentes, entre otras.

Esta estrategia surge de un proceso colaborativo de distintas áreas, especialmente aquellas que están en contacto directo o que son relativas al servicio al cliente. Durante 2011 Metro trabajó en un diagnóstico profundo para conocer cómo son los viajes de los 2,2 millones de usuarios que transportamos diariamente. Estos son cada vez más exigentes, empoderados y con más acceso a otras realidades, por lo que Metro debe responder a estos desafíos.

La primera etapa, tras este diagnóstico, es la conclusión de nuestros pilares de servicio, que constituyen las metas a las que aspiramos como empresa. Este es el inicio para que a futuro establezcamos con nuestros pasajeros compromisos medibles en el tiempo.

SATISFACCIÓN CON METRO

A fines de 2011 se aplicó la última encuesta de satisfacción del año, que se realiza trimestralmente de manera presencial en las estaciones. El grupo objetivo fueron los usuarios frecuentes de cada línea de Metro, que pagan pasaje normal (mayores de 18 años).

En total se encuestó a 3.486 usuarios, con una distribución de casos por línea de acuerdo a la afluencia de público, cuyos resultados fueron ponderados por dicho factor de cada línea.

NÚMERO DE CASOS ENCUESTADOS POR LÍNEA	
	CASOS
Línea 1	705
Línea 2	692
Línea 4A	695
Línea 4	688
Línea 5	706
TOTAL	3.486

Fuente Metro

Durante 2011 disminuyeron los niveles de satisfacción desde 45% en diciembre de 2010 a 32% en diciembre de 2011, lo que significa una disminución de 9 puntos porcentuales. Sin embargo, aumenta en relación a los valores obtenidos en meses anteriores del mismo año.

El valor de satisfacción neta alcanzado durante diciembre de 2011 es de 32%, lo que representa un 50% de usuarios satisfechos y 18% de usuarios insatisfechos. La satisfacción neta se obtiene mediante una pregunta con una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho y 7 es muy satisfecho, y es el resultado de la satisfacción (valores 6 y 7) menos la insatisfacción (valores de 1 a 4).

Según los resultados, las dimensiones que más influyen en la satisfacción que tienen los usuarios de Metro son:

- Comodidad durante el viaje, donde el 32% se encuentra satisfecho y el 44% insatisfecho.
- Relación precio-calidad, donde el 43% está satisfecho y el 33% insatisfecho.
- Fiabilidad y tiempo de viaje: 68% están satisfechos y el 10% insatisfechos.
- Imagen de Metro: donde el 67% están satisfechos y el 10% insatisfechos.

En este escenario, Metro se compromete a seguir trabajando en el confort que tienen los usuarios durante el viaje, sobre todo en horarios punta. Respecto de la relación precio-calidad, la eficiencia es uno de los valores fundamentales de Metro y seguirá trabajando continuamente por lograrla.

4.1.2 Indicadores Operacionales

PASAJEROS TRANSPORTADOS

En la red durante 2011 se realizaron 639.939.710 millones de viajes lo que equivale a más del 50% del total del transporte público en Santiago. En promedio día laboral, la afluencia aumentó en un 3.4% con respecto a 2010, incremento que se explica principalmente por la inauguración de la extensión a Maipú.

TABLA AFLUENCIA POR LÍNEA		
	2010	2011
Línea 1	259.499.722	252.686.921
Línea 2	122.301.949	120.240.606
Línea 4	115.667.403	115.597.903
Línea 4-A	19.028.070	18.253.850
Línea 5	104.220.314	133.160.430
TOTAL	620.717.458	639.939.710

COCHE/KM

Durante 2011 se produjo un aumento del 10% en Coche/Km con respecto al año 2010, explicado principalmente por la extensión de la Línea 5 (38%) la cual se puso en funcionamiento a inicios de febrero 2011. En 2011 se generaron 131,14 millones de coche/km.

COCHE KM 2010 - 2011 (MM)			
	2010 *	2011 *	% Variación
Línea 1	41,28	41,45	0,41%
Línea 2	22,52	23,60	4,80%
Línea 4	24,10	24,42	1,33%
Línea 4A	3,48	3,48	0,00%
Línea 5	27,67	38,16	37,91%
RED	119,06	131,14	10,14%

El coche/km es una de las principales unidades de medida de la oferta de transporte.

PASAJEROS POR METRO CUADRADO

En tanto, la densidad (pasajeros por metro cuadrado) alcanza un promedio en la red de 5,5 pax/m² en horario punta mañana, en periodo enero-diciembre durante 2011, lo que se encuentra dentro de los rangos aceptables para este indicador. Sin embargo, Metro está consciente de este importante desafío, por lo que continúa con medidas de control de flujo de personas, tales como el sistema de bucles o recorridos cortos y la operación expresa en Líneas 2, 4 y 5.

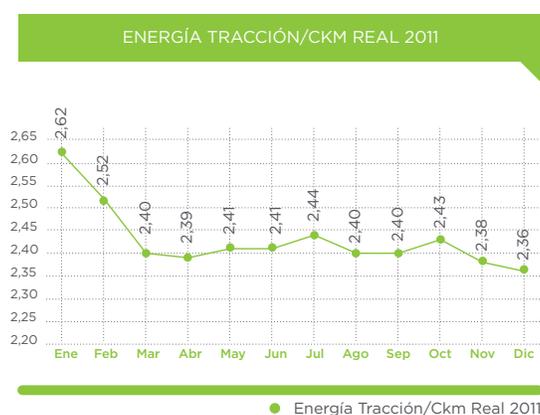
TIEMPO DE VIAJE

Por su parte el tiempo de viaje promedio alcanzó los 27 minutos considerado en hora punta mañana, lo que representa disminución marginal en relación a 2010.

TIEMPO DE VIAJE PROMEDIO (7:00 A 9:00 AM)		
	2010	2011
Línea 1	0:34:16	0:34:09
Línea 2	0:27:41	0:27:22
Línea 4-A	0:10:31	0:10:31
Línea 4	0:38:23	0:38:08
Línea 5	0:25:04	0:24:52
TOTAL	0:27:11	0:27:00

EFICIENCIA ENERGÉTICA

La reducción de energía en términos operacionales fue de 5% con respecto al 2010, gracias al esfuerzo permanente de nuestra empresa en este aspecto. El uso de energía es uno de los principales impactos medioambientales por tanto el tema de la eficiencia energética se encuentra entre los principales compromisos y desafíos.



El total de Coche Km asciende a 131 millones y en el caso de la energía de tracción se tiene un total 316 millones de Kw/hora durante el 2011.

MANTENIMIENTO

En lo referido a las políticas de seguridad operacional y de mantenimiento, en Metro existe un sistema de gestión de calidad, -con certificación ISO 9001 para los procesos de la operación y mantenimiento- que hace referencia a la seguridad como uno de los atributos principales del servicio de transporte de pasajeros.

En tanto, nuestro mantenimiento centrado en la confiabilidad, ha logrado buenas tasas. En 2011 la disponibilidad de trenes alcanzó un resultado de 99.17% ,similar al 99.16% registrado en 2010.

GESTIÓN DE AVERÍAS

> 5 min

El tiempo total de averías mayores a cinco minutos asciende a 2.701 minutos en el 2011, lo que implica una disminución del 9% con respecto al 2010. Se considera este tiempo, ya que se trata de situaciones que tienen mayor repercusión en los pasajeros.

TIEMPO ACUMULADO DE AVERÍAS > 5 MIN	
2010	2011
2.979	2.701

IGCS MANTENIMIENTO

El Indicador General Calidad de Servicio (IGSC) de mantenimiento considera 5 variables. Con respecto al 2010 no hay grandes variaciones, puesto que se obtiene el mismo 93% de promedio para las variables en ambos años.

IGCS MANTENIMIENTO DE METRO			
	Promedio 2010 Ene-Dic	Promedio 2011 Ene-Dic	% Variación
Iluminación de Estaciones	93,20%	94,40%	1,30%
Iluminación de Trenes	94,70%	94,90%	0,20%
Aseo de Trenes	95,00%	94,70%	-0,30%
Detenciones imprevistas	92,70%	92,40%	-0,30%
Funcionamiento de Equipos	90,60%	89,30%	-1,50%
	93%	93%	

Fuente Metro

4.1.3 Marcas y Servicios 2.2

Metro Santiago, desde sus orígenes, se ha esforzado por generar valor a su servicio otorgando beneficios y oportunidades de actividades, además del transporte, con ello brinda una mejora sustancial en el proceso de traslado de millones de personas en el Gran Santiago. La empresa cuenta con seis marcas y servicios asociados que ya son reconocidos y probados por nuestros clientes.

- **METRO DE SANTIAGO**

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

- **CLUBMETRO**

Es un sistema de beneficios para los usuarios del Metro que busca reforzar la vinculación emocional de la cartera actual de clientes. Sus acciones persiguen: aumentar fidelidad de clientes, aumentar percepción de calidad de servicio, incentivar las buenas prácticas de viaje y entregar servicios de valor que permitan diferenciar los servicios entregados de otros medios de transporte. Su target principal son los usuarios de Metro y, por tanto, el amplio espectro etario y socioeconómico que implica.

- **BIBLIOMETRO**

Puntos de préstamo gratuito de libros, ubicados en distintas estaciones del Metro, para quienes viajan diariamente en la red. Tiene como objetivo acercar la lectura a la gente y ofrecer una opción de entretención y cultura durante el traslado.

- **METROCULTURA**

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

- **LOCALES COMERCIALES EN LA RED Y SERVICIOS ADICIONALES**

En toda la red de Metro se realiza una gestión inmobiliaria que implica la administración de muchos servicios de los más variados rubros. El objetivo es ofrecer a los pasajeros una gran gama de servicios, que pretenden hacer más útil el tiempo de permanencia en las estaciones. Entre los diversos servicios ofrecidos se encuentran: cajeros, telefonía, wifi en estaciones de la red.

- **METRO INFORMA**

Servicio de paneles informativos instalados en toda la red en los que se dan a conocer actividades generales, culturales educativas o sociales, gratuitas para todas las personas interesadas. Su difusión es también gratuita.

MetroInvita consiste en difundir actividades o eventos pagados que facilitan a nuestros usuarios entradas regaladas, previa solicitud.

- **BICIMETRO**

Este servicio de guarderías de bicicletas, en diferentes estaciones a lo largo de la red, cuenta con lockers individuales para que cada usuario estacione con seguridad y confianza su bicicleta. Su finalidad es fomentar la integración de dos modos de transporte no contaminantes, permitiendo la conexión de los usuarios con la ciudad y con el tren subterráneo, ayudando a disminuir los niveles de emisión de contaminantes.

- **PUBLICIDAD**

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

4.1.4 Seguridad de Pasajeros

Para Metro, la seguridad de sus clientes y usuarios es un tema fundamental en su gestión diaria. Por eso se preocupa constantemente de disminuir la tasa de accidentes en pasajeros. En el año 2011 estos disminuyeron respecto de años anteriores: en 2010 la tasa fue de 10,18, mientras que en 2011 la tasa alcanzó un valor de 9,66.



TASA DE ACCIDENTES DE PASAJEROS DE METRO				
	2008	2009	2010	2011
Nº Accidentes	6.547	6.082	6.316	6.181
Tasa	10,20	10,00	10,18	9,66

Fuente Metro

Sin embargo, a pesar de los avances alcanzados en materia de seguridad, Metro reconoce que aún queda por avanzar. Es por eso que durante 2011 se desarrollaron entre otras, las siguientes medidas:

- Reuniones periódicas con el equipo de terreno (estaciones y tráfico) para tomar acciones y proyectos para disminuir accidentes. Retroalimentación permanente.
- Mejoras de iluminación (Rodrigo de Araya a Mirador (viaducto L5), Universidad de Chile, Santa Ana, Plaza de Armas, etc.).
- Cambio de revestimiento de gomas en escaleras fijas y cinta precautoria en desniveles como escaleras y en puertas de trenes.
- Análisis estadístico para identificación de focos de accidente en estaciones.
- Sonorizaciones en estaciones y trenes.
- Capacitaciones permanentes.
- Implementación de estándares de seguridad en obras de estaciones.
- Procedimiento de traslado de personas con movilidad reducida.

ESPACIO PÚBLICO SEGURO:

Durante 2011 logramos mejorar el indicador de seguridad de Metro de Santiago, registrando una tasa de 0,37 delitos por millón de pasajeros transportado, lo que corresponde a un 16% menos que en el mismo período de 2010. Así, Metro continúa siendo el lugar público más seguro de la capital.

A pesar de estos buenos índices, la seguridad es uno de los desafíos fundamentales para Metro, por lo que en noviembre se lanzó el plan de Seguridad 2012, paquete de medidas destinado a reforzar la seguridad de los pasajeros.

Algunas de las medidas que se implementan en la red son un fono denuncia para emergencias, botón de alerta en andenes y mayor dotación de vigilantes destinados a reforzar la seguridad en estaciones y trenes.

El monto de la inversión para estas medidas bordea los \$1.000 millones, que se suman a los más de \$9.000 millones que anualmente la empresa invierte en materia de seguridad.

En 2011, Metro de Santiago sufrió un tiroteo en estación Plaza Maipú con lo que se enfrentó por primera vez en la historia a un hecho de este tipo. Junto con lamentar el terrible suceso y entregar con premura los seguros respectivos, la empresa reafirmó su compromiso con la seguridad, uno de sus activos más importantes.

4.2 Proveedores

Como parte de la gestión en este ámbito, Metro está realizando acciones con los proveedores para lograr un sistema justo y transparente.

Dos iniciativas se realizaron en esta línea durante 2011:

- **Encuesta de satisfacción de proveedores:** Se aplicó durante el año pasado para conocer sus percepciones y expectativas. La satisfacción neta de los proveedores fue de 65%.
- **Homologación de proveedores:** Consiste en buscar proveedores distintos para productos específicos, únicos o estratégicos. Con ellos se pacta el desarrollo y entrega del producto final. De esta manera se reduce la dependencia de proveedores únicos y también abre la posibilidad a que nuevas empresas operen con Metro S.A.

Metro tiene cerca de 700 proveedores y contratistas al 31 de diciembre de 2011. Sobre ellos, se aplicó una encuesta para medir la satisfacción que tienen respecto de Metro donde se les preguntó por las siguientes dimensiones:

- Satisfacción general en licitaciones
- Proceso de retiro de bases
- Información sobre las bases
- Tiempo establecido en bases
- Atractivo licitaciones
- Complejidad en participación de licitaciones
- Papeles e información que se deben presentar
- Otros aspectos de las bases (escrituras, garantías, motivos para término de contrato, multas, pagos de servicios, etc.).

Los niveles de satisfacción más altos se demostraron en:

- Papeles e información que se deben presentar
- Proceso de retiro de bases
- Atractivo licitaciones

Los niveles de insatisfacción más altos encontrados fueron:

- Tiempo establecido en bases
- Complejidad participación licitaciones

5. DESEMPEÑO FINANCIERO

5. Desempeño financiero

Como empresa Metro debe asegurar la sustentabilidad económica a largo plazo, lo que permita cubrir los costos operacionales y financieros, pero también la reposición de activos a más de 40 años.

La sustentabilidad económica puede verse afectada si los ingresos no se reajustan adecuadamente de acuerdo a la variación de indicadores críticos, como sería el IPC o el costo de la energía. Si bien Metro es uno de los pocos Metro del mundo que financia su operación y un tercio de las extensiones y nuevos proyectos, está consciente que debe asegurar que estas condiciones se mantengan en el tiempo.

Considerando la importancia que tiene la dimensión económica para la sustentabilidad operativa de la compañía, en 2011 se fortaleció la gerencia de Administración y Finanzas con la creación de la subgerencia de Abastecimiento.

Otro hito relevante fue la colocación del bono más alto de la historia de Metro, en un periodo turbulento para la economía mundial, y que fue colocado a una tasa especialmente atractiva, demostrando la confianza que tienen los inversionistas en la compañía y en su prestigio.

El máximo hito de la empresa durante el periodo estuvo marcado por el anuncio de las líneas 3 y 6. Este proyecto, que implica el crecimiento de la red de Metro en un 36%, significa una gran inversión que alcanza los US\$2.758 millones. Las Líneas 3 y 6, que finalizaran en 2018 implican una estructura de financiamiento compuesta por aportes de socios (Fisco y Corfo), que representan dos tercios de la inversión total, y aportes de Metro (vía endeudamiento que se repaga con incrementos de tarifa técnica) por la tercera parte de la inversión total.

Estas líneas fueron seleccionadas por la Secretaría de Planificación de Transporte (Sectra) tras evaluar 16 alternativas de proyectos, ya que eran las que consiguieron la mayor rentabilidad.

PILAR CRECIMIENTO			
Objetivo Estratégico	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Gerencia
Aportar al desarrollo del transporte público participando en la planificación y explotación de Metro y otros modos de transporte	Plan de expansión largo plazo	Diseñar y mantener un Plan de Expansión de la Red de Metro dentro del Plan Estratégico de Transporte de la ciudad, coordinando con las autoridades de Transantiago y Ministerio de Transporte, incluyendo tecnologías alternativas como tranvía, trenes suburbanos u otro sistema de medio eléctrico.	Gerencia de Planificación y Control de Gestión
	Maximización capacidad tráfico/red actual	Realizar un estudio y generar un plan de desarrollo para todas las líneas de Metro, que identifique las limitantes existentes en sistemas, equipos e infraestructura y busque soluciones para levantarlas de modo de alcanzar la máxima capacidad de transporte.	Gerencia de Ingeniería y Tecnología
Desarrollar los megaproyectos de manera sustentable, optimizando sus costos, plazos y estándares de calidad.	Proyectos Líneas 3 y 6	Desarrollar ingeniería básica y de detalle e inicio de obras civiles, obtención de financiamiento del aporte Metro y plan comercial de negocios no tarifarios.	Gerencia de Desarrollo de Proyectos
	CBTC L1	Implementar cambios de sistemas de automatismos, que permitan el mejoramiento de la capacidad de oferta de Línea 1.	Gerencia de Ingeniería y Tecnología

PILAR EFICIENCIA			
Objetivo Estratégico	Proyecto	Objetivo del Proyecto	Gerencia
Mantener un resultado operacional positivo, a través de la optimización de costos e ingresos tarifarios y no tarifarios; adicionalmente, optimizar el costo de endeudamiento.	Plan de Desarrollo de negocios no tarifarios	Diseñar un plan de desarrollo de los negocios no tarifarios a diciembre del 2012, que permita alcanzar, a lo menos, una participación del 20% de los ingresos tarifarios proyectados al 2018.	Gerencia Comercial y Asuntos Corporativos
Garantizar la sustentabilidad financiera a largo plazo, mediante la estructura tarifaria y la optimización del uso de la infraestructura.	Optimizar la operación en horas valles y fines de semana	Diseñar e implementar medidas de mejoras al modelo operacional y comercial que permita aumentar participación de mercado en horas valle y fines de semana.	Gerencia Comercial y Asuntos Corporativos
	Sustentabilidad económica de largo plazo mediante ajuste tarifa técnica	Modificar la actual estructura de remuneración de Metro diseñando un modelo de empresa eficiente que asegure su sustentabilidad financiera en el largo plazo.	Gerencia de Administración y Finanzas
	Rehabilitación coches NS74	Rehabilitar los coches NS74 para ampliar la vida útil en 20 años, modernizando técnica y estéticamente el material rodante, a un costo de MMUS\$ 137 para marzo del 2017.	Gerencia de Ingeniería y Tecnología

5.1 Principales resultados económicos

Para Metro resulta satisfactorio presentar estos resultados a los accionistas, colaboradores y distintos grupos de interés de nuestra compañía. Durante los últimos años el resultado operacional de Metro ha sido positivo, alcanzando en 2011 los \$12.206 millones, lo que corresponde a un incremento de 28% en relación a los \$9.506 millones del año anterior.

Este año, nos mantenemos en el reducido grupo de metros del mundo que financian completamente su operación y que, junto con esto, aporta un tercio del financiamiento de nuevas líneas y extensiones. De esta manera, Metro no recibe subsidios o donaciones para su operación, pero sí cuenta con el aporte de dos tercios de los nuevos proyectos de construcción por parte del Ministerio de Obras Públicas y Fondos Regionales.

Los principales ingresos de Metro se obtienen de sus Actividades Ordinarias, las que a diciembre de 2011 alcanzaron la suma de \$228.962 millones, incrementando en más de un 7% los ingresos obtenidos por este concepto en 2010, los que alcanzaron a \$213.843 millones. Este aumento está explicado principalmente por una mayor afluencia de pasajeros, con un total de 639,9 millones de viajes versus los 620,7 millones registrados en 2010.

Al mismo tiempo, los mayores ingresos no tarifarios que aumentan un 20% con respecto del año 2010, se debe a mayores ingresos inmobiliarios, producto de una mayor tasa de ocupación de locales y espacios comerciales en la red y de los ingresos por concepto de publicidad.

En 2011 los costos de venta alcanzaron \$198.021 millones superiores a los \$190.774 millones obtenidos en 2010. Este aumento se explica por el incremento en coche Km y gasto en depreciación, asociado a la entrada en operación del segundo tramo de la extensión L5 Maipú.

Como resultado de los ítems anteriores, en 2011 la empresa logra una Ganancia Bruta de \$30.941 millones superior a los \$23.069 millones obtenidos en el año 2010, lo que representa un incremento de 34%.

Los Gastos de Administración, en tanto, llegaron a \$18.735 millones, \$5.172 millones más que en 2010.

El EBITDA registró \$82.466 millones, mayor en 13% al registrado el año 2010, que alcanzó a \$72.745 millones.

En tanto, el Resultado por Unidades de Reajuste registró una pérdida de \$29.220 millones, un 43% por sobre la pérdida de \$20.407 registrada el año 2010. Así mismo, se generó una pérdida por diferencia de tipo de cambio de \$43.823, que contrasta con la ganancia realizada el 2010 de MM\$35.216, explicada por el alza del valor del dólar en un 11% durante el año 2011 (de 468,01 a \$519,20 por dólar).

Como resultado de lo anterior, la pérdida de última línea de la empresa al 31 de diciembre de 2011 alcanzó a \$97.728 millones.

En cuanto a los activos totales de la empresa, al 31 de diciembre de 2011, éstos alcanzaron a \$2.831.121 millones, un 0,8% más que en el año anterior. Esto se explica principalmente por los recursos capitalizados asociados a proyectos de expansión de la red.

En relación a los indicadores financieros, el nivel de endeudamiento —la razón pasivo exigible/patrimonio—, al cierre del año fue 0,9 veces, mayor a la registrada en el año 2010 que alcanzó a 0,87 veces.

Valor Económico Distribuido y Generado

El valor económico generado de 2011 aumentó en un 4,7% respecto del año 2010, pasando de un MM\$232.704 a MM\$243.727. El ingreso por actividades ordinarias correspondió al 94% de los ingresos de 2011, aumentando dos puntos porcentuales respecto del valor económico generado de 2010.

Respecto del valor económico distribuido, se puede decir que lo gastado en personal corresponde al 21% de los ingresos, destinado a los beneficios y pagos de sueldos de Metro, manteniendo este porcentaje respecto del año 2010.

Los costos operativos, derivados de las actividades de mantenimiento, pago de energía eléctrica y otros gastos generales, correspondieron al 38% del valor económico distribuido de Metro de 2011, manteniendo también el porcentaje obtenido en 2010.

Por conceptos de impuestos y otros pagos al Gobierno, en 2011 y en 2010 se destinaron el 2% de los ingresos de Metro. En pago de proveedores de fondos, se destinó el 36% de los fondos, dos puntos porcentuales más que el año 2010.

En 2011, el 3% de los ingresos se reinvertió en la empresa, disminuyendo en tres puntos porcentuales respecto del año 2010.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO DE METRO 2011, EN MM\$

	2010		2011		
	Nº	%	Nº	%	
VALOR ECONÓMICO GENERADO					
Ingresos	Ingresos de actividades ordinarias	213.842	92%	228.962	94%
	Ingresos financieros	18.022	8%	11.435	5%
	Otros ingresos por función	840	0%	3.330	1%
TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO (VEG)	232.704	100%	243.727	100%	
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO					
Personal	Total Personal	48.559	21%	50.303	21%
Costos Operativos	Mantenimiento	29.095	13%	32.043	13%
	Energía Eléctrica	27.524	12%	29.658	12%
	Gastos Generales	31.321	13%	30.582	13%
	Total costes operativos	87.940	38%	92.282	38%
Gobiernos	Total gobiernos	3.966	2%	4.667	2%
Proveedores de fondos	Pago de Intereses	48.082	21%	40.600	17%
	Pago de Deuda	30.258	13%	47.857	20%
	Total proveedores de fondos	78.340	34%	88.457	36%
Reinversión en Metro	Total reinversión en Metro	13.899	6%	8.017	3%
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	232.704	100%	243.727	100%	

5.2 Impactos y aporte a la economía local

Metro representa para la economía local no sólo generación de empleo y pago de salarios e impuestos, sino también un apoyo importante a empresas locales por medio de su incorporación a la cadena de proveedores. Los procesos de contratación de ejecutivos se realizan en la Región Metropolitana, debido a que Metro S.A. sólo registra operaciones en esta Región.

	2009		2010		2011	
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%
Gasto total en proveedores	13.378	100%	14.542	100%	62.110	100%
Compras Nacionales	9.457	71%	11.645	80%	60.154	97%
Compras Internacionales	3.920	29%	2.897	20%	1.956	3%

Los montos informados en 2011 difieren respecto de los períodos anteriores, debido a que anteriormente solo se informó las compras centralizadas de bienes, repuestos y materiales. El monto informado en 2011 considera compras descentralizadas y contratos, lo que completa el indicador.

Metro cuenta con una política de contratación de proveedores locales. En la selección inciden los factores cumplimiento especificaciones técnicas, período de validez de cotizaciones, garantías, cumplimiento plazos de entrega, y cumplimiento de leyes laborales.

EC9

La actividad económica de Metro está muy determinada por los servicios que presta, reforzando el comercio y los servicios básicos, claves para el desarrollo de las actividades de la ciudad. Los impactos indirectos generados por Metro son significativos, ya que las zonas por donde pasa el metro generan beneficios inmediatos para la población, tales como descontaminación local y de GEI –de lo que deriva un ahorro social en gastos de salud pública, reducción de congestión de las arterias viales y de la accidentabilidad en la operación del tránsito, así como en la disminución de los tiempos de viaje.

Impactos positivos

- Se produce un crecimiento de clientes y por lo tanto de ventas en el comercio local derivado del aumento de la población flotante asociada a las nuevas estaciones de Metro. Implica mayor movimiento y accesibilidad a los distintos sectores.
- Se genera plusvalía en las propiedades del sector, con la consecuente valorización de éstas. Al mismo tiempo, los precios del suelo se incrementan fortaleciendo el desarrollo inmobiliario en sectores a la red de Metro.
- El aumento de la plusvalía de bienes raíces asociado al desarrollo de Metro tiene tres etapas: el momento del anuncio de la creación de una nueva línea o de la ampliación de una ya existente, el momento de su construcción y, finalmente, cuando ésta está operativa.
- Asimismo, las estaciones de Metro son un centro de servicios, que incorpora al entorno cajeros automáticos, teléfonos públicos, locales comerciales, entre otros.
- La Corporación MetroArte con una oferta cultural de carácter gratuito para el público, acerca la cultura a millones de personas anualmente.
- La tarifa integrada implementada con el sistema Transantiago ha permitido que una mayor cantidad de personas tengan acceso a Metro, lo que ha aumentado la rentabilidad social.

Impactos negativos

Las medidas de seguridad adoptadas durante la construcción de las obras de Metro pueden repercutir en dificultades para el acceso directo al comercio y a residencias locales, lo que conlleva perjuicios económicos temporales para los afectados por menores ventas, costos fijos, mayor requerimiento de aseo y limpieza. El deterioro temporal de áreas verdes e infraestructura menor como jardines, también puede ser un inconveniente para vecinos del sector, aunque Metro tiene la política de recuperación de los espacios públicos afectados en esta etapa de construcción.

- Los desvíos de tránsito para poder realizar las obras de construcción y extensión de las líneas pueden considerarse como un impacto económico indirecto negativo, debido al tiempo adicional de viaje que pueden significar.

¡Gracias! a todos los que colaboraron con este Reporte por la información proporcionada, su tiempo y compromiso

**Gerencia de Administración
y Finanzas**

Fernando Latuz
Isabel Ruiz
Daniel Vega
René Villagrán
Julio Pérez
Carolina Aguilar
Luis Camilla
Francisco Silva
William Díaz

**Gerencia Comercial
y de Asuntos Corporativos**

Consuelo de la Puente
Aníbal Mardones
Tatiana Gatica
María Alicia Sánchez
Loreto Wahr

**Gerencia de Operaciones
y Servicios**

Erwin Constanzo
Cristián Lezaeta
Belisario Muñoz
Álvaro Núñez

Verónica Gárnica
Raúl Strappa
Ximena Schultz
Benjamín Hermosilla
Vicente Pau

**Gerencia de Ingeniería
y Tecnología**

Felipe Bravo
Mery Orellana
Pablo Miranda

**Gerencia de Planificación
y Control de Gestión**

Clara Fuentes
Daniel Schwarz

Fiscalía

Guido Ubilla

Gerencia de Recursos Humanos

Vilma Alarcón
Sandra Cayupán
Cristina Schmidt
Felipe Ávila
Felipe López

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1	Central	Declaración de apoyo continuo al Pacto Global.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		9, 12
1.2	Central		Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		16

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	Central	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto.	Nombre de la organización.	Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.	2
2.2	Central		Principales marcas, productos y/o servicios.		84
2.3	Central		Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		19, 23
2.4	Central		Localización de la sede principal de la organización.	Alameda 1414.	
2.5	Central		Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la reporte.		7
2.6	Central		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		13
2.7	Central		Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		14
2.8	Central		Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio. 		13
2.9	Central		Cambios significativos durante el periodo cubierto por la reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización		22
2.10	Central		Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		30

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

PARÁMETROS DEL REPORTE

PERFIL DEL REPORTE

3.1	Central	Requisito no específico de una CoP. Sirve para delimitar la esfera de influencia.	Período cubierto por la información contenida en la reporte (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).		5
3.2	Central		Fecha de la reporte anterior más reciente (si la hubiere).		5
3.3	Central		Ciclo de presentación de reportes (anual, bienal, etc.).		5
3.4	Central		Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.		2

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE

3.5	Central	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP.	Proceso de definición del contenido de la reporte, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la reporte. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la reporte. 		5, 6
3.6	Central		Cobertura de la reporte (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).		6
3.7	Central		Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte.		5
3.8	Central		La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Metro S.A. tiene como única filial la empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. (Transub S.A.), sociedad anónima de duración indefinida, creada con el objetivo de atender servicios de transporte suburbano de pasajeros. Ésta se constituyó por escritura pública del 30 de enero de 1998 ante el Notario de Santiago don Francisco Rosas V. con un capital de \$30.000.000, dividido en 30.000 acciones, 20.000 suscritas por Metro S.A. y 10.000 por EFE. Su extracto se inscribió a Fs. 3092 N° 2450 del Registro de Comercio del año 1998, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago. Dicha sociedad no se encuentra operativa.	
3.9	Central		Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del reporte.		7
3.10	Central		Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a reportes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos).		7
3.11	Central	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.		7	

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI

3.12	Central	Requisito no específico de una CoP.	<p>Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la reporte. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis 1.1-1.2. • Perfil de la organización 2.1-2.8. • Parámetros del reporte 3.1 - 3.13 • Gobierno, Compromisos y Participación de los grupos de interés 4.1 - 4.17 • Enfoques de gestión • Indicadores Centrales y Adicionales • Indicadores de suplemento del sector 	Tabla GRI	7
------	---------	-------------------------------------	---	-----------	---

VERIFICACIÓN

3.13	Central	Requisito no específico de una CoP.	<p>Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la reporte. Si no se incluye el informe de verificación en la reporte de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.</p>		7
------	---------	-------------------------------------	--	--	---

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

GOBIERNO

4.1	Central	Principios 1-10.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.		20, 23
4.2	Central		Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	El Presidente no ocupa ningún cargo ejecutivo en Metro.	
4.3	Central		En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Los miembros del directorio no ocupan cargos ejecutivos o directivos.	
4.4	Central		Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		
4.5	Central		Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		23
4.6	Central		Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		24
4.7	Central		Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		22
4.8	Central		Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		21
4.9	Central		Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.		22
4.10	Central		Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		22

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

4.11	Central	Principio 7.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.	El principio de precaución no se encuentra incorporado de manera explícita en la Política de RSE de Metro, sin embargo, existe compromiso con dicho principio, por medio de la adhesión y participación en el Pacto Global de las Naciones Unidas.	
4.12	Central	Principios 1-10.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		44
4.13	Central		Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.		38

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.14	Central	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		34
4.15	Central		Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		33
4.16	Central		Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		34
4.17	Central		Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la reporte.		5

CATEGORÍA ECONÓMICA

DMA	Central	Principios 1, 4, 6 y 7.	Enfoque de gestión desempeño económico		88
-----	---------	-------------------------	--	--	----

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1	Central	Requisito no específico de una CoP.	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		91
EC2	Central	Principio 7.	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		50
EC3	Central	Requisito no específico de una CoP.	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		69
EC4	Central		Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		91

PRESENCIA EN EL MERCADO

EC5	Adicional	Principio 1.	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		67
EC6	Central	Requisito no específico de una CoP.	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		93
EC7	Central	Principio 6.	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Metro cuenta con una política de contratación de proveedores locales.	93

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO

EC8	Central	Requisito no específico de una CoP.	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		42
EC9	Adicional		Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		93, 94

CATEGORÍA MEDIO AMBIENTAL

DMA	Central	Principios 7, 8 y 9.	Enfoque de Gestión Desempeño Ambiental		49
------------	---------	----------------------	--	--	-----------

MATERIALES

EN1	Central	Principio 8.	Materiales utilizados, por peso o volumen.		52
EN2	Central	Principios 8 y 9.	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Dada la naturaleza de sus operaciones, Metro no utiliza materiales valorizados.	

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

ENERGÍA

EN3	Central	Principio 8.	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		57
EN4	Central		Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		58
EN5	Adicional	Principio 8 y 9.	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		59
EN6	Adicional	Principios 8 y 9.	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.		59
EN7	Adicional		Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		60
EN8	Central	Principio 8.	Captación total de agua por fuentes.		61
EN9	Adicional		Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica	61
EN10	Adicional	Principios 8 y 9.	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Durante 2011 no se reutilizó agua en talleres.	62

BIODIVERSIDAD

EN11	Central	Principio 8.	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica	
EN12	Central		Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica	
EN13	Adicional		Hábitats protegidos o restaurados.		42
EN14	Adicional		Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica	
EN15	Adicional		Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica	

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS					
EN16	Central	Principio 8.	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso		55
EN17	Central		Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		55, 57
EN18	Adicional	Principios 7, 8 y 9.	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		59
EN19	Central	Principio 8.	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		55, 57
EN20	Central		NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		55, 57
EN21	Central		Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		53
EN22	Central		Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		52
EN23	Central		Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		53
EN24	Adicional		Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		53
EN25	Adicional		Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica	

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26	Central	Principios 7, 8 y 9.	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		51
EN27	Central	Principios 8 y 9.	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica	
EN28	Central	Principio 8.	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		25

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
TRANSPORTE					
EN29	Adicional	Principio 8.	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.	No aplica	
GENERAL					
EN30	Adicional	Principios 7, 8 y 9.	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		51
CATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO					
DMA	Central	Principios 1, 3 y 6.	Enfoque de gestión laboral		63
EMPLEO					
LA1	Central	Requisito no específico de una CoP.	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		64
LA2	Central	Principio 6.	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		64
LA3	Adicional	Requisito no específico de una CoP.	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.		69
LA15	Central		Retorno al trabajo y porcentajes de retención después del permiso de maternidad y paternidad, por género.		66
RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES					
LA4	Central	Principios 1 y 3.	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		68
LA5	Central	Principio 3.	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay acuerdos explícitos con los sindicatos más allá de lo consagrado en la legislación vigente.	

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA6	Adicional	Principio 1.	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.		76
LA7	Central		Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		76
LA8	Central		Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .		77
LA9	Adicional		Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		78

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10	Central	Requisito no específico de una CoP.	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		72
LA11	Adicional		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		73
LA12	Adicional		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		75

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13	Central	Principios 1 y 6.	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		65
------	---------	-------------------	---	--	----

IGUAL REMUNERACIÓN DE HOMBRES Y MUJERES

LA14	Central	Principios 1 y 6.	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		66
------	---------	-------------------	--	--	----

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

CATEGORÍA DERECHOS HUMANOS

DMA	Central	Principios 1 y 6.	Enfoque de gestión DDHH		63
------------	---------	-------------------	-------------------------	--	-----------

PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

HR1	Central	Principios 1 a 6.	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Metro se rige con estricto apego a las normas de la legislación chilena y con ello también a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, las convenciones fundamentales de la OIT y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Por esta razón, exige a toda organización que realice negocios con la compañía dar cumplimiento a todo lo convenido en dicho marco laboral.	
HR2	Central		Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	De acuerdo con la legislación vigente, Metro no contrata personas menores de edad.	
HR3	Central		Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No existen antecedentes de capacitaciones referidas a temas relacionados con los Derechos Humanos en 2011. Sin embargo, todos los trabajadores están informados del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, donde se abordan temas de no discriminación, relacionados con el respeto y dignidad de las personas, la protección de la vida y de la salud de los trabajadores.	

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

NO DISCRIMINACIÓN

HR4	Central	Principios 1, 2 y 6.	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Metro no cuenta con una política formal relacionada con la no discriminación. Estos temas son abordados en el Código SEP y por el Código de Ética interno, el cual tiene como objetivo, facilitar el entendimiento común de los valores y conductas esperadas por parte de todos los trabajadores de la empresa y que deben enmarcar todas sus acciones día a día. No se registraron accidentes de discriminación durante 2011.	
------------	---------	----------------------	---	---	--

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

HR5	Central	Principios 1, 2 y 3.	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		68
------------	---------	----------------------	--	--	-----------

TRABAJO INFANTIL

HR6	Central	Principios 1, 2 y 5.	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		67
------------	---------	----------------------	--	--	-----------

TRABAJOS FORZADOS

HR7	Central	Principios 1, 2 y 4.	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		67
------------	---------	----------------------	---	--	-----------

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8	Adicional	Principios 1 y 2.	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		74
------------	-----------	-------------------	--	--	-----------

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
DERECHOS INDÍGENAS					
HR9	Adicional	Principios 1 y 2.	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		67
EVALUACIÓN					
HR10	Central	Requisito no específico de una CoP.	Porcentaje y número total de operaciones que ha sido objeto de análisis en derechos humanos o la medición de los impactos en ellos.		67
REMEDIACIÓN					
HR11	Central	Requisito no específico de una CoP.	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que fueron presentadas, abordadas y resueltas según mecanismos formales de quejas.		67
CATEGORÍA SOCIEDAD					
DMA	Central	Principio 10.	Enfoque de gestión de desempeño de sociedad		39
COMUNIDAD LOCAL					
SO1	Central	Requisito no específico de una CoP.	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa		40
SO9	Central		Operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales.		41
SO10	Central		Prevención y medidas de mitigación implementados en operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales.		41
CORRUPCIÓN					
SO2	Central	Principio 10.	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		25
SO3	Central		Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		25
SO4	Central		Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		25

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

POLÍTICA PÚBLICA

SO5	Central	Principio 10.	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Metro no participa de la decisión en las políticas públicas. No obstante, como empresa estatal su rol es velar por la sostenibilidad en las distintas áreas participando desde un punto de vista técnico en comités y otras instancias, dando a conocer su posición.	
SO6	Adicional		Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Por política del Directorio de la empresa, Metro de Santiago no efectúa aportes financieros o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.	

COMPETENCIA DESLEAL

SO7	Adicional	Requisito no específico de una CoP.	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante el año 2011 Metro no fue objeto de acciones relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	
------------	-----------	-------------------------------------	--	--	--

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

SO8	Central	Requisito no específico de una CoP.	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		25
------------	---------	-------------------------------------	--	--	-----------

CATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

DMA	Central	Principios 1 y 8.	Enfoque de gestión responsabilidad del producto		79
------------	---------	-------------------	---	--	-----------

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PR1	Central	Principio 1.	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.	En todos los procedimientos de mantenimiento de trenes, equipos de estaciones, sistemas e instalaciones, Metro de Santiago aplica estrictos criterios de disponibilidad y confiabilidad, garantizando por sobre todo las condiciones de seguridad de sus pasajeros. En lo referido a las políticas de seguridad operacional y de mantenimiento, en Metro existe un sistema de gestión de calidad, -con certificación ISO 9001 para los procesos de la operación y mantenimiento- que hace referencia a la seguridad como uno de los atributos principales del servicio de transporte de pasajeros.	85
PR2	Adicional		Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No registrados. La empresa al estar certificada, está comprometida a implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de calidad.	

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3	Central	Principio 8.	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Los precios de sus servicios y las formas de pago son informadas por Metro por medio de la publicación visible las ventanillas de las boleterías, en la página web, y a través de las consultas telefónicas recibidas en el call center.	
PR4	Adicional		Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	Metro no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios sobre entrega de información a usuarios.	
PR5	Adicional	Requisito no específico de una CoP.	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Metro de Santiago no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios sobre entrega de información a usuarios.	80

COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6	Central	Requisito no específico de una CoP.	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Metro es miembro de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), que a su vez es miembro fundador del Consejo Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR). Este organismo recibe denuncias y se pronuncia sobre presuntas infracciones éticas de piezas publicitarias. Con esto, Metro adhiere voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria. Junto con esto, tienen un Código de Marketing que da lineamientos específicos en este ámbito.	
PR7	Adicional		Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Durante 2011, Metro no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones referente a comunicaciones, publicidad y marketing.	

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	DESCRIPCIÓN	ALCANCE DE LA INFORMACIÓN	PÁGINAS
------------	-------	--------------	-------------	---------------------------	---------

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8	Adicional	Principio 1.	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	En el período 2011, Metro de Santiago recibió un reclamo de uno de sus clientes a través del Servicio Nacional del Consumidor por no estar de acuerdo con una solicitud de consentimiento de uso de información que incluía el formulario de ingreso de reclamos de la Página Web de Metro, el que fue contestado indicando que se trataba de un error corregido a la fecha.	
------------	-----------	--------------	--	--	--

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9	Adicional	Requisito no específico de una CoP.	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización		25
------------	-----------	-------------------------------------	---	--	-----------

SUPLEMENTO LOGÍSTICA Y TRANSPORTES

LT9	Central	Requisito no específico de una CoP.	Pautas de trabajo de los trabajadores móviles: descripción de las políticas y programas que determinan las horas de trabajo, las horas de descanso, facilidades de descanso y permisos para conductores y trabajadores que operan la flota.		78
------------	---------	-------------------------------------	---	--	-----------