



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



CONTENIDOS

1

Somos Metro de Santiago

2

El impacto del 18-O en Metro

3

Experiencia de servicio

4

Hacia una ciudad más conectada

5

Relación con las comunidades

6

Gestión ambiental

7

Relación con colaboradores

8

Acerca de este informe



METRO
DE SANTIAGO

1
Somos Metro
de Santiago

Carta del Presidente del Directorio

Louis de Grange Concha

[102-14, 102-15]



Debido a las condiciones sanitarias producidas por la pandemia de Covid 19, utilizamos fotos de la misma sesión del Reporte 2018.

El 2019 fue un año que nos marcará para siempre: comenzamos abrazándonos y sintiendo la alegría de los nuevos pasajeros que en enero se subían por primera vez a la recién inaugurada Línea 3, y terminamos con abrazos de ánimo y arenga cuando en diciembre finalizamos la primera fase de la reconstrucción de las 118 estaciones que fueron dañadas en el contexto de la crisis social iniciada el 18 de octubre. Ha sido un tiempo de profundo aprendizaje. Nuestro undécimo Reporte de Sostenibilidad refleja, de manera transparente y siguiendo la tónica de nuestra historia de reportabilidad, nuestros logros y aciertos; y por supuesto, también nuestras oportunidades de mejora. Pero es un relato que este año incluye un capítulo distinto, y cuya historia seguirá escribiéndose hacia adelante, más que nunca, junto a nuestros equipos, a nuestros pasajeros y a las comunidades.

La puesta en marcha de Línea 3 nos permitió sumar 18 estaciones y 22 kilómetros de trayecto a nuestra red, beneficiando a habitantes de las comunas de Quilicura, Conchalí, Independencia, Santiago, Ñuñoa y La Reina. Durante su primer año de operación, transportó a 55,8 millones de personas. Esta nueva línea significa un hito muy importante en nuestro plan de expansión de la red, contribuyendo a nuestra misión de aportar a una ciudad más accesible y justa.

Durante este año también hemos estado avanzando en cada uno de nuestros lineamientos estratégicos. En relación con la eficiencia operacional y la generación de una experiencia de servicio de alta calidad, durante 2019 avanzamos en distintos proyectos, como el Programa de Gestión de Fallas

de Alto Impacto, que busca disminuir la cantidad de fallas en la operación y el tiempo de restablecimiento del servicio; o la integración de los nuevos trenes NS16 en Línea 2, cuyas características mejoran las condiciones de viaje de nuestros usuarios. Estos proyectos, junto con otros que podrán conocer en este Reporte, nos permitieron mejorar el servicio entregado a las 703.673.315 personas que transportamos durante 2019.

Con respecto a nuestro compromiso de operar de manera sostenible, les quisiera compartir que hemos dado cumplimiento al 100% de los compromisos reportables a la Superintendencia del Medioambiente, y hemos desarrollado distintos proyectos de valor compartido con nuestras comunidades que buscan impactar positivamente a nuestros vecinos y a la sociedad en general.

Sin duda fue un año con importantes avances, pero por sobre todo fue un año que pasará a la historia por ser el más duro y difícil que ha enfrentado nuestra empresa en toda su historia y que nos removieron desde lo más profundo.

A las 6 am del 18 de octubre, y producto de las evasiones que venían dándose durante la semana, constituimos nuestro Comité de Crisis que no dejaría de operar de manera continua por más de 40 días. Y ese mismo día -luego de una serie de acciones de violencia y ataques al interior de las estaciones- a las 14.51 horas, por primera vez en 50 años, tomábamos la decisión de detener la operación completa de Línea 1 y Línea 2. A ello se sumaría más tarde el resto de la red. Fue una decisión desgarradora.

Sabíamos el impacto que eso podía significar para la ciudad y para millones de personas que se trasladaban a diario a través de nuestro sistema. Pero en nuestro actuar siempre ha estado primero la seguridad de las personas y lo que vimos ese día, era que la continuidad del servicio significaba poner en riesgo la vida de quienes estaban en las estaciones o trenes. De nuestros trabajadores y de nuestros usuarios.

Horas más tarde veríamos con estupefacción cómo parte de nuestra red -esa que requirió de medio siglo y del esfuerzo de decenas de miles de personas para levantar- era atacada, poniendo en riesgo a parte de nuestros trabajadores que, en algunos casos, tuvieron que huir entre las llamas.

En lo personal, y luego de todo lo vivido, con mucho orgullo y humildad, puedo decir que hoy somos una compañía más fuerte y resiliente que la que existía el 18 de octubre. Esa “cultura metrina” de la que tanto hablábamos en nuestros pasillos, demostró estar viva y más fuerte que nunca. En los días sucesivos, vimos una y otra vez, muestras de tremendo compromiso, sacrificio y entrega de nuestros trabajadores; no solo con Metro, sino que también y muy especialmente con la ciudad a la que servimos. Es muy difícil reproducir en palabras todas las sensaciones y sentimientos que se vivieron dentro de nuestras oficinas y en cada una de nuestras estaciones y talleres durante este periodo. Sentimos miedo, incertidumbre, dolor, confusión... Pero también sentimos emoción y profundo agradecimiento con muestras de cariño tan significativas como la de los vecinos de la Estación San Pablo que, por iniciativa



propia, se organizaron para remover los primeros escombros, al día siguiente del incendio que afectó a esa estación. La imagen de entrar a la estación ennegrecida en medio de escombros y olor a humo, y encontrarnos con un masivo grupo de vecinos cantando nuestro Himno Nacional, se convirtió en el motor inicial de nuestro Plan de Reconstrucción, que nos permitió recuperar al 30 de diciembre el 82% de nuestra Red y es una vivencia que quedará grabada en nuestro recuerdo para siempre.

Metro y las comunas que se vieron afectadas por los daños de la red no se merecían estos ataques, pero de todas las experiencias, aún las más duras e injustas, es posible extraer aprendizajes que nos ayudan ser mejores personas y mejores empresas. Y es por eso que, junto al Plan de Reconstrucción, iniciamos hacia fines de año, un proceso de diálogo transversal con nuestras comunidades, usuarios y trabajadores bajo el nombre “Diálogos para el Futuro” que, estoy seguro, nos permitirá crecer en múltiples dimensiones.

Sabemos que tenemos grandes desafíos hacia el futuro. Necesitamos recuperar el 100% de nuestra red lo antes posible y para eso seguiremos implementando nuestro Plan de Reconstrucción durante buena parte del año 2020, lo que deberá combinarse con la mejora constante a nuestra operación y el avance en nuestros proyectos de expansión.

La contingencia ha hecho que tengamos que retrasar algunos proyectos de expansión, pero queremos que sepan que nuestro compromiso de mejorar la calidad de vida de las personas, a través de una ciudad más conectada que proporcione más oportunidades, sigue vigente y con el mismo ímpetu que nos ha caracterizado siempre.

Confío de todo corazón, y hoy lo puedo decir no solo desde la esperanza sino desde la realidad que hemos vivido, que lograremos abordar de forma exitosa las nuevas exigencias. Y eso se debe al compromiso y dedicación de cada uno de nuestros 4.706 trabajadores. Gracias a todos ellos logramos reabrir y reconstruir estaciones en tiempo record. Por lo mismo quisiera dedicar este Reporte 2019, como una forma de reconocer su entrega, compromiso y dedicación, particularmente a todos los metrineros.

A nombre del Directorio, los invito a leer nuestro undécimo Reporte de Sostenibilidad, que transparenta nuestro desempeño durante 2019.

Louis de Grange Concha
Presidente del Directorio Metro S.A



Entrevista Rubén Alvarado

Gerente General de Metro

[102-15]



Debido a las condiciones sanitarias producidas por la pandemia de Covid 19, utilizamos fotos de la misma sesión del Reporte 2018.

A las 6:00 de la mañana del lunes 18 de noviembre de 2019 salió el primer tren desde Puente Alto después del 18-O. Por fin un tren volvía a detenerse también en las recién reabiertas Las Mercedes, Sótero del Río, Vicente Valdés y Vicuña Mackenna. Hasta ese día, Línea 4 sólo estaba disponible entre Tobalaba y Quilín. Con la recuperación de esas detenciones se llegaba a 94 estaciones habilitadas, equivalente al 69% de la red. Rubén Alvarado, Gerente General de Metro, viajó esa mañana en la cabina de ese primer tren acompañando a su conductora.

“Soy un convencido que hay que caminar los procesos. Y como parte de la reconstrucción, volver a tener servicio hasta Puente Alto era muy importante por lo que significa Metro para los habitantes de esa comuna al sur de Santiago. Por eso quise palparlo directamente, hacer el recorrido. Y pude ver al paso de cada estación la alegría y emoción de quienes habían visto cómo de un día para otro sus viajes se habían alargado en horas. Es por esas personas que trabajamos y estamos comprometidos todos quienes estamos en Metro”, cuenta sobre uno de los episodios que marcó fuertemente el año 2019.

¿Qué significó para los trabajadores de Metro el 18-O?

Ese día la conductora del tren, Sandra Varas, me contó que ella había sentido miedo. Para los equipos que estuvieron en las estaciones el 18 de octubre y las semanas siguientes fue duro, muy difícil; hubo personas que temieron por sus vidas. Para todos quienes trabajamos en Metro fue muy doloroso.

Pero los metrineros tienen una valentía y un espíritu de servicio a toda prueba. Los mismos trabajadores comenzaron a hablar rápidamente de recomenzar y acuñaron la expresión “Metro se levanta”, que se transformó en una arenga compartida por todos.

Les cambiaron el final del cuento en 2019, considerando que en enero comenzaron inaugurando una nueva línea.

Línea 3 es la inauguración más grande de Metro en toda su historia. Nunca antes se había puesto en servicio un nuevo tramo tan extenso de una sola vez: 22 kilómetros, 18 estaciones, 1,1 millones de habitantes de seis comunas beneficiadas, tres de ellas –Quilicura, Conchalí e Independencia– por primera vez con acceso a la red. Los resultados de la encuesta de caracterización de viajes que se entregaron en abril arrojaron que los pasajeros de Línea 3 se demoran en promedio 22 minutos menos que antes al hacer el mismo trayecto y que cuatro mil conductores decidieron dejar sus autos para tomar Metro. Ver la felicidad que se genera en miles de rostros cuando se inaugura una nueva línea, es el mejor regalo que podemos recibir después de tantos años de arduo trabajo.

Trabajo que además continuó con nuevas líneas y extensiones. ¿Cuál es el balance de esos proyectos en 2019?

Si bien la contingencia a contar de octubre ha hecho que tengamos que bajar el ritmo de avance, en 2019 conseguimos importantes logros. En la extensión de Línea 2, que llegará

hasta el entorno del Hospital el Pino, pasando por La Cisterna, El Bosque y San Bernardo; y en la extensión de Línea 3, que llegará hasta el centro cívico de Quilicura; los principales hitos fueron el inicio de las etapas de excavación, la ingeniería de detalle de estaciones y las obras civiles de ejecución de túneles. En el caso de Línea 7, uno de los principales avances correspondió al ingreso del Estudio de Impacto Ambiental del proyecto al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental y la obtención de Resolución Satisfactoria que permite ejecutar la etapa de diseño. Línea 8 y Línea 9 obtuvieron en agosto de 2019 la Recomendación Satisfactoria, mientras que para la extensión de Línea 4 se iniciaron las gestiones para obtener lo mismo.

¿Cómo se prepara una empresa para sostener ese nivel de crecimiento?

Precisamente para poder seguir avanzando en forma paralela en todos los frentes y evitar puntos críticos –trabajamos en los proyectos al mismo tiempo que nos ocupamos de mantener nuestra excelencia operacional y de avanzar en otros importantes proyectos, como el armado de trenes NS16, por ejemplo–, durante el primer semestre de 2019 concretamos una importante reorganización. Creamos una Gerencia Corporativa de Ingeniería que concentra todos los trabajos en esta materia, incluyendo también los de medioambiente. Asimismo, la División de Proyectos, que antes veía sólo los proyectos de expansión de la red, asumió todos los proyectos operacionales más grandes, para así compartir las mejores prácticas en todos los frentes que realizamos como Metro. A su vez creamos una Subgerencia de Innovación y Transformación Digital, con el objetivo de promover el uso de más tecnologías en nuestros procesos y también en el servicio que entregamos a nuestros clientes.

Y a todo esto se sumó además el proyecto de Reconstrucción de Metro.... ¿Cómo sigue ese proyecto durante 2020?

El 30 de diciembre de 2019, con la apertura de la estación San Pablo de Línea 5, Metro culminó la primera etapa de reconstrucción de las estaciones dañadas luego de los incidentes ocurridos el 18 de octubre. Con ello se lograron habilitar 111 estaciones, equivalentes al 81% de la red operativa. En 2020 se reabrirán las 25 estaciones restantes en dos etapas. De esta manera, cumpliremos el compromiso ante la ciudad de restablecer la totalidad de la red al finalizar el 2020.

¿Por qué ha sido necesario tanto tiempo para estas estaciones, principalmente de Línea 4 y Línea 5?

Porque en esas zonas hubo graves destrozos generados por los incendios que no sólo afectaron seriamente la infraestructura. También se registraron daños en los sistemas que resguardan la seguridad del tráfico de los trenes, como la señalización y pilotaje automático, además de los sistemas eléctricos. Eso significa volver a conectar cables, seguir protocolos, realizar validaciones de software, entre otras actividades, lo que toma mucho tiempo. En las estaciones de Línea 5 del sector hacia Maipú, el daño al sistema de pilotaje automático fue muy serio. Además, tuvimos incidentes de seguridad en estaciones que ya estaban en reconstrucción, lo que implicó detener los trabajos e incluso en ocasiones volver a reparar lo ya avanzado. Nuestros pasajeros de esa parte de la ciudad lo han pasado mal, sus tiempos de viaje han aumentado muchísimo. Cuando volvamos a llegar a Plaza de Maipú, voy a tomar otra vez ese primer tren.

¿Cuál es el balance que hace hoy del año 2019?

Creo que sin duda alguna este año marcará la historia de Metro hacia el futuro. Ha implicado vivir momentos duros y altamente complejos, pero que nos han fortalecido como equipo y que nos han dejado muchos aprendizajes. Sin ninguna duda, nos hará más grandes y mejores de lo que hemos logrado ser hasta aquí.



Presentación de la Empresa

Quiénes somos

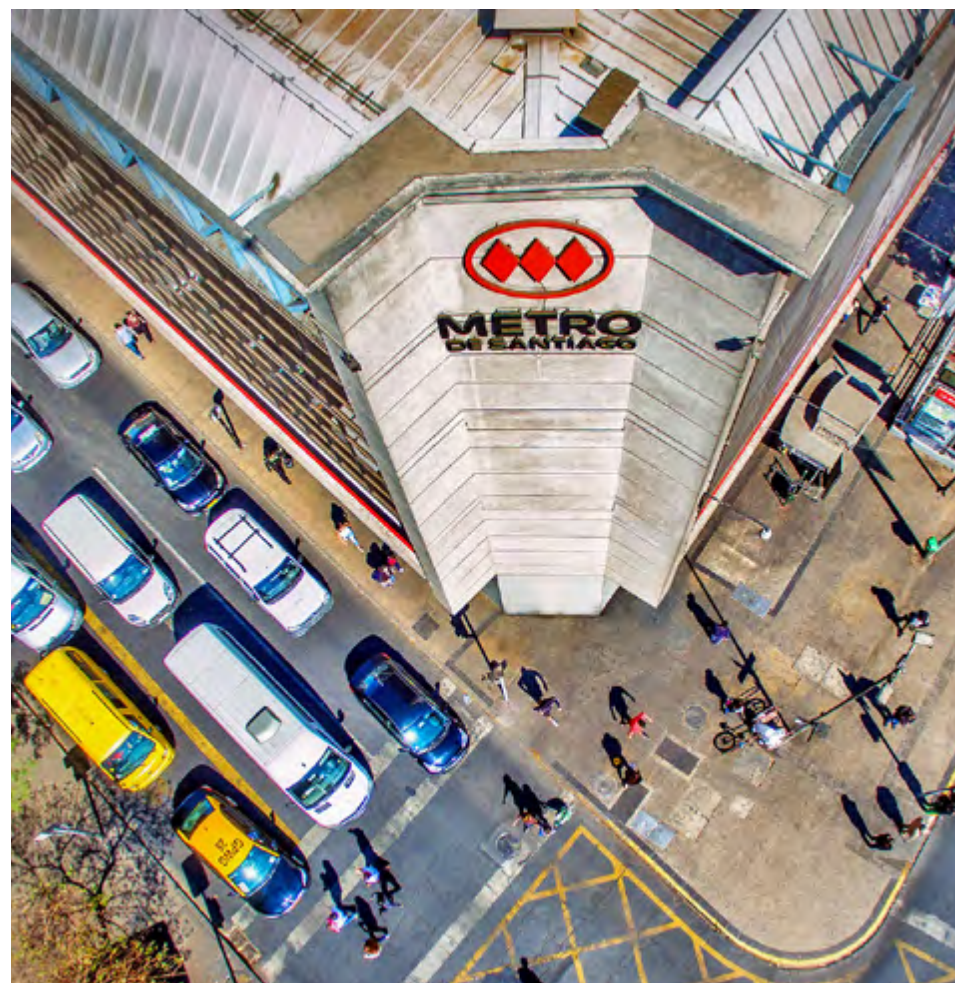
[102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

Somos la principal compañía de transportes de la Región Metropolitana. Conectamos a la ciudad a través de nuestra extensa red, constituida por siete líneas y 136 estaciones. Gracias a ella, transportamos en promedio cerca de 2 millones y medio de personas cada día¹ durante 2019. Esta cualidad hace que tengamos un rol central en la comunidad, siendo responsable de cumplir con las expectativas de sus usuarios y brindar un servicio de calidad.

Nuestro negocio se basa en la construcción y operación del transporte subterráneo, y la gestión y operación de la Red de Carga del Sistema de Transporte Público Metropolitano. Esto último considera la fabricación, venta y postventa del sistema de "Tarjeta bip!".

Somos una sociedad del Estado, constituida como Sociedad Anónima a comienzos de 1990, de la que el Estado de Chile es propietario en un 100%. Los principales accionistas son la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), con un 67% y el Fisco de Chile, con un 33% de participación.

¹ De lunes a viernes, que es el periodo de referencia que ocupa Metro para el cálculo. Esta cifra considera la disminución en la afluencia de pasajeros debido a los daños sufridos en la Red por los hechos de violencia generados a partir del 18 de octubre de 2019.



Una red más completa

[102-1, 102-6]

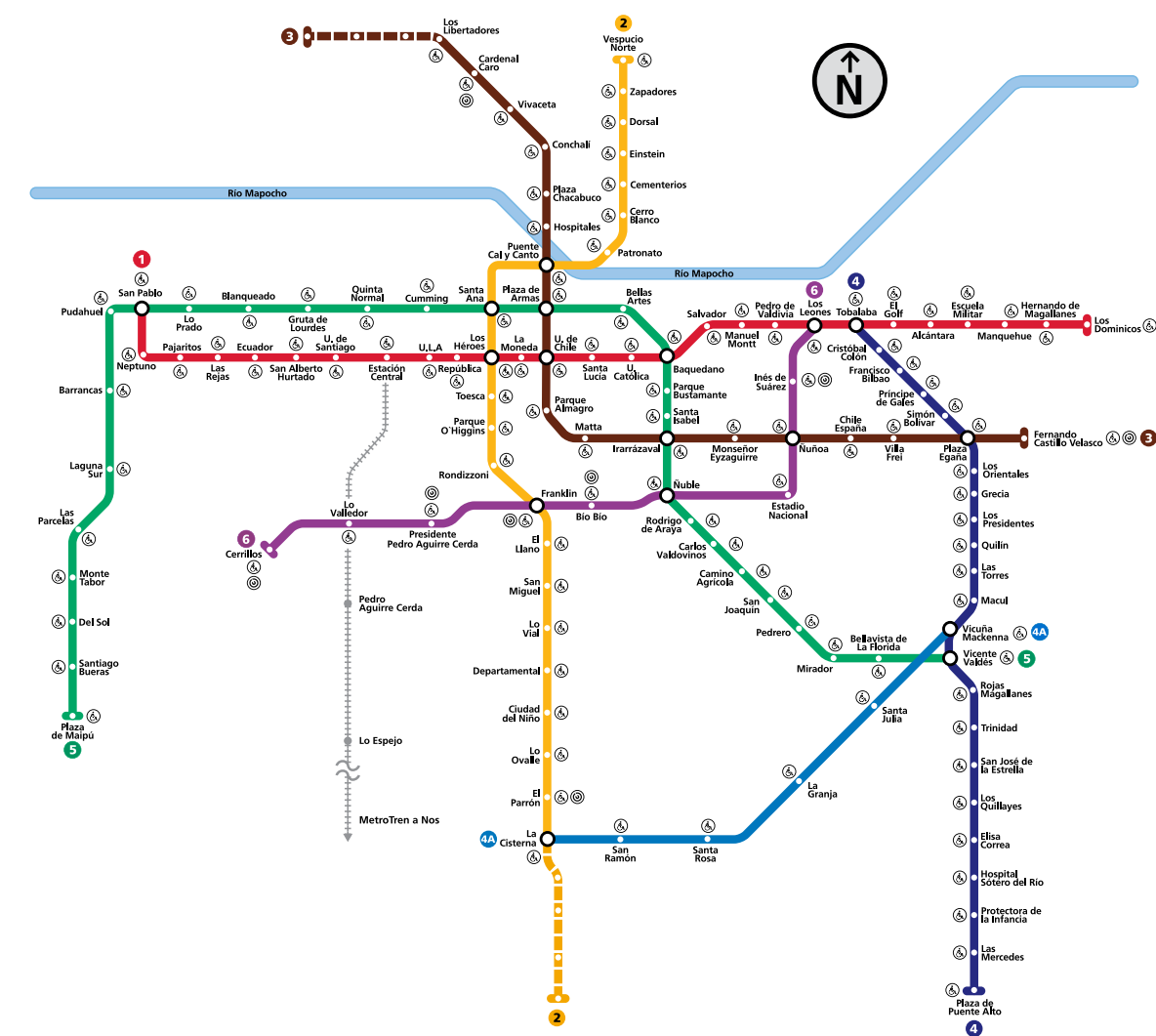
- 140 kilómetros de extensión tiene la red de Metro de Santiago
- Somos la segunda red de metro más larga de Latinoamérica
- Diariamente por su red se trasladan en promedio 2,5 millones de personas
- Estamos presentes en 26 comunas del Gran Santiago

Simbología

Líneas de Metro

- 1 San Pablo - Los Dominicos
- 2 La Cisterna - Vespucio Norte
- 3 Los Libertadores - Fernando Castillo Velasco
- 4 Plaza de Puente Alto - Tobalaba
- 4A La Cisterna - Vicuña Mackenna
- 5 Plaza de Maipú - Vicente Valdés
- 6 Cerrillos - Los Leones

- Ⓜ Acceso Preferencial
- Ⓞ Combinación Líneas de Metro
- Ⓢ Línea O
- Proyecto en construcción



Cobertura de la Red de Metro de Santiago por comunas

Línea 1

Lo Prado
Estación Central
Santiago
Providencia
Las Condes

Línea 2

Recoleta
Santiago
San Miguel
La Cisterna

Línea 3

Quilicura
Conchalí
Independencia
Santiago
Ñuñoa
La Reina

Línea 4

Puente Alto
La Florida
Macul
Ñuñoa
La Reina
Las Condes
Providencia

Línea 4A

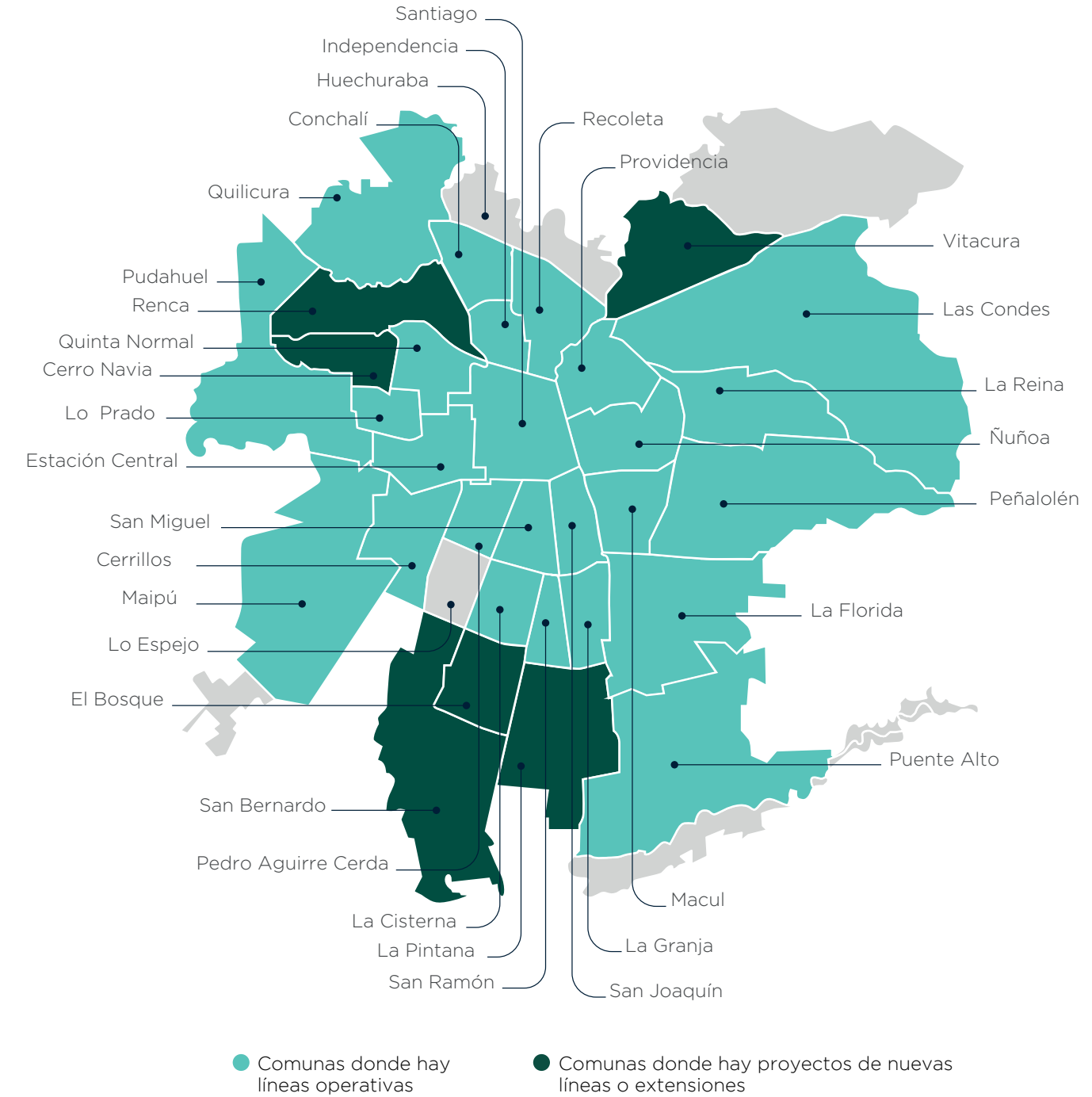
La Cisterna
San Ramón
La Granja
La Florida

Línea 5

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

Línea 6

Cerrillos
Pedro Aguirre
Cerde
San Joaquín
Santiago
Ñuñoa
Providencia



Tarifa Comercial y Tarifa Técnica de Metro

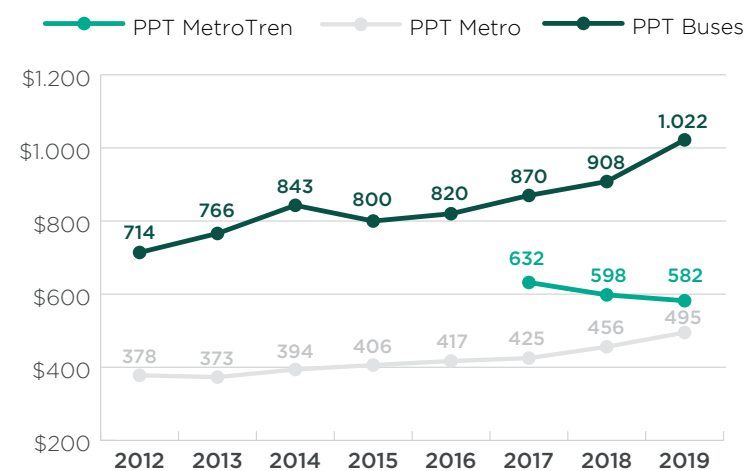
[103-2, 103-3]

La tarifa o valor del pasaje que cobra Metro de Santiago a sus usuarios forma parte de un sistema integrado, cuyo medio de pago es la Tarjeta Bip! Esto permite a las personas usar el servicio de Metro, el de buses de superficie y el de Metrotren, en forma combinada, sin tener que pagar un transbordo adicional durante los 120 minutos siguientes al inicio del primer viaje.

El monto de dicha tarifa es definido desde 2009 por un Panel de Expertos, un ente técnico e independiente a Metro², creado por ley, que tiene entre sus funciones principales determinar el nivel de tarifas que permita anualmente financiar el Sistema de Transporte Público de la provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto, considerando el monto del subsidio al que se refiere dicha ley.

Por su parte, Metro de Santiago, por la prestación de servicios de transporte al Sistema de Transporte Público de Santiago, recibe un pago (monto definido como Tarifa Técnica) por cada pasajero que valida su tarjeta para acceder a nuestro servicio. De acuerdo con lo anterior, el pago promedio por pasajero transportado que recibió Metro durante 2019 fue de 495 pesos. En la figura siguiente se presenta este mismo indicador para los

Buses del Sistema y el servicio de MetroTren, durante los últimos años³.



La tarifa técnica que recibe Metro, junto con los ingresos no tarifarios de la empresa (arriendos comerciales, publicidad, canal de venta, etc.), permiten cubrir los costos de largo plazo compuestos por la operación de la red, reposición de activos y el servicio de deuda. Adicionalmente, también permiten financiar cerca de un 30% de la inversión en nuevas líneas y proyectos de expansión de la red.

² "El panel está integrado por tres expertos. Dos de ellos son propuestos por el Consejo de Alta Dirección Pública y el tercer integrante se escoge de entre una terna propuesta por los decanos de las facultades de Ingeniería, Economía y Administración de las universidades acreditadas ante el Ministerio de Educación". Para más información véase <http://www.paneldeexpertostarifas.cl/quees.php>

³ El valor promedio por pasajero se obtiene dividiendo el ingreso total anual de cada operador del sistema (Buses, Metro, Metrotren), reportado en la Memoria Financiera Anual de la DTPM 2019, por el número total de validaciones de cada modo.



Cuadro Misión, Visión y Valores

[102-16]

Visión



Ser una Empresa de la que todos se sientan orgullosos.

Misión



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

Nuestros Valores

Los valores se centran en cinco principios fundamentales y servirán para marcar las decisiones y acciones de todos quienes trabajan en la empresa. Son complementarios entre sí y conjugan lo que el personal de Metro es y lo que aspira a ser.

Estos valores se resumen en:

- Orientación al Cliente:** Trabajamos para ser una de las mejores empresas de servicio del país.
- Seguridad:** Tu seguridad está primero.
- Excelencia Operacional:** Procesos predecibles, seguros y eficientes.
- Colaboración:** Trabajando juntos, aprendemos y avanzamos más rápido.
- Transparencia:** Orientada a todos nuestros actos.

Breve Historia de Metro

1968 Eduardo Frei Montalva, Presidente de la República, firma el decreto para iniciar la construcción de Metro en la ciudad de Santiago.



1969 Comenzamos la construcción del tramo San Pablo – La Moneda de la Línea 1 y el taller Neptuno.

1975 Iniciamos la operación del tramo San Pablo – Estación Central.



1989 Se aprueba la Ley 18.772, por la cual la Dirección General de Metro, dependiente hasta ese entonces del Ministerio de Obras Públicas, pasa a ser una empresa (sociedad anónima).

1991 Por primera vez se incorporan mujeres como conductoras de nuestros trenes.



1996 Nace el proyecto Bibliometro, convenio entre nosotros y la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM). En las últimas dos décadas se ha transformado en una de las bibliotecas más importante del país.

1997 Inauguramos la Línea 5, desde estación Bellavista de la Florida hasta estación Baquedano, con una longitud total de 10,3 km.



1978 Inauguramos la Línea 2, la cual empieza a prestar servicios desde estación Los Héroes hasta estación Lo Ovalle.

1980 Extendimos la Línea 1 hasta Escuela Militar.



1987 Abrimos dos nuevas estaciones en la Línea 2: Santa Ana y Cal y Canto. Esta última estación obtuvo su nombre a partir de los restos del puente encontrados en los trabajos de excavación.

1999 Creamos la Corporación Cultural MetroArte, la cual promueve las actividades artísticas y culturales en las estaciones. Dentro de ellas, destacamos el concurso literario “Santiago en 100 palabras”, el cual lleva 19 años realizándose.



2002 Incorporamos tres nuevas estaciones a la Línea 5, cruzando el centro histórico de Santiago: Bellas Artes, Plaza de Armas y Santa Ana. Durante la construcción, encontramos restos arqueológicos del Mercado de Abasto y de la urbanización de Santiago colonial.

2002 Iniciamos la construcción de la Línea 4, la cual conecta la comuna de Providencia con Puente Alto.



20
04

Inauguramos las estaciones Cummings y Quinta Normal de la Línea L5. En la Línea 2, abrimos las estaciones Patronato y Cerro Blanco por el sector norte, y El Parrón y La Cisterna, hacia la zona sur.



20
05

Incorporamos las estaciones Cementerio y Einstein a la Línea 2, e inauguramos dos tramos de Línea 4, entre Tobaraba y Grecia, y entre Vicente Valdés y Plaza de Puente Alto. También instalamos ascensores en estación Ecuador, facilitando el desplazamiento de pacientes de la Teletón, la Mutual de Seguridad y el Hospital del Profesor.



20
07

Se puso en marcha el nuevo sistema de transporte de la capital: Transantiago. Como consecuencia, pasamos de tener 331 millones de viajes anuales a más de 600 millones.



20
15

Creamos un plan de mejoramiento para reducir la tasa de averías, rebajando a casi la mitad las fallas de alto impacto lo que permitió acortar los tiempos de espera y mejorar la experiencia de viaje de nuestros usuarios.



20
16

Implementamos un nuevo sistema de control automático en la Línea 1 (CBTC), aumentando en un 12% la oferta de trenes en la línea más cargada de la red. Además, creamos 520 nuevos puntos de carga para la tarjeta bip!.



20
17

Abrimos la Línea 6, con 10 estaciones nuevas y 15 kilómetros de recorrido, entre las estaciones Cerrillos y Los Leones. Con ello, celebramos el funcionamiento de la primera línea de operación automática del país.



20
08

Inauguramos la estación intermodal Vespucio Norte y pusimos en funcionamiento las primeras guarderías de bicicletas.



20
09

Abrimos la estación San José de la Estrella en la Línea 4.



20
11

Inauguramos siete nuevas estaciones en la Línea 5, llegando hasta Plaza de Maipú.

20
12

Iniciamos las obras de las nuevas Líneas 6 y 3.



20
13

Pasamos a administrar el sistema de pago de la tarjeta bip! y la red de carga del transporte público de la Región Metropolitana.

20
18

Luego de varios años de trabajo, pusimos en servicio los tres primeros trenes modelo NS16 armados en nuestro Taller Neptuno. Se trata del primer material rodante de Metro ensamblado en Chile.



20
19

La Línea 3 comienza a operar. En las estaciones más concurridas, instalamos pantallas con información actualizada del estado de la red.



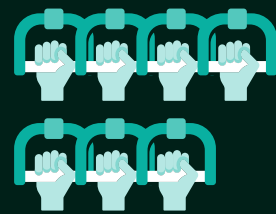
Principales cifras e hitos 2019

[102-10]

ESTACION CERRADA
118
ESTACIONES DAÑADAS

En el contexto de la crisis social, fueron **dañadas 118 estaciones** de nuestra red, de un total de 136. De ellas, 25 fueron incendiadas (7 estaciones completamente quemadas y 18 parcialmente quemadas) y 93 estaciones presentaron daños de diversa índole.

La crisis social significó una **disminución en la afluencia promedio** de usuarios por día (de lunes a viernes), pasando de 2,8 millones de pasajeros a cerca de 2 millones, lo que corresponde al 71% de la afluencia previa a los incidentes que afectaron a la red.



Al 31 de diciembre, **Metro logró recuperar 93 estaciones**, con lo cual se logró tener operativa el 82% de la red. Las 25 estaciones restantes serán reparadas durante 2020.



Transportamos **703.673.315** personas en total.

Inauguramos la **Línea 3** que **beneficia a más 1,1 millones de personas** reduciendo sus tiempos de viaje hasta en un 55%.



Pusimos en operación 11 trenes NS16, completamente armados en Chile.



Recibimos y gestionamos **130 denuncias sobre acoso sexual** en nuestro nuevo número 1488.

Nuestros seguidores de **Twitter** crecieron en un **15,3%**, totalizando una **comunidad de más de 2 millones de personas**.



Comenzamos la construcción de las **extensiones de Línea 2 hacia el Bosque y San Bernardo** y de **Línea 3 hacia Quilicura**.

Finalizamos la ingeniería básica e ingresamos el Estudio de Impacto Ambiental del **proyecto de Línea 7**.

Concluimos la ingeniería conceptual de los **proyectos de líneas 8 y 9**.



Dotación de **4.706 trabajadores**, de los cuales un **22% son mujeres** y un **78% hombres**.

El **99%** de nuestros trabajadores **mantiene un contrato indefinido**.

Contamos con **más de 8 mil trabajadores contratistas**.

2,08%

Nuestra **tasa de accidentabilidad laboral** fue de **2,08%**.

Impartimos **237.974 horas de capacitación a nuestros trabajadores**.



Obtuvimos un **93,5% de satisfacción en la Encuesta de Beneficios**, la cual mide el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores con los beneficios disponibles para ellos.



Nos ubicamos en el **lugar N° 16 del estudio Merco Talento**, que evalúa el atractivo laboral de las 100 empresas más importantes de Chile.



Inauguramos **6 Metroartes**.



Instalamos **3 refugios de bicicletas** en el marco del proyecto Línea Cero.



Beneficiamos a 90 músicos a través de nuestro proyecto Música a un Metro.



Instalamos **68 ferias de emprendedores** en 16 estaciones en el marco de la iniciativa Mercado a un Metro, **beneficiando a más de 900 artesanos, manualistas y productores**.

Realizamos **10 reuniones voluntarias de Participación Ciudadana Anticipada (PACAS)** en 7 comunas, en el marco del proyecto de Línea 7.



Llevamos a cabo **22 reuniones de Participación Ciudadana (PAC)** en 11 comunas.



Realizamos **61 reuniones de presentación de nuevos proyectos** a municipios y comunidad en general.

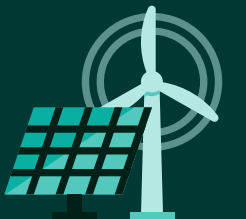
Llevamos a cabo **siete reuniones sobre integración y articulación** entre diferentes modos de transporte en siete municipios.

Organizamos **18 visitas de vecinos a nuestras instalaciones**, en las que participaron 500 personas.



Hemos dado cumplimiento y regularizado el **100% de los compromisos reportables** a la Superintendencia del Medioambiente (SMA).

Un **60%** de nuestra matriz energética corresponde a **Energías Renovables No Convencionales (ERNC)**.



Dispusimos en **sitios autorizados 385.733 kilos de residuos peligrosos**, de los cuales un **10%** fueron reciclados, y **1.235.337 kilos de residuos no peligrosos**, de los cuales un **50%** fueron reciclados.



Cadena de suministro

[102-9]

El correcto desarrollo de nuestras operaciones depende de los bienes y servicios que nos entregan distintos proveedores y contratistas que trabajan con nosotros. Por esta razón, son socios estratégicos de la empresa y nos esforzamos por mantener una relación cercana y fluida con ellos, donde la buena comunicación pueda contribuir a las mejores prácticas para el desarrollo de proyectos de excelencia.

Metro se guía bajo el Manual de Adquisiciones Corporativas, que es un instrumento de guía para los procedimientos de compra. Todos los proveedores y contratistas que se interesan en trabajar con nosotros son evaluados en función de su desempeño económico, ambiental y social.

Adquisiciones*

	Monto
Bienes	31.096.412.600
Obras	8.166.652.716
Servicios	874.697.534.749
Total	913.960.600.065

* Debido a la incorporación de cambios relevantes en nuestros procesos de adquisición, los datos de nuestra gestión de compras del año 2019 no son comparables al 2018. A partir del reporte del próximo año retomaremos la comparación anual como recomienda el estándar GRI.

Valor económico generado y distribuido

[102-7]

Para poder operar y entregar un servicio de calidad a nuestros usuarios, necesitamos contar con los recursos económicos suficientes para ello. Por esta razón, nos enfocamos en aumentar el valor económico generado, el cual fue un 14% mayor durante 2019 en comparación al año anterior. Este valor se refiere a los ingresos que percibimos, que corresponden principalmente a aquellos obtenidos por nuestras actividades, como transporte de pasajeros, canal de ventas, entre otros. Por otro lado, el valor económico distribuido aumentó en un 29% en comparación al 2018. Este valor se refiere a salarios, mantenimiento de redes, coches y estaciones, impuestos, entre otros ítems. El aumento se explica principalmente por los mayores costos operativos asociados al inicio de la operación de la Línea 3.

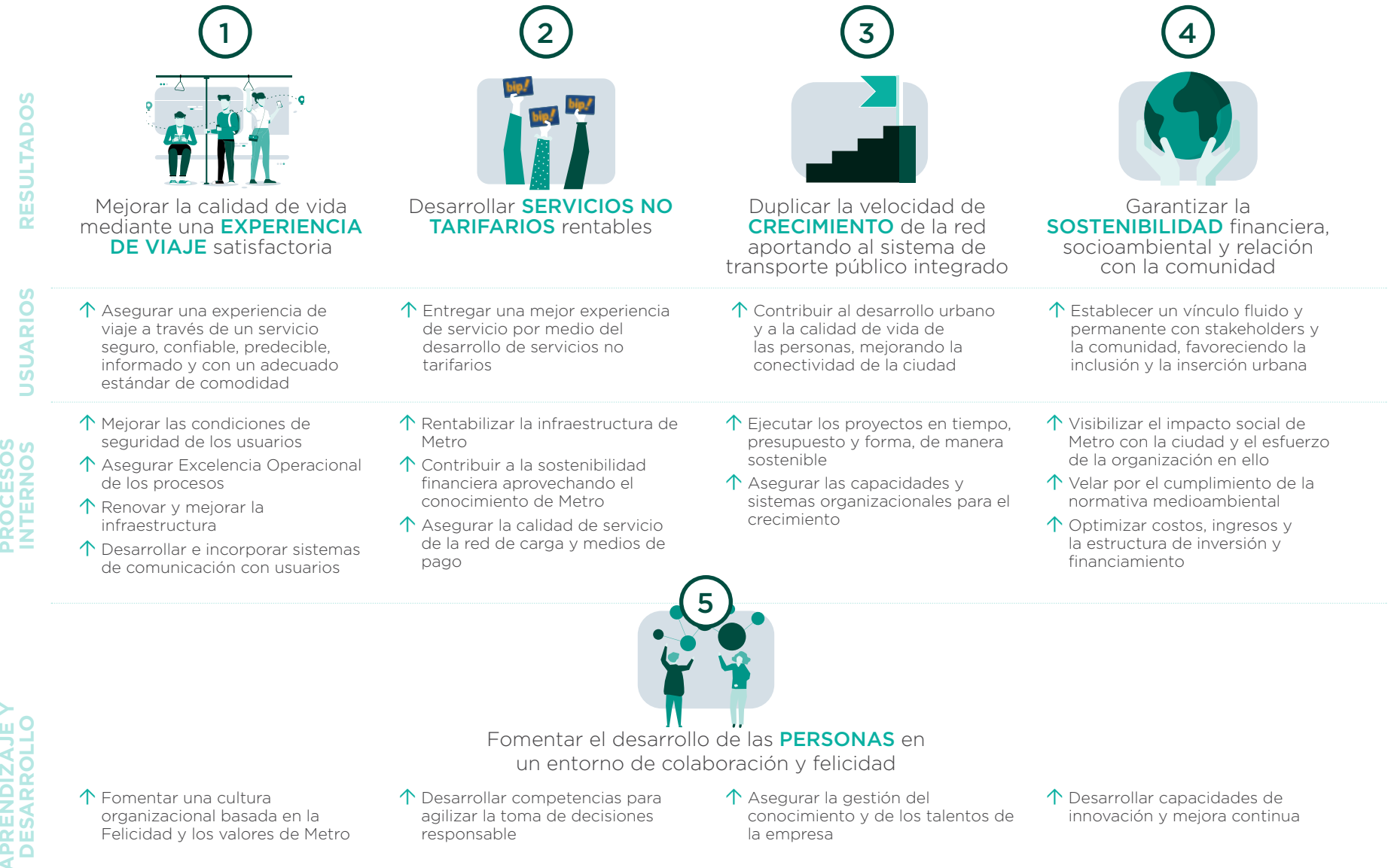
Valor económico generado y distribuido (MM\$)		2017	2018	2019
Valor Económico Generado (A)		\$352.594	\$400.986	\$457.721
Ingresos	Ingresos de Activos ordinarios	\$340.049	\$388.853	\$416.324
	Ingresos Financieros	\$10.054	\$8.906	\$10.311
	Otros ingresos por función	\$2.491	\$3.228	\$31.086
Valor económico distribuido (B)		\$483.875	\$419.404	\$540.060
Personal	Total personal	\$81.166	\$94.677	\$92.406
	Mantenimiento	\$60.627	\$74.800	\$86.764
Costos operativos	Energía eléctrica	\$43.831	\$47.594	\$57.834
	Gastos generales	\$57.206	\$54.630	\$112.255
	Total costos operativos	\$161.664	\$177.025	\$256.853
Gobiernos	Total	\$8.459	\$10.961	\$11.347
Proveedores de fondos	Pagos de intereses	\$74.567	\$92.941	\$100.259
	Pago de deuda	\$158.019	\$43.801	\$79.196
	Total	\$232.586	\$136.742	\$179.454
Reinversión METRO	Total reinversión (A-B)	\$-131.281	\$-18.418	\$-82.339

Lineamientos y objetivos estratégicos de Metro

[102-15]

Nuestras inversiones en el mediano y largo plazo así como nuestro trabajo diario se orientan por medio de cinco lineamientos y objetivos estratégicos. Éstos nos permiten cumplir con criterios de factibilidad económica,

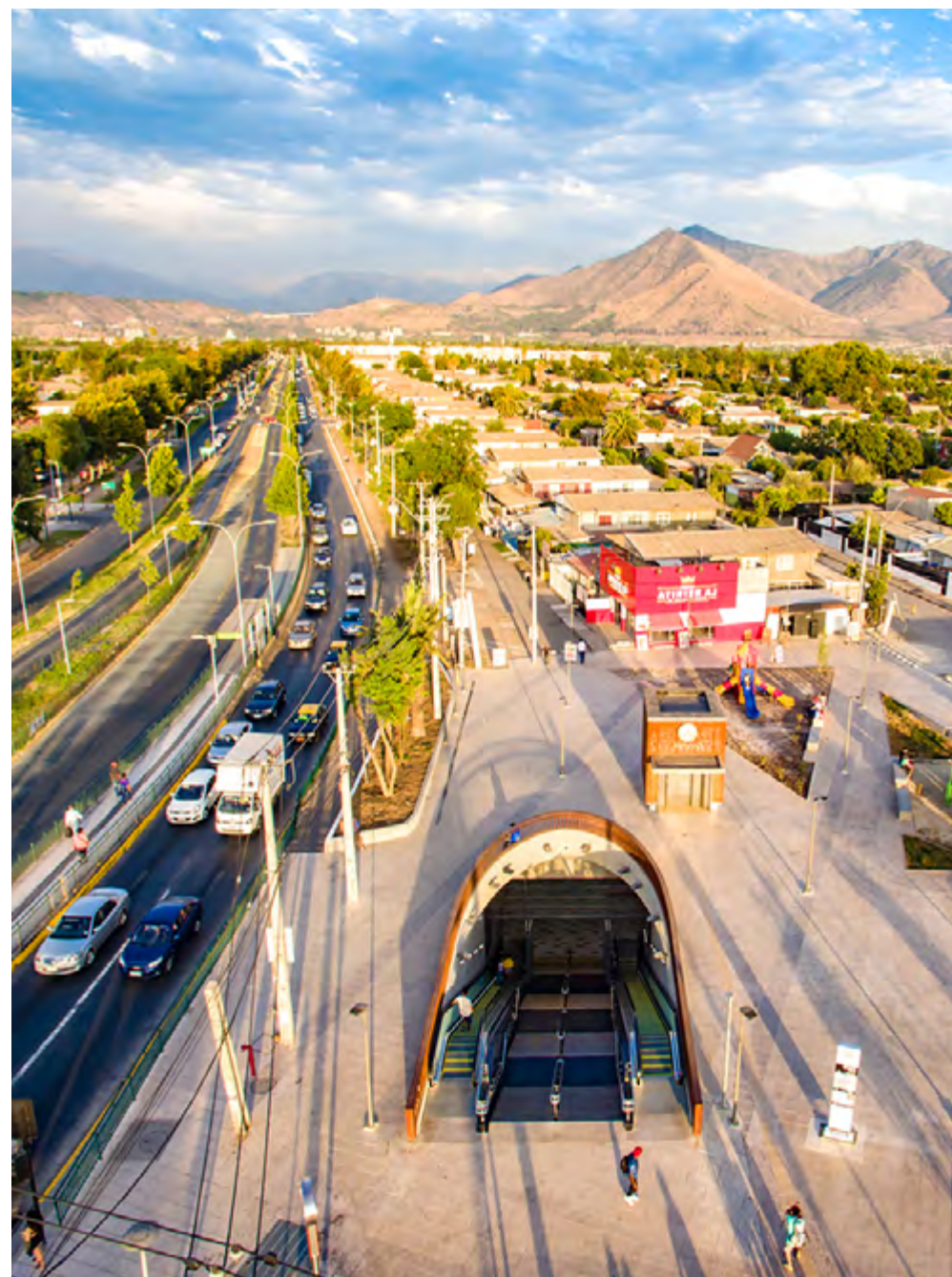
rentabilidad y sostenibilidad en los proyectos de inversión que implementemos, y entregar a nuestros usuarios un servicio seguro, confiable y eficiente.



Para guiar la planificación e implementación de proyectos futuros de inversión, el año 2018 elaboramos el Plan de Desarrollo Metro 2018-2022, el cual definió distintas iniciativas a ejecutar con lineamientos estratégicos específicos. Su objetivo es posicionar a Metro como actor central en el desarrollo de un sistema de transporte público integrado. Cabe destacar que diseñamos este Plan de manera participativa, con el apoyo de todas nuestras gerencias y áreas.

Lineamiento Estratégico	Proyecto
Experiencia de viaje	Programa Trenes NS16
	Plan de Mejoramiento ante Averías de Alto Impacto
	Programa Excelencia Metro
Servicios No Tarifarios	Implementación Filial Metro Pago
Crecimiento	Extensiones L2 y L3 y Línea 7
	Línea 8, Línea 9 y Extensión L4
	Metro 2026
Sostenibilidad	Accesibilidad Universal
	Estrategia de Visibilización
Personas	Liderazgo para la Colaboración

Debido al impacto que generaron los hechos ocurridos a partir de octubre, hemos iniciado una revisión de los lineamientos y objetivos estratégicos, creando focos específicos para el 2020 y ajustando nuestro plan de desarrollo 2018-2022 a las nuevas necesidades de la empresa en este nuevo escenario.



Gobierno Corporativo

Por nuestro carácter de entidad pública, pertenecemos al Sistema de Empresas SEP, el cual incorpora 20 empresas en las cuales el Estado de Chile es accionista o propietario. Las empresas SEP, dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se encuentran presentes a lo largo de todo el país en los rubros de servicios, transporte y puertos. El SEP tiene como fin conseguir la excelencia en el funcionamiento de estas organizaciones al servicio del país.

La Comisión para el Mercado Financiero (CMF), además, nos fiscaliza por nuestra calidad de sociedad anónima, rigiéndose por alguna de las normas legales vigentes para este tipo de entidades.

Directorio y Administración

[102-18]

Nuestro órgano superior de gobierno es el Directorio, integrado por un presidente, vicepresidente y cinco directores, quienes no ocupan cargos ejecutivos en la organización. Sus funciones, responsabilidades y competencias se rigen por la ley N°18.046 y nuestros estatutos sociales, y ejercen sus cargos por un período de dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Al 31 de diciembre de 2019, nuestro Directorio estaba compuesto de la siguiente forma:



Louis de Grange Concha
Presidente
Ingeniero civil de industrias



Nicole Marie Keller Flaten
Vicepresidenta
Periodista



Germán Daniel Concha Zavala
Director
Abogado



Andrea Salomon Dümmer*
Directora
Ingeniero Industrial



Arturo Carlos Gana de Landa
Director
Ingeniero comercial



Luz Elena Granier Bulnes
Directora
Ingeniero comercial



Juan Carlos Herrera Maldonado
Director
Ingeniero civil de industrias

(*) Asumió el 9 de septiembre en reemplazo de Karen Poniachik

Entre las funciones de nuestro Directorio se encuentran la definición del Plan Estratégico y la supervisión y gestión de nuestro quehacer diario. Estas labores se articulan en los siguientes comités de Directorio:

Comités de Directorio	
<p>Gestión de Proyectos</p> <p>Presidente: Louis de Grange Concha</p> <p>Andrea Salomon Juan Carlos Herrera Maldonado Germán Concha Zavala</p>	<p>Responsable de la revisión de las directrices para nuevos proyectos y su relevancia estratégica, como la expansión de las nuevas líneas, extensiones e infraestructuras mayores.</p> <p>En 2019, el Comité estuvo centrado en seguir en línea con nuestro mapa estratégico, el cual se encuentra ligado al crecimiento de la compañía. Dentro de este mapa, se consideran los proyectos de expansión de la red y el pilar de Experiencia de Viaje, el cual a su vez es desarrollado a través de proyectos operacionales.</p> <p>Los focos de trabajo estuvieron orientados en la ejecución de las Extensiones de las Líneas 2 y 3, y en los avances de las etapas de Factibilidad y Diseño del proyecto de Línea 7.</p> <p>A causa de la contingencia, este Comité incorporó el proyecto de reconstrucción de las estaciones dentro de sus prioridades el último trimestre.</p>
<p>Operacional</p> <p>Presidente: Juan Carlos Herrera Maldonado</p> <p>Louis de Grange Concha Andrea Salomon Arturo Gana de Landa</p>	<p>Responsable de velar por la gestión estratégica del desarrollo del negocio en materia de operaciones, servicios y mantenimiento.</p> <p>En 2019, el Comité estuvo centrado en contribuir con el cumplimiento de los objetivos de nuestro mapa estratégico relacionados con el pilar de Experiencia de Viaje. Esto consideró el monitoreo de la operación, el mantenimiento y la seguridad operacional.</p> <p>Los focos de trabajo durante este año fueron la revisión de indicadores operacionales, y de planes y estrategias operacionales, el análisis de incidentes en las operaciones y el mantenimiento y puesta en marcha de nuevos proyectos. Asimismo este comité jugó un rol importante en la respuesta de la empresa frente al desafío operacional que significó lo ocurrido en el mes de octubre.</p>

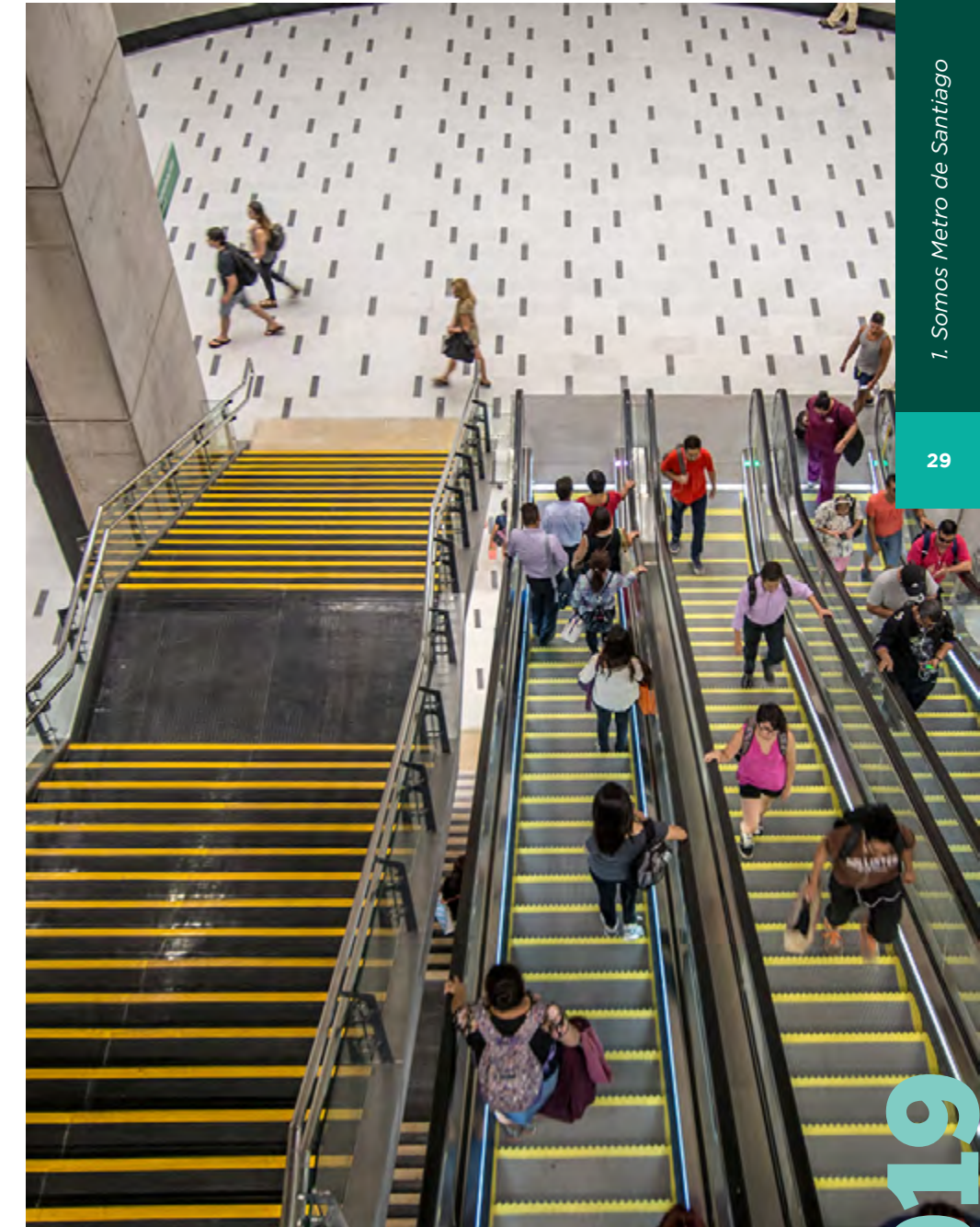
Comités de Directorio	
<p>Auditoria y Riesgos</p> <p>Presidente: Germán Concha</p> <p>Louis de Grange Concha Luz Granier Nicole Keller Flaten</p>	<p>Responsable de la revisión de la administración eficiente de nuestros recursos financieros, supervisando las labores de auditoría interna, estados financieros y gestión de riesgo.</p> <p>En 2019, el Comité estuvo centrado en contribuir con el monitoreo del plan anual de auditoría interna, aprobando los informes de auditoría interna, los reportes de gestión de riesgos, y los planes de tratamiento para la mitigación de los riesgos más significativos. También tuvo en consideración los informes de auditoría externa y los estados financieros presentados por la administración. Asimismo, supervisó el estado de las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias.</p>
<p>Sostenibilidad</p> <p>Presidente: Nicole Keller</p> <p>Louis de Grange Arturo Gana de Landa Luz Granier</p>	<p>Este comité se creó durante 2019 y marca un hito muy relevante para a nuestra compañía. Comenzó a funcionar el segundo semestre del año y es el responsable de contribuir al cumplimiento de nuestro mapa estratégico relacionado con el pilar de sostenibilidad; así como también de direccionar y trabajar en el proceso de mejoramiento continuo de los planes de sostenibilidad social y medioambiental</p> <p>En 2019, el Comité estuvo centrado en gestionar los factores sociales y medioambientales de la futura Línea 7.</p>

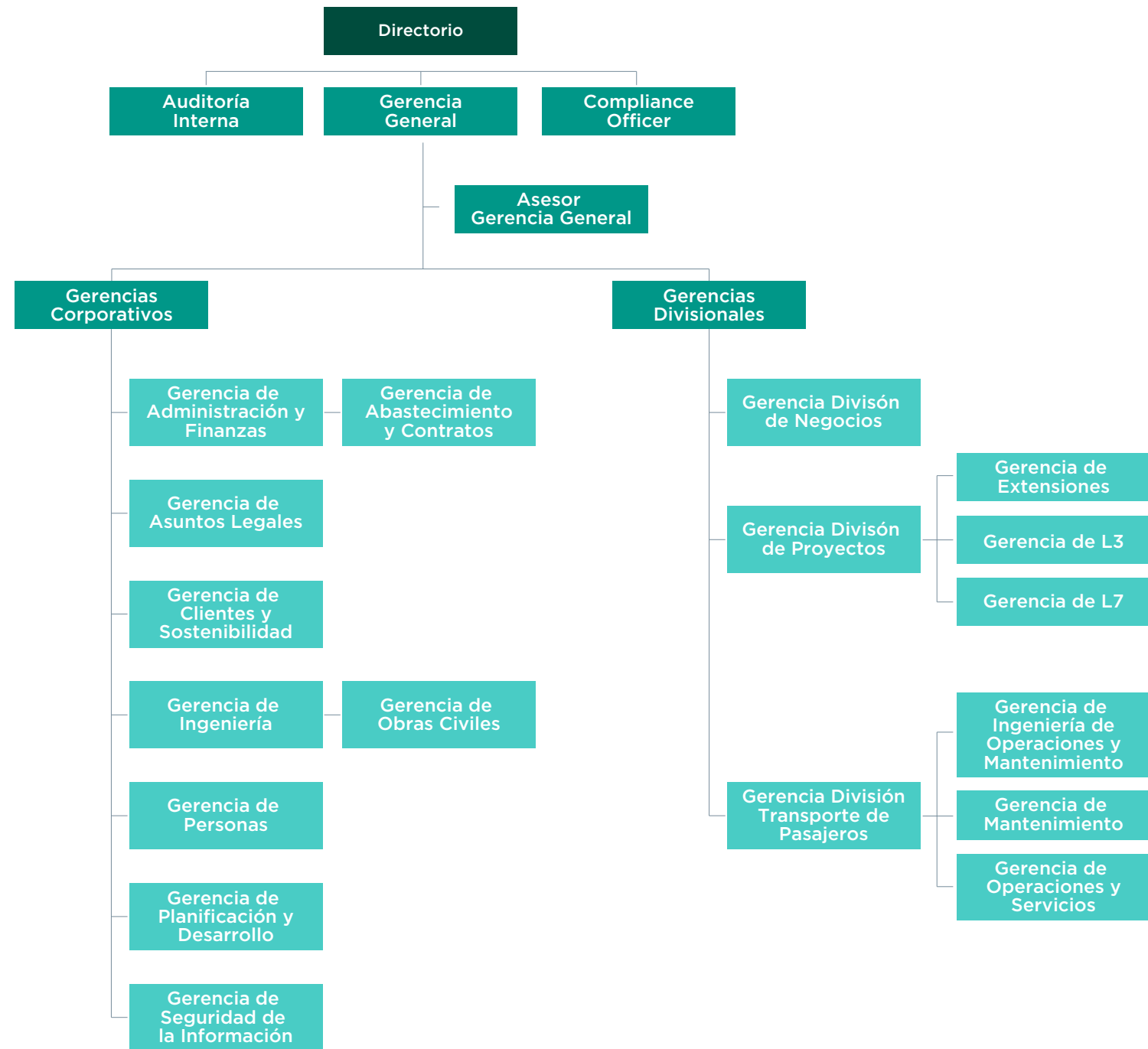
Gerencias

A principio de 2019, realizamos una profunda reestructuración interna de nuestras áreas, con el objetivo de estar mejor preparados para enfrentar los desafíos asociados al Plan Metro 2026. Este Plan contempla la duplicación del tamaño de la actual red para el año 2026 mediante la construcción de las líneas 7 (incluida la extensión de L6 a Isidora Goyenechea), 8 y 9, y de las extensiones de las líneas 2,3 y 4. Por lo tanto, Metro debe ser eficiente y ágil en sus procesos, y garantizar que su operación funcione con excelencia, para enfocarse en el crecimiento de la red.

La nueva estructura generada tiene los siguientes focos:

- Incorporar el modelo de *Business Partners*. Las áreas de apoyo o corporativas designadas nombran a un integrante para entregar sus servicios a una gerencia o división, con el fin de ser un socio estratégico y apoyar en la gestión y servir como especialista. Con este modelo operan hoy en Metro las áreas de Abastecimiento, Asuntos Legales, Control de Gestión y Personas.
- Centralizar el control en las áreas de Abastecimiento; Control de Gestión y de Presupuesto; Inversiones y Proyectos; y Finanzas y Pagos.
- Potenciar el *expertise* y la agilidad en las áreas de Ingeniería, Gestión de Proyectos, Negocios y Operaciones.
- Estimular la innovación y la transformación digital. Se crea área especializada en estas materias para promoverlas de manera sistematizada en la organización





Uno de los cambios destacados de esta reestructuración es que la subgerencia de Medioambiente pasó a ser parte de la nueva Gerencia de Ingeniería. Esta modificación se basa en la prioridad que significa para Metro el cumplimiento de la normativa medioambiental y la gestión de los impactos ambientales de todos nuestros proyectos desde su ingeniería.

Principales ejecutivos

Rubén Alvarado. *Gerente General*

Ximena Contreras. *Gerente de Auditoría Interna*

Patricio Véliz. *Compliance Officer*

Felipe Mahuzier. *Gerente División de Negocios*

Felipe Bravo. *Gerente de División de Proyectos*

Robert Sprätz. *Gerente División Transporte de Pasajeros*

Ignacio Tapia. *Gerente Corporativo de Administración y Finanzas*

Gonzalo Morales. *Gerente Corporativo de Asuntos Legales*

Paulina del Campo. *Gerente Corporativa de Clientes y Sostenibilidad*

Rodrigo Terrazas. *Gerente Corporativo de Ingeniería*

Patricio Baronti. *Gerente Corporativo de Personas*

Sebastián Court. *Gerente Corporativo de Planificación y Desarrollo*

Jorge Baeza. *Gerente Corporativo de Seguridad de la Información*

Nicolás Castro. *Gerente de Abastecimiento y Contratos*

Ximena Schultz. *Gerente de Extensiones*

Héctor González. *Gerente de Ingeniería de Obras Civiles*

Cristian Cañete. *Gerente de Ingeniería de Operaciones y Mantenimiento*

Arturo Núñez. *Gerente de Línea 3 (i)*

Oswaldo Cortés. *Gerente de Línea 7*

Miguel Urzúa. *Gerente de Mantenimiento y Proyectos Operacionales Menores*

Carlos Pardo. *Gerente de Operaciones y Servicios*



Ética y cumplimiento

[102-16]

La ética es un tema central para nosotros dado que somos una empresa pública de servicio. Por ello, contamos con un Programa de Ética y Compliance, que busca fortalecer la cultura organizacional, alineando a toda la compañía en base a sus valores corporativos. De esta manera, el cumplimiento de las normas y el comportamiento ético y transparente pasa a ser un elemento estratégico para Metro y su relación con sus grupos de interés.

Nuestra alta dirección es la encargada de impulsar el Programa de Ética y Compliance, fomentándolo al interior de la organización. Como empresa miembro del Sistema de Empresas SEP, el directorio participa activamente en capacitaciones y seminarios respecto a la prevención de riesgos en materia de ética y cumplimiento. Asimismo, todos quienes conforman la compañía son instruidos, desde su ingreso, en torno a las políticas y procedimientos anticorrupción y a los principios consignados en nuestro Código de Conducta. Dicho documento, además, es fortalecido a través de capacitaciones y/o actividades permanentes que buscan promover nuestros valores y el compromiso con la ética y las buenas prácticas de negocios.

En cuanto a la difusión interna en materias de Compliance, cabe mencionar que nuestra política de inducción de nuevos trabajadores lo considera como parte de este proceso de preparación. Además, lo reforzamos mediante distintas instancias de capacitación presencial u online. En 2019, capacitamos a 2738 personas, 233 colaboradores más que



Recibimos un total de **197 denuncias** relacionadas con asuntos éticos, de las cuales un **84% se resolvieron** durante el año.

en 2018. Las principales temáticas que se abordan en dichas actividades dicen relación con:

- Código de Conducta, sus valores y principios.
- Transparencia en procesos de licitaciones y adquisiciones.
- Entendimiento y correcto manejo de conflictos de interés.
- Legislación anticorrupción.
- Delitos de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- Riesgos en la Administración de Contratos.
- Cuidado de recursos de la empresa.
- Canal de denuncias; entre otras.

Por otro lado, contamos con un Canal de Denuncias de acceso público, el cual se encuentra visible en nuestro sitio web, pudiendo también tomar contacto vía correo electrónico o buzón postal.

Durante 2019 hubo un mayor uso de este Canal. Recibimos 197 denuncias de diversas temáticas, tales como relaciones laborales (tanto internas como con contratistas), seguridad en el trabajo, conflictos de interés, procedimientos y asuntos operacionales, entre muchos otros; lo que representó un aumento respecto del año anterior, en que se recibieron 102. Todas las denuncias son atendidas, respetando las formalidades, plazos y reserva correspondientes.



Sostenibilidad en las empresas del Estado

El Sistema de Empresas SEP busca promover la transparencia y la responsabilidad empresarial con el fin de generar valor sostenible, para lo cual posee mecanismos que persiguen garantizar que las decisiones de sus empresas miembro respeten la ética y los derechos de los accionistas y grupos de interés. Estos procedimientos se vinculan con temáticas y directrices específicas reguladas por el Código SEP.

Nuestra cultura organizacional se ve impregnada por los lineamientos que entrega SEP, los que se pueden ver reflejados en la misión y visión corporativa, así como también en nuestras normas y códigos internos. Del mismo modo, la Compañía tiene una Política de Sostenibilidad, una Política de Riesgos, una Política de Personas y desde este año una Política de Medio Ambiente, entre otras políticas corporativas, para fortalecer su gestión en estos ámbitos, que se ejecutan mediante planes específicos ligados directamente con nuestra estrategia de negocios.

Gestión de la sostenibilidad

Pertenecer a las empresas SEP nos permite alinear nuestras operaciones y estrategias con las directrices en sostenibilidad a las que este grupo de compañías adhiere. Para conseguir una sostenibilidad integral a largo plazo, es fundamental generar valor compartido para nuestros grupos de interés, incentivar la innovación, brindar una experiencia de servicio segura y

confiable, respetar el medioambiente, y relacionarse permanente con nuestros stakeholders. Todo lo anterior define nuestra esencia como empresa pública comprometida con el desarrollo sostenible.

La Gerencia de Clientes y Sostenibilidad es la encargada de liderar esta gestión, supervisando nuestras acciones y compromisos en esta materia. A nivel de Directorio, en 2019, creamos el Comité de Sostenibilidad, que vela por el cumplimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad.

ODS [102-12]

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), acordados en 2015 por los Estados Miembros de las Naciones Unidas, consta de 17 objetivos específicos en diferentes áreas de acción. Cada Estado u organización pública/privada puede adherir y mostrar su compromiso con dichos objetivos. Desde 2018, visibilizamos nuestras acciones para aportar a ODS específicos, y cada año evaluamos nuestro estado de avance.

Principio ODS



Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante



Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico



Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura



Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles

Metas asociadas a los principios

Meta 2: Aumentar al 2030 considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.

Meta 2: Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

Meta 5: De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Meta 8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Meta 1: Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

Meta 2: De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Meta 3: De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.

Meta 6: De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

Programas y gestión que contribuyen a los principios

Contamos con un parque eólico y un parque fotovoltaico, que nos suministran el 60% de la energía que necesitamos para operar.

Los Servicios no Tarifarios nos permiten diversificar nuestras fuentes de ingresos y poder de esta manera autofinanciarnos.

Gracias a la presencia de la Diversidad y la Inclusión como pilares de nuestra Política de Personas hemos incrementado la participación femenina en la empresa y en la alta dirección. Desde 2019 adherimos a IPG Chile, potente herramienta para potenciar estos principios.

Contamos con políticas y procedimientos de salud y seguridad exigentes tanto para nuestros trabajadores como para nuestros contratistas. Además, realizamos auditorías laborales para garantizar que las empresas contratistas respeten los derechos laborales y previsionales de sus trabajadores.

El transporte urbano subterráneo que operamos tiene los más altos estándares de calidad para asegurar un servicio confiable y resiliente, contribuyendo así a la calidad de vida de los habitantes de Santiago y facilitando el acceso a sus instalaciones a personas con discapacidad física y adultos mayores.

A través de nuestro Plan de Desarrollo, buscamos aumentar el tamaño de nuestra red al doble para el 2027, permitiendo que los millones de habitantes de Santiago accedan a un transporte de calidad y sostenible. Desde la ingeniería de los nuevos proyectos nos preocupamos de asegurar la accesibilidad de todas las personas a nuestras estaciones, para lo cual se contemplan ascensores, escaleras mecánicas, sistema Braille, entre otras iniciativas.

Mantenemos una relación de colaboración temprana y permanente con nuestras comunidades, tanto en la construcción de nuestros proyectos de expansión de la red como en la operación de nuestras estaciones actuales.

Contribuimos a la disminución de las emisiones de CO2 al ser un medio de transporte eléctrico.



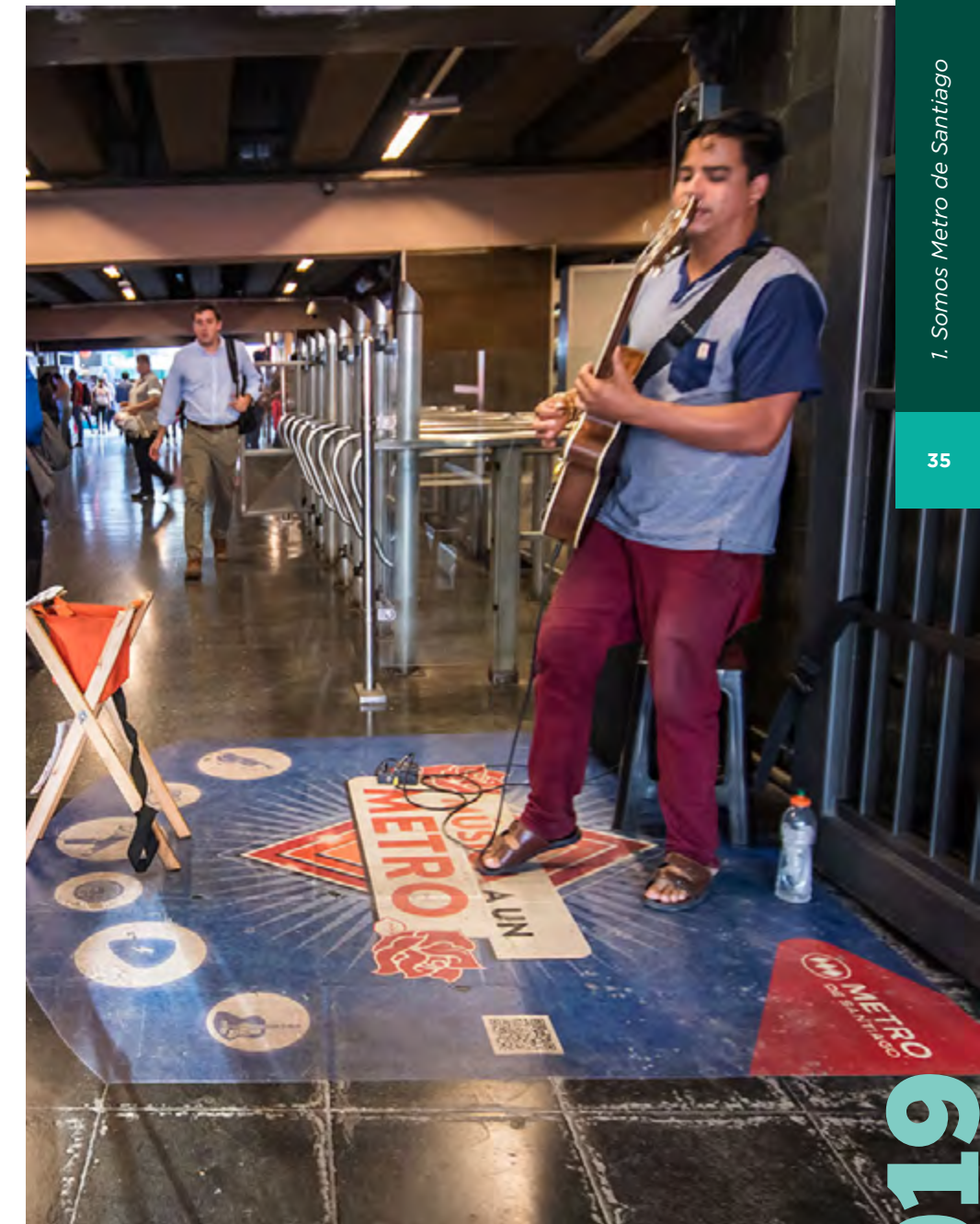
Derechos Humanos

Como empresa pública, la directriz de derechos humanos es fundamental para nuestra organización y todas nuestras operaciones. De esta manera, poseemos protocolos claros y establecidos para presentar denuncias ante hechos que pasen a llevar la dignidad de las personas. Asimismo, contamos con una Política de Personas, la cual manifiesta el respeto de la diversidad. A lo largo del año, hemos reforzado esta política, realizando campañas de prevención y evaluación de encuestas ligadas a la temática.

Relacionamiento con Stakeholders

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Parte de nuestra Sostenibilidad es mantener una relación constante y cercana con todos nuestros grupos de interés. Esto implica un esfuerzo permanente por establecer relaciones de confianza y canales de comunicación formales que mantengan al día sobre nuestras operaciones y acciones durante el año. Toda información que entregamos intenta ser oportuna y actualizada. A finales de 2018 y principios de 2019, realizamos un estudio para identificar a todos nuestros stakeholders y sus principales preocupaciones en temas sociales, ambientales y económicos. El análisis lo realizamos con el apoyo de una empresa externa y fue supervisado por la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad. Finalmente, los resultados los difundimos a las diferentes Gerencias y Directorio.



Listado de grupos de interés

Tipo de Grupo	Grupo de interés	Canales de comunicación	Temas relevantes 2019
Trabajadores	1 Trabajadores propios	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Andén Social Mail Andén en Línea Revista Andén Boletín digital Andén Noticias Canal corporativo Andén TV Reuniones con trabajadores (de equipo, masivas y ad-hoc) Reuniones periódicas con los sindicatos Reuniones ampliadas con contratistas Reuniones de Gerencia al Día 	<ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad laboral en trabajadores propios y contratistas Gestión en materia laboral Remuneraciones Beneficios Negociaciones colectivas y sindicalización Cumplimiento de derechos laborales Estrategia de contención post estallido social
	2 Sindicato de trabajadores propios		
	3 Trabajadores de empresas contratistas		
Usuarios	4 Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas de atención a clientes Red de clientes Página web Redes sociales Prensa Metro TV Aplicación Metro Mobile 	<ul style="list-style-type: none"> Resiliencia de la red Accesibilidad para personas con discapacidad Cobertura de la red de Metro Seguridad de pasajeros
Clientes	5 Clientes de negocios	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones con representante de la gerencia de negocios Correo electrónico Visitas de expertos 	<ul style="list-style-type: none"> Tarifas de arrendamiento Afluencia de pasajeros Modelo de operación y construcción de Metro de Santiago
	6 Clientes de asesorías		
Proveedores y empresas contratistas	7 Empresas contratistas o subcontratistas de servicios	<ul style="list-style-type: none"> Página web Reporte de sostenibilidad Memoria corporativa Encuesta de satisfacción de proveedores Reuniones ampliadas con contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad laboral en trabajadores contratistas Gestión de contratos y multas Tarifas Proyección de la demanda
	8 Empresas proveedoras de bienes		
Comunidades	9 Comunidades vecinas	<ul style="list-style-type: none"> Página web Reporte de sostenibilidad Atención telefónica Reuniones Visitas a terreno Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad en el exterior de las estaciones Mitigación de ruido y vibraciones Cobertura de la red de Metro Accesibilidad para personas con discapacidad Acercamiento y diálogo post estallido social
	10 Autoridades municipales		

Tipo de Grupo	Grupo de interés	Canales de comunicación	Temas relevantes 2018
Autoridades	11 Presidencia	<ul style="list-style-type: none"> Memoria corporativa Reporte de sostenibilidad Reporte de la operación Reuniones de coordinación Mesas de trabajo y comités técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> Excelencia en el desempeño operacional Cumplimiento normativo Reputación corporativa Proyectos de expansión
	12 Autoridades de transporte		
	13 Autoridades de salud		
	14 Autoridades de medioambiente y patrimonio		
	15 Autoridades económicas		
	16 Autoridades laborales		
	17 Autoridades relacionada con la construcción		
18 Parlamentarios			
Asociaciones empresariales	19 Gremios industriales	<ul style="list-style-type: none"> Memoria corporativa Reporte de sostenibilidad Reporte de la operación Reuniones de coordinación Mesas de trabajo y comités técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> Proyectos de expansión Eficiencia operacional Desempeño económico
	20 Organizaciones o asociaciones de transporte internacional		
Inversionistas	21 Bonistas	<ul style="list-style-type: none"> Memoria corporativa Reporte de Sostenibilidad Reporte de la operación 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Reputación corporativa
	22 Instituciones financieras		
Medios de comunicación	23 Prensa escrita, radial, televisiva y digital	<ul style="list-style-type: none"> Página web Reporte de sostenibilidad Puntos de prensa Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Reputación corporativa Incidentes con impacto a los usuarios
Sistema de Empresas Públicas SEP	24 Sistema de Empresas Públicas SEP	<ul style="list-style-type: none"> Memoria corporativa Reporte de sostenibilidad Reporte de la operación Reuniones de coordinación Mesas de trabajo y comités técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Reputación corporativa
Sociedad civil	25 ONGs, fundaciones o movimientos sociales	<ul style="list-style-type: none"> Página web Reporte de sostenibilidad Atención telefónica Reuniones Visitas a terreno Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Reputación corporativa Atención de temas particulares de cada organización Gestión de la sostenibilidad Eficiencia operacional Reputación corporativa Incidentes con impacto a pasajeros Política de Auspicios
	26 Agrupaciones empresariales de fomento a la sostenibilidad		
	27 Líderes de opinión		



Membresías

[102-12, 102-13]

Asociaciones / Organizaciones	Nuestra participación en la organización	Proyectos o comités en que participa
Asociación Internacional de Transporte Público (UITP)	Miembros activos en eventos y reuniones internacionales de la Asociación	Somos miembros y participamos de los siguientes grupos: <ul style="list-style-type: none"> • División Metro • División LATAM • Sub División - Observatorio del UTO • Comisión de Seguridad • Comisión de Recursos Humanos
Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT)	Miembros del Comité de Túneles y espacios subterráneos de Chile (CTES-CHILE)	Participamos de manera periódica de CTES-CHILE, en la categoría asociados.
Community of Metros (CoMET)	Miembros activos desde el año 2005, presidiendo el grupo durante el año 2013	Participamos periódicamente en actividades de intercambio de información, buenas prácticas, lecciones aprendidas y experiencias como miembros de grupo de benchmarking integrado por 38 de los principales sistemas de metro del mundo. Las instancias de intercambio consideran realización de estudios de mutuo interés, preguntas mediante foros en portal internet o consultas directas entre miembros, participación en reuniones y visitas.
Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS)	Lideramos la Secretaría General de ALAMYS	Seguimos consolidando nuestro trabajo en ALAMYS, al administrar su Secretaría General por tercer periodo consecutivo, previsto hasta 2023. En diciembre 2019 los miembros confirmaron a Metro de Santiago y su Secretario General Sebastián Court en su cargo. Desde ese espacio se dirigen y concretan los objetivos validados por los 45 operadores asociados, elaborando constantemente estudios realizados en el marco de los Comités Técnicos; generando revisiones constantes entre sus afiliados; organizando eventos técnicos de alcance mundial; preparando capacitaciones, seminarios y foros itinerantes en la región; y fomentando la construcción de más y mejores proyectos metroferroviarios para Latinoamérica.
Acción Empresas	Socios	Participamos en diferentes comisiones técnicas que reúnen a empresas, comunidad, clientes y recursos humanos.



Gestión de Riesgos

En Metro contamos con estrategias que buscan minimizar los riesgos presentes en el contexto de nuestro negocio y mitigar los posibles efectos adversos asociados a ellos.

La Gestión de Riesgos depende de nuestra Alta Dirección, quien se encarga de liderar y velar por su desarrollo dentro de la compañía. Su rol principal, en términos estratégicos, es la definición, revisión periódica y supervisión de gestión de riesgo, a través del Comité de Auditoría y Riesgos. Asimismo, el Directorio fomenta la participación integral de todas nuestras áreas con el objetivo de dar cumplimiento a la estrategia definida.

Los riesgos identificados están basados en 80 procesos de negocio relacionados con la operación de trenes y estaciones; mantenimiento; gestión comunicacional; gestión ambiental; gestión de proyectos; construcción de nuevas líneas y extensiones; prevención de riesgos y salud en el trabajo; gestión de personas; planificación financiera; negocios no tarifarios; abastecimiento y Compliance. Algunos de los riesgos críticos son: Averías o fallas con consecuencias graves para las personas y/o en la operación, fenómenos de la naturaleza u otros que generan interrupción de la operación total o parcial, accidentes laborales significativos, entre otros.





Combinación →

SECTOR CENTRO →

Punto de carga bip!
Smart Card Reload Center

Red bip! Punto de...

GRAC

2

El impacto del
18-O en Metro

[102-10, 103-2, 103-3]

Antes que llegara octubre, Metro venía con meses de mucha actividad. A la inauguración de Línea 3 a comienzos de 2019, sumábamos los inicios de las obras de las extensiones de Línea 2 y Línea 3, además de las inauguraciones de cinco grandes murales de MetroArte asociados a los entornos de estaciones o con algún significado especial, como los chemamülles pertenecientes a la cosmovisión mapuche en Estación Bío Bío. También habíamos habilitado tres nuevos cicletteros gratuitos de Línea Cero, lanzado el programa *Mercado a un Metro* de apoyo a emprendedores e iniciado un nuevo ciclo de *Música a un Metro* con un festival ciudadano en Plaza Chacabuco. El 3 de octubre estábamos contando que 21 millones de pasajeros de Línea 2 ya habían viajado en los modernos trenes NS16 armados en Chile con aire acondicionado y coches con intercircularción, entre otras mejoras. Al día siguiente, el viernes 4 de octubre, se anunció el alza de tarifa en el transporte público, que representó un aumento de \$30 pesos en el pasaje de Metro.

La fecha que comenzó a escribir una historia distinta para Metro fue el lunes 14, cuando se producen masivas evasiones que fueron creciendo durante la semana. Si bien nuestro equipo estaba llevando un registro del número de eventos y mantenía una estrecha coordinación con Carabineros para resguardar la seguridad de nuestros pasajeros y trabajadores, no teníamos cómo anticipar todo lo que ocurriría después.

El viernes 18, junto al inicio de nuestra operación a las 6 am, se constituyó el Comité de Crisis, integrado por la plana ejecutiva, que se mantendría operativa 24/7 por más de 40 días. El día antes habíamos visto una escalada en los disturbios al

interior de algunas estaciones y también daños a torniquetes e infraestructura en nivel de boleterías. Teníamos que estar alertas. A las 9:44 ya tuvimos que realizar el primer corte de un tramo en Línea 3 por incidentes en algunas de sus estaciones. Luego siguieron los cierres sucesivos en otros puntos de la red y cortes en distintas líneas por personas sentadas en el borde de los andenes con los pies colgados hacia las vías. Estaciones cerraban y volvían a abrir. Las redes sociales de Metro eran máquinas de respuestas en medio de incesantes actualizaciones sobre el estado del servicio. Nuestro equipo del Centro de Control -desde donde se monitorean a través de cámaras y sistemas todas las estaciones y trenes- informaban también por altoparlantes de las estaciones, los tramos cerrados y las combinaciones afectadas. Pero los incidentes fueron en aumento. Algunas boleterías eran atacadas a través de patadas y lanzamiento de objetos, aún con personal al interior. La misma infraestructura de las estaciones estaba siendo usada para generar destrozos en ellas, afectando la seguridad de las personas, como se vio en estación La Moneda cuando un manifestante lanza una pantalla a las vías en pleno funcionamiento del servicio, para impedir el paso de los trenes. Cerca de las 15:00 horas la situación se hizo insostenible en Línea 1 y Línea 2. Había que tomar una decisión tan dura como necesaria. “14:51 hrs. #L1 y #L2 suspendidas con estaciones cerradas y sin servicio de trenes por desmanes causados por manifestantes que impiden contar con las condiciones mínimas de seguridad para pasajeros y trabajadores”, informaba nuestra cuenta de Twitter. A las 16:53 se sumó la detención de Línea 6. Pasadas las 19:00 paraban Línea 4, Línea 4A y Línea 3. Línea 5

fue la última en dejar de operar. A las 19:20 se bajaba el telón: “toda la red de Metro se encuentra cerrada por disturbios y destrozos que impiden contar con las condiciones mínimas de seguridad para pasajeros y trabajadores”, informamos.

Los daños a esas alturas ya eran de consideración. Se necesitaría tiempo para revisar el estado de las vías y de las estaciones dañadas. Por esa razón, a las 20:35 horas comunicamos que toda la red estaría cerrada durante los días sábado 19 y domingo 20.

Metro de Santiago nunca en su historia había suspendido en pleno horario de funcionamiento toda su operación. Lo más parecido había sido el terremoto del 27 de febrero de 2010, pero en condiciones totalmente distintas: ese domingo 28 de febrero no hubo servicio con el fin de analizar las condiciones estructurales tras el sismo. Pero al día siguiente se volvieron a abrir las estaciones.

A diferencia de 2010, la destrucción sí había alcanzado a Metro en esta ocasión. Lo peor vino después del cierre de la red. En ese momento se reiniciaron los ataques con grados de violencia aún mayor que ocasionaron nuevas vandalizaciones, saqueos e incendios en varias estaciones, lo que puso en riesgo a trabajadores que aún permanecían en ellas. Las gestiones se enfocaron cien por ciento en asegurar que todos ellos estuvieran a salvo. Ya de madrugada, con la certeza que no había tragedias humanas que lamentar, comenzamos a mirar lo que se venía. Apenas hubo tiempo para procesar todo lo que estábamos viviendo. ¿Cuándo podríamos volver? ¿Con

qué estaciones podríamos empezar? ¿Cómo reforzaríamos la seguridad de nuestros pasajeros y trabajadores? Los días siguientes estuvieron dedicados a revisar la red y levantar el nivel de daños que nos permitiera determinar qué sectores eran viables de restablecer. Fue una tarea extremadamente compleja en la medida que debió realizarse en medio de disturbios que siguieron sucediéndose de manera sistemática durante semanas. Con el levantamiento de un primer catastro de daños el día domingo 20 de octubre, anunciamos una reapertura acotada a partir del lunes 21: “Informamos que mañana nuestra red operará sólo con #L1 entre Pajaritos y Los Dominicos, desde las 07:00 hasta las 20:00 hrs. El resto de las líneas no estarán disponibles”, comunicamos públicamente. Los trabajadores de Metro ahí estuvieron otra vez. Quizás el mayor desafío en la historia de Metro había comenzado.



Reconstrucción

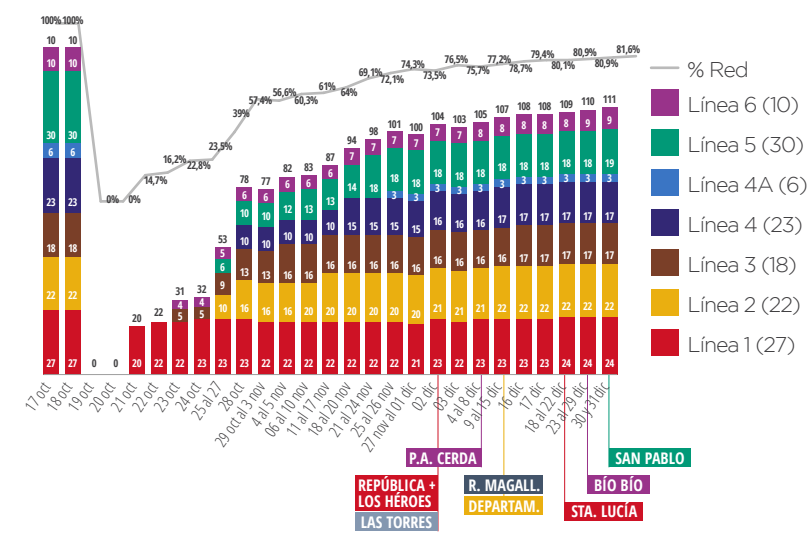
[102-10, 103-2, 103-3]

El primer catastro de daños, arrojó que sólo 18 de las 136 estaciones no presentaban destrozos. Del resto, 93 estaciones tenían daños de diversos niveles, 18 fueron parcialmente quemadas y 7 totalmente quemadas.

El trabajo de reconstrucción se fue dividiendo en etapas. Primero abordamos las estaciones con daños menores y medios (105 en total) para ponerlas operativas. Gracias al intenso trabajo de todos los equipos de Metro y en particular de las áreas de Mantenimiento y Proyectos Operacionales Menores; Ingeniería; Operaciones y Servicios; y de la División de Proyectos -muchos de los cuales trabajaron día y noche de forma continua- se levantaron sistemas, recuperaron vías y rehabilitaron las condiciones necesarias de aseo y seguridad de las estaciones en tiempos muy inferiores a los que en condiciones normales se hubiera requerido.

A un mes del 18-O, junto con anunciar la habilitación del tramo sur de Línea 4 hasta Plaza Puente Alto y con el 69% de la red operativa, se hizo público el plan de reconstrucción oficial con el que se abordaría la recuperación de las estaciones pendientes. Se definieron tres etapas de reconstrucción. La primera de ellas, que abarcó los últimos meses de 2019, permitió que el año se cerrara con un total de 111 de 136 estaciones operativas, equivalente al 82% de la red. Las 25 estaciones restantes, que concentraban los daños más severos serían abordadas en dos etapas adicionales, con la meta de recuperar el 100% de red hacia el último trimestre del año 2020.

Diciembre cerró con un 82% de la red operativa



Diálogos para el Futuro

[103-2, 103-3]

Junto con este arduo trabajo de reconstrucción de nuestra infraestructura, la llegada del fin de año también marcó el inicio de un proceso de diálogo y conversación, bajo el nombre de “Diálogos para el Futuro” consistente en la generación de instancias de conversación con nuestras comunidades, clientes y también a nivel interno entre los trabajadores de Metro. El objetivo fue recoger miradas, vivencias y sentimientos en torno a lo vivido que nos permitan también una reconstrucción de vínculos y confianzas hacia el futuro.



El nuevo mapa que marcó octubre

4 de octubre

Se comunica un alza de 30 pesos en algunos pasajes del transporte público, incluidos los horarios de valle y punta del servicio de Metro.

7 de octubre

Con motivo de lo anterior se generan manifestaciones en diversas estaciones de nuestra red.

14 de octubre

Debido a la continuidad de estos hechos, Metro activa un Plan de Seguridad y a las 16:45 horas se toma la decisión de cerrar las estaciones Quinta Normal, Cumming, Santa Isabel e Irarrázaval de la Línea 5.

18 de octubre

Después de una semana de manifestaciones y evasiones masivas, el viernes ocurren hechos de violencia y vandalismo a lo largo de toda nuestra red que ponen en riesgo a trabajadores y pasajeros, y obligan a paralizar todas las operaciones por primera vez en nuestra historia. Pasadas las 23 horas el gobierno de Chile, declara Estado de Excepción Constitucional en la Región Metropolitana debido a los hechos de violencia que se sucedían también en otros sectores de la ciudad.



Testimonios

Evelyn Pino

Jefa de Servicio al Cliente

“Cuando vimos que la cosa estaba complicada ese viernes nosotros le dijimos a nuestras Oficinas de Atención a Clientes, que cerraran porque no queríamos que se expusieran. Pero ellos no querían. Después, cuando vi que se estaba poniendo todo más agresivo los volví a llamar para que se fueran, pero no hubo caso, algunos cerraron, pero se fueron a ayudar a los compañeros de la estación... Creo que me costó dos horas convencerlos de que se fueran. Al final les tuve que decir, que cerraran y me mandaran una foto de la oficina por fuera, porque yo estaba súper preocupada. El compromiso de los chiquillos de verdad fue a todo trapo.”

Ángel Custodio

Vigilantes Privados del CCA

“Este edificio tiene que mantenerse de pie porque es el símbolo de Metro. He visto un gran esfuerzo de todos los trabajadores por cuidar y levantar Metro, por eso, nosotros cuidamos la seguridad porque así todos podemos trabajar tranquilos”.

Felipe Silva

Administrador de Contratos

“A pesar de la delicada situación, ha habido un alto nivel de compromiso por parte de nuestros compañeros, todos llegaron desde el primer minuto, incluso algunos en bicicleta. Han estado yendo a las estaciones a resguardar los equipos, a apagar equipos, a operar cabinas de ascensores para dejarlos en zonas seguras y evitar accidentes”.

21 de octubre

Un gran número de trabajadores se presenta en sus puestos para reiniciar las operaciones de Metro. Gracias a ello, el anuncio de apertura parcial se concreta con éxito.

Tomando el nombre de un grupo de WhatsApp formado por trabajadores de Metro establecimos el hashtag #MetroSeLevanta para reportar en nuestras redes sociales el estado de la operación y de los avances en nuestra reconstrucción.

25 de octubre

Reabrimos de manera parcial Línea 2 y Línea 5, alcanzando 53 estaciones con servicio.

28 de octubre

Sumamos al servicio el tramo de Línea 4 entre Tobalaba y Quilín, añadiendo 10 estaciones más a la red.

4 de noviembre

Abrimos las estaciones Conchalí y Hospitales, en el sector norte de Línea 3; Rodrigo de Araya, en la zona del viaducto de Vicuña Mackenna en Línea 5; y Plaza de Armas, punto de combinación entre Línea 3 y



Vicente Viñuela

Subgerente de Innovación y Transformación Digital
“El viernes 18 yo me encontraba en el edificio corporativo de Metro. Pasadas las 20 horas, la puerta principal del edificio empezó a ser atacada con niveles de ira sorprendentes. Los atacantes solo pensaban en incendiar y destruir el acceso. En el hall de entrada estaban algunos metrineros conteniendo. En medio de la adrenalina del momento, no sé cómo pero intuitivamente nos organizamos. Sacamos extintores, mangueras y todo lo que estaba a mano para repeler el ataque. Jugamos de memoria. Nos unía un mismo propósito, defender al Metro”.

Héctor González

Gerente de Ingeniería, Arquitectura y Obras Civiles
“Es una tarea titánica, ya que verdaderamente se están protegiendo las estaciones para poder aislarlas y evitar que sean vulneradas. Es un trabajo diario que se hace con cierres reforzados preparados especialmente según cada necesidad y que se realiza en las horas hábiles disponibles y enfrentando posibles nuevas vandalizaciones”.

Catalina Sepúlveda

Gestora de Comunidades Digitales
“A medida que evolucionaba la contingencia, fueron llegando algunas sugerencias de nuestros usuarios de que podríamos mejorar la presentación gráfica de la información. Desde el mismo equipo se levantó la idea de un cliente sobre un mapa bien dinámico que había logrado él con información que obtenía de nuestro Twitter (...) Ha sido bueno porque no solo hemos podido responder a los usuarios, sino también recoger las sugerencias y sacar ideas de lo que ellos mismos nos dicen”.

Línea 5 en el centro de la capital. La red cuenta ya con 81 estaciones en funcionamiento.

11 de noviembre

Sumamos cuatro nuevas estaciones en operación, que favorecen a los usuarios de la zona norte y sur de Línea 2, abriendo las estaciones Vespucio Norte, Patronato, San Miguel y Ciudad del Niño. Además, entra en funcionamiento la estación Intermodal en Vespucio Norte.

18 de noviembre

Volvemos a operar la Línea 4 hasta Plaza de Puente Alto, incluyendo estaciones Las Mercedes, Sótero del Río, Vicente Valdés y Vicuña Mackenna.

A un mes del inicio de los incidentes, el 69% de las estaciones y el 83% de los kilómetros de la red están operativas.

21 de noviembre

Sumamos al funcionamiento de Línea 5 las estaciones Gruta de Lourdes, Blanqueado, Lo Prado y Pudahuel.

25 de noviembre

Extendimos el horario de cierre de nuestros servicios hasta las 21:00 hrs.

La Línea 4A, la cual se mantenía completamente cerrada, vuelve a operar entre La Cisterna (combinación con Línea 2) y Vicuña Mackenna (combinación con Línea 4), con una sola detención intermedia en estación Santa Rosa.

Louis de Grange

Presidente de Metro

“Los trabajadores de Metro están haciendo enormes esfuerzos para ir levantando la red de Metro, después de los terribles daños que sufrió, y así avanzar en normalizar la movilidad de millones de santiaguinos (...) Queremos agradecer a nuestros pasajeros, vecinos y a todos quienes nos han manifestado un gran apoyo y cariño”.

Carlos Salas

Inspector de Servicio de Seguridad

“Nosotros nos estábamos preparando desde la semana pasada para la reapertura. La gente lo tomó con mucho entusiasmo y agradecimiento. Nosotros también nos alimentamos de eso; trabajar en un ambiente así de grato para nosotros es muy favorable y satisfactorio, nos da más energía para seguir brindando el servicio a la comunidad”.

Carlos Campos

Jefe de estación de Línea 5

“Nos llamó mucho la atención cómo el público nos agradeció, hemos recibido muchas felicitaciones por parte de nuestros pasajeros, nos dan las gracias por la apertura y reconocen el trabajo que hacemos los metrineros, la gente agradece que estemos funcionando como estación Pudahuel. Esta jornada hemos recibido sólo comentarios positivos, porque la gente necesita el Metro. El Metro es parte de sus vidas, estamos contentos porque el hecho de ver a las personas tan felices nos da más energía para seguir trabajando”.

Gretty Hinojosa

Jefa de Mantenimiento de Aseo

“Hemos hecho un esfuerzo grandísimo. Se cambió totalmente la estructura para atacar la contingencia, pero se actuó rápido y no nos hemos sentido solos. Nuestros

2 de diciembre

Estación Las Torres de Línea 4 vuelve a estar operativa.

7 de diciembre

Estación Pedro Aguirre Cerda de Línea 6 vuelve a estar operativa.

9 de diciembre

La Línea 2 vuelve a funcionar con la totalidad de sus estaciones habilitadas

16 de diciembre

Volvemos a habilitar la estación Parque Almagro de Línea 3.

18 de diciembre

Reabrimos la estación Santa Lucía de Línea 1 y extendemos el horario de cierre del servicio hasta las 23 horas.

23 de diciembre

Con la incorporación de la estación Bío Bío, las 10 estaciones de la Línea 6 entre Cerrillos y Los Leones quedan funcionando. Ñuble queda disponible solo como punto de combinación entre las Líneas 5 y 6.

30 de diciembre

La estación San Pablo de Línea 5 vuelve a abrir sus puertas para favorecer el traslado de los vecinos de Lo Prado. Con ello, cerramos la primera etapa de reconstrucción de las estaciones dañadas, completando 111 disponibles, de un total de 136 estaciones. Terminamos así el 2019 con el 82% de la red operativa.



equipos han estado noches sin dormir, pero ha sido súper gratificante cuando se ve operando el tren y las estaciones. Es un alivio que estemos funcionando y cuidando nuestro Metro y el trabajo de todos”.

Felipe Bravo

Gerente División de Proyectos

“Como División de Proyectos, como Ingeniería, como Operaciones, como Mantenimiento, como Metro, estamos haciendo un trabajo que va mucho más allá de lo que entregamos normalmente, por eso, quiero agradecer el esfuerzo de todos. Tenemos profesionales, temple, fuerza, ganas y espíritu para levantar Metro”.

Julio Pérez

Jefe de Contabilidad

“Como área de back office hemos estado dando apoyo continuo a las gerencias, en los procesos de registro oportuno de las obligaciones por compra de bienes y servicios, de manera que la programación de pagos permita un adecuado programa de flujos y calendarización. También hemos dado apoyo a la Gerencia de Administración y Finanzas y a los equipos que informan a la Comisión para El Mercado Financiero (CMF), respecto de los criterios a aplicar en la identificación y clasificación de pérdida de activo o gasto de reparación”.

José Miguel Abarca

Subgerente de Seguridad

“Tengo que hacer un reconocimiento a todos los equipos, al de Vigilantes Privados del CCA, Vigilantes y Supervisores del GECD, Guardias, Inspectores de Seguridad, Supervisores de Gestión, Analistas y al equipo de Técnicos Administrativos, porque realmente han estado trabajando codo a codo por la seguridad, han hecho turnos extraordinarios, han estado dispuestos a todo para brindar la seguridad en esta etapa de contingencia. Ha sido un trabajo silencioso donde han cumplido un rol fundamental”.

Agradecimiento a nuestros trabajadores

La respuesta de nuestros trabajadores frente a lo ocurrido nos llena de orgullo. Después del 18 de octubre el llamado a trabajar a partir del lunes 21, para todos los trabajadores de Metro, fue voluntario. Aun así, la cantidad de colaboradores que se sumaron para retomar la operación parcial de la Línea 1 fue sustantivo. Más de mil acudieron, demostrando el profundo compromiso de nuestros trabajadores con la empresa y el genuino sentido de responsabilidad con las millones de personas que estaban siendo afectadas por no tener cómo desplazarse a sus lugares de trabajo o estudio.

El trabajo colaborativo fue clave. Áreas que normalmente no trabajan juntas tuvieron que hacerlo, así como equipos que no trabajan en terreno, debieron salir a las estaciones para aportar donde fuera necesario.

El esfuerzo de los trabajadores convivía, sin embargo, con una afectación profunda a nivel emocional como resultado de lo ocurrido. Generamos espacios de contención para que los trabajadores pudiesen expresar lo que sentían, sus miedos, sus angustias, sus experiencias.

En estas intervenciones, realizadas por psicólogos de la Mutual de Seguridad, participaron más de mil personas y se contemplaron tres modalidades:

- **Espacios de reflexión:** Con el apoyo de psicólogos de la Gerencia de Personas, se desarrollaron espacios de diálogo y reflexión sobre los acontecimientos que ocurrían.

Mery Orellana

Jefa de Obras Civiles

“Nuestro foco fue dar un mensaje de que nos levantamos, y que nos levantamos rápido y, sobre todo, que hay un buen servicio para los que quieran usarlo. Ha sido un trabajo duro, de día de noche, prácticamente de corrido desde que comenzó la crisis, pero lo hemos hecho con un sentimiento de mucho orgullo y con muchísimo sentido de pertenencia porque queremos Metro”.

Víctor Córdova.

Subgerente de Seguridad y Salud en el Trabajo

“Las respuestas a la crisis por parte de nuestros trabajadores, son respuestas normales ante una situación... Hemos trabajado con una técnica validada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), que permite entregar herramientas para afrontar de mejor manera los eventos críticos, enfocándonos tanto en lo físico, cognitivo y emocional”.

Nathalie Vargas

Supervisoras de Servicios de Línea 2

“Como equipo necesitábamos estas contenciones. Debido a la contingencia nuestros Jefes de Estación y Vigilantes no se encontraban bien y esto les permitió compartir lo que les estaba pasando...Nos entregaron herramientas sobre cómo apoyarnos entre nosotros. Fue esperanzador ver esa preocupación por parte de Metro, que evaluaran cómo estábamos, porque todos teníamos algo que contar; no solo sobre el trabajo, sino también sobre nuestra situación familiar y personal”.

Carla Loayza

Especialista de Salud Ocupacional

“Lo que se generan son espacios de contención emocional, en los que se produce un momento de confidencialidad en

- **Entrega de herramientas a líderes:** Facilitamos herramientas para el liderazgo en situaciones complejas a través de un manual diseñado por la Subgerencia de Desarrollo Organizacional, que fue entregado en visitas a terreno.
- **Primeros auxilios psicológicos:** El equipo de psicólogos de la Mutual de Seguridad coordinó sesiones de contención en terreno, tanto programadas como espontáneas, para trabajadores de la operación y para trabajadores contratistas.

el que los trabajadores sienten la confianza de expresar lo que sienten, sus miedos, sus experiencias”.

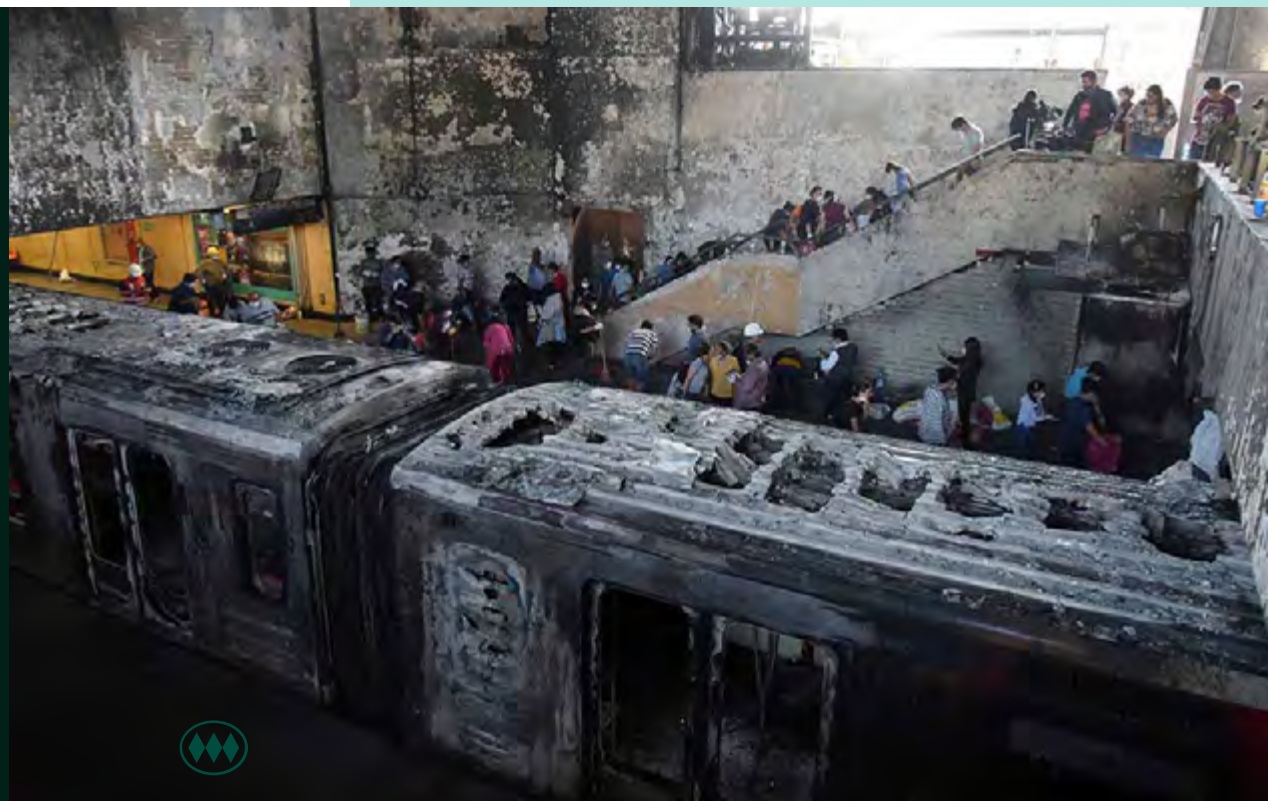
Ignacia Pardo

Analista de Control de Gestión

“Cuando llegué tenía hartos miedos, porque es difícil abrirse. Justo se dio la casualidad de que éramos puras mujeres, éramos seis. Nos presentamos y lo primero que hicimos fue un ejercicio de respiración, y con ese puro ejercicio ya comenzaron a salir muchas emociones que estaban a flor de piel. Era súper gratificante escuchar al resto y poder ser un apoyo también para cada uno. Terminamos la sesión y naturalmente se dio que nos empezamos a abrazar, yo salí emocionada al máximo de esa instancia porque fue una sensación tan rica de decir estas personas yo no las conocía y ahora las conozco, se cómo se llaman y cuál es la lucha interna de cada una”.

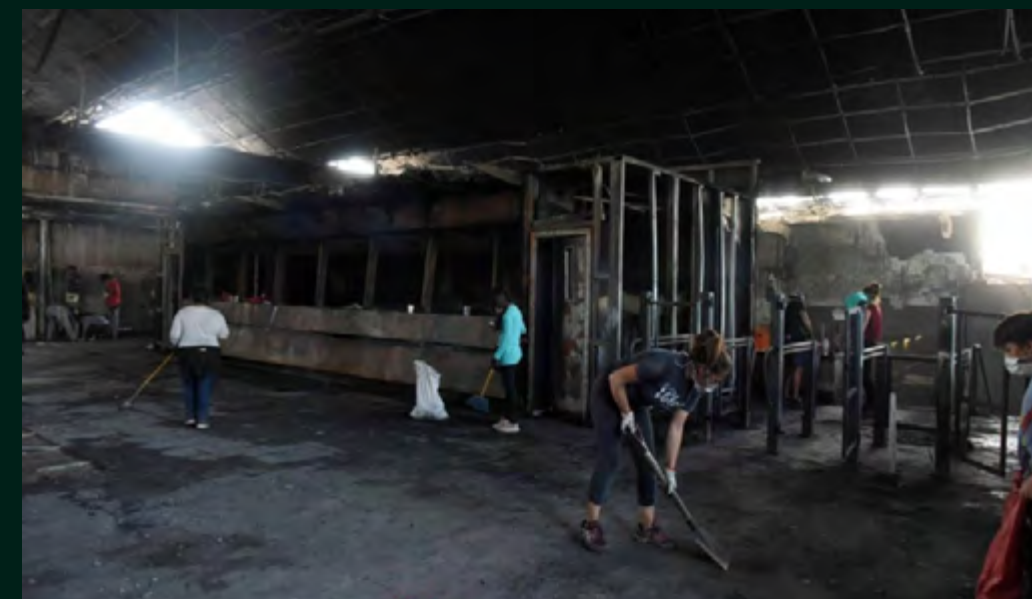
La respuesta de los vecinos de estación San Pablo

El sábado 19 de octubre, la estación San Pablo de Línea 1 fue incendiada, y quedó severamente dañada.



Pocas horas después del incidente y de forma espontánea, decenas de vecinos de la estación acudieron a conocer los daños y se pusieron a disposición de Metro para colaborar en labores de limpieza y reparación. Incluso personas que no utilizan nuestro servicio se acercaron para cooperar de alguna forma en la reconstrucción, un punto clave en el sistema de transporte de las comunas del sector poniente de Santiago.

Junto al personal de Metro, estos vecinos trabajaron anónimamente en las primeras labores de limpieza de escombros para extraer lo que las llamas habían consumido. Sus testimonios son una prueba patente de la importancia que juega Metro en la vida cotidiana de millones de habitantes de Santiago.



“Mi papá fue una de las primeras personas que se transportó aquí. Este es un patrimonio, es importante quererlo y cuidarlo por el servicio que nos presta. Hoy yo estoy devolviendo la mano por el servicio que me han dado tantos años” – Vecino

“[Vine a ayudar] por conciencia. Si nosotros somos pobres y tenemos esto así, va a ser más destruido, vamos a estar más pobres de lo que ya éramos.” – Profesora de Lo Prado

“Hay gente que ni siquiera lo ocupa (el Metro), pero es para el bien de la gente” – Vecina de Lo Prado



#MetroSeLevanta: El rol de nuestras redes sociales

[103-2, 103-3]

Desde el inicio de la crisis el 18 de octubre, las redes sociales fueron uno de los principales mecanismos de comunicación que tuvimos en Metro. A través de ellas pudimos informar a nuestros usuarios en tiempo real del estado de nuestra operación y recibir información de ellos mismos sobre lo que estaba ocurriendo en las estaciones.

En este contexto, fue clave el rol que cumplió el equipo de Medios Digitales y la función que cumplió Twitter que, complementando los otros canales de comunicación existentes, nos permitió generar un mayor alcance y fluidez en la comunicación con la ciudadanía.

A través de estas plataformas también recibimos palabras de aliento de parte de nuestra comunidad lo que nos ayudó a mantener el ánimo arriba en momentos particularmente complejos. Esta actividad se ha mantenido hasta el día de hoy, significando un pilar importante en cuanto a nuestra comunicación con la comunidad.



Durante 3 años trabajé en programas de liderazgo para la gestión colaborativa con al menos 400 personas de METRO de Santiago. Ahí conocí su dedicación, vocación, excelencia y compromiso por hacerlo cada día mejor, desde los empleados de las estaciones hasta el gerente general. Hoy solidarizo con su dolor, el desgarrar de ver destruido lo que hacen por el bienestar de la gente y su impotencia. Vamos Metrinós. A poner esa garra que los caracteriza. Resiliencia a tope. Mi admiración para ustedes.



En respuesta a @metrodesantiago
Ánimo tío metro, una joya en esta ciudad 😊 lo queremos mucho ❤️





marcelo carvajal
@carvajal_1984

Fuerza amigos metrin@s saldremos de esto con unidad de todos. #FuerzaMetrino
@t13
@biobio @metrodesantiago @meganoticiascl



Carito
@simplementeCar6

En respuesta a @metrodesantiago y @TanaBorsottob

Todo mi apoyo a quienes trabajan en el metro !!

12:42 p. m. - 19 oct. 2019 - Twitter for iPhone



Beatriz Hidalgo
@bea450671

@metrodesantiago bnos días mis amores ..que sea un gran sábado llenito de muchas cosas buenas y mucho ánimo a seguir fortaleciendo el servicio para un futuro mejor los quiero mucho 🥰🥰🥰



Jesús Bitter
@JesusBitter

En respuesta a @louisdegrange y @metrodesantiago

Todo el apoyo al querido metro de santiago

12:56 p. m. - 20 oct. 2019 - Twitter for Android



Viviana Cano Venegas
@Vivi_197523

En respuesta a @metrodesantiago

Todo mi apoyo a metro!! mañana nos haran mucha falta su servicio. Siempre seran orgullo para todos los chilenos que somos mayoría. Mucha fuerza a sus trabajadores que fueron los mas afectados.

10:39 a. m. - 20 oct. 2019 - Twitter Web App



Luis Alberto Silva
@LuisAlb44607035

En respuesta a @metrodesantiago

Metro de Santiago todo mi apoyo y respeto Ustedes hacen progresar este país y está ciudad...hay mucha gente que los apoyamos

2:09 p. m. - 18 oct. 2019 - Twitter for Android



Gonzalo T. Carvajal
@Gonzo_403

En respuesta a @metrodesantiago

¡Aguante tío metro! Todo mi apoyo.

8:47 a. m. - 20 oct. 2019 - Twitter for Android



Metro de Santiago - Chile
Publicado por metrodesantiago [?] · 6 de noviembre de 2019 · 🌐

Hoy logramos electrificar las vías de #L4 entre Las Torres y Plaza de Puente Alto. Por eso durante el día transitarán trenes como parte de este primer e importante paso para recuperar el tramo dañado. Vamos a ir contando cómo seguimos avanzando.



👍❤️🥰 935 219 comentarios
161 veces compartido

👍 Me gusta 💬 Comentar ➦ Compartir

Comentar como Metro de Santiago - Chile

Más relevantes ▾



Raúl Ruz Dittus Felicitaciones por su gran esfuerzo en lograr la normalización del servicio!!! En especial a sus trabajadores y colaboradores

Me gusta · Responder · Mensaje 👍❤️🥰 59



Juan Alfonso Maldonado Rifo Gran esfuerzo metro de Santiago para cómo quedaron las estaciones ,vías y que no sigan haciendo daño para que la gente se pueda volver a transportar

Me gusta · Responder · Mensaje 👍❤️🥰 34



Alicia Guerrero Guerrero Que bueno ,una luz de esperanza para remediar en parte la vida ..Muchas gracias por los esfuerzos.!!!!

Me gusta · Responder · Mensaje 👍❤️🥰 14



Rosa Laura Zapata Zapata Felicitaciones me pone contenta esa noticia gracias me alegraron el día



Juan Cisternas Herrera Una gran noticia para le gente de Puente Alto que se habilite pronto para la gente. 🙌🙌🙌🙌

Me gusta · Responder · Mensaje 👍❤️🥰 7



Rodrigo Alberto Pulgar Nova Que bueno por la gente de La Florida y Puente Alto, recupérate pronto Tío Metro....

Me gusta · Responder · Mensaje 👍❤️🥰 7



3

Experiencia
de servicio

Transportamos personas y les entregamos diversos servicios complementarios

[102-2, 102-6, 103-2, 103-3]

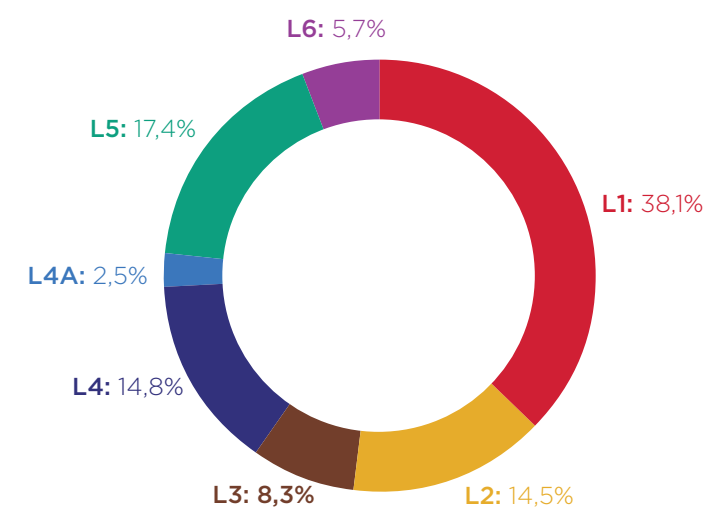
En Metro somos los responsables de brindar día a día traslado a cientos de miles de personas, contribuyendo en gran medida a la cobertura total de la red de transporte público de la Región Metropolitana. Nos enorgullece caracterizarnos por otorgar un servicio confiable y seguro a cada uno de nuestros pasajeros.

Nuestro servicio principal es el transporte de pasajeros, pero también hemos ido sumando mayor oferta de valor a través de servicios que resultan de gran utilidad para nuestros usuarios y las comunidades donde operamos tales como la recarga de tarjetas bip!, la presencia de cajeros automáticos y locales comerciales, la conexión gratuita a redes de wi-fi, así como información de utilidad difundida en nuestros múltiples soportes publicitarios.

Millones de pasajeros	
2018	2019
721.007.312	703.673.315

En 2019 proyectábamos superar las cifras de pasajeros transportados el año anterior, sobre todo con la inauguración de la Línea 3. Sin embargo, los incidentes de violencia ocurridos a partir de octubre que dañaron la infraestructura y obligaron a cerrar un número relevante de estaciones durante el tercer trimestre del año, significaron una reducción de aproximadamente 17 millones de pasajeros, es decir un 2,4% menos que el año 2018. Respecto a los pasajeros transportados a diario, esta cifra se redujo en casi 100 mil viajes respecto al año anterior, llegando a un promedio de 2.468.714 por día.

Porcentaje de pasajeros por Línea



Nuestra nueva Línea 3

[102-10]

La apertura de Línea 3 en enero de este año permitió integrar a las comunas de Independencia, Conchalí y Quilicura, a nuestra red, ampliando significativamente nuestra cobertura en la ciudad y facilitando la vida de miles de personas. Su puesta en marcha ha significado una mejoría en la conectividad de cerca de 1,1 millones de personas de las comunas mencionadas además de Santiago, Ñuñoa y La Reina que vieron reducidos sus tiempos de viaje hasta en 55%.

Durante el 2019, la Línea logró transportar un total de 55,8 millones de pasajeros y luego de los sucesos del 18 de octubre, donde la red de Metro se vio fuertemente afectada, la Línea 3 pudo contener en gran medida la falta de conectividad a través de sus combinaciones con el resto de la red.

Este mismo año, el proyecto Estación Intermodal Los Libertadores, conectada a la Línea 3, completó la ejecución de las obras civiles. Las pruebas de buses fueron realizadas bajo la supervisión del Directorio de Transporte Público Metropolitano con el propósito de mejorar las demarcaciones, señaléticas y trabajos necesarios para un correcto inicio de las operaciones de dicha estación.

“Estoy emocionado porque [la Línea 3] devuelve la dignidad a las personas de Santiago, el poder trasladarse de la periferia al centro, es un gran avance para todos. Yo soy de Conchalí, bajar de una hora a 15 minutos me sirve mucho, eso se agradece por siempre”.

- Vecino de Conchalí, TVN, 22 de enero de 2019

“Estoy agradecido porque yo tengo mi edad, ya jubilé y me siento orgulloso que antes que me muera ver que Independencia para acá tenga una estación”.

- Vecino de Independencia, TVN, 22 de enero de 2019



Mejoras en nuestra operación y servicio

[416-1]

En Metro sabemos que nuestros usuarios nos prefieren por ser un medio de transporte que les garantiza un viaje rápido y seguro, en el sentido de la certeza de los tiempos de traslado y también de seguridad personal. Nos esforzamos permanentemente para que estos estándares se sigan superando.

Proyectos destacados

Tal como en los años anteriores, continuamos llevando a cabo proyectos de mejora en nuestra red, lo cual implica la continuidad de proyectos en curso y el comienzo de una serie de iniciativas.

a. Proyecto Estratégico Excelencia Metro

Tiene por objetivo generar impacto en los procesos desde la adopción de herramientas, prácticas y comportamientos en torno a la mejora continua. Durante el 2019 se desplegó en nuevas áreas con foco en la División de Transporte (Mantenimiento y Operación de Estaciones), comenzando además proyectos en procesos administrativos y técnicos. Paralelamente, se mantuvo acompañamiento a las áreas ya intervenidas, que corresponden a más de un 60% de la dotación, apoyando la integración del modelo al quehacer diario, lo que se refleja en niveles de adherencia a la ejecución de prácticas sobre el 75%. Por último, se compartieron experiencias con otras organizaciones (público/privadas) a través de visitas y de nuestra participación en seminarios/cursos de especialización, donde lideramos el desarrollo de una comunidad de empresas que comparten buenas

prácticas, conocimientos y aprendizajes para potenciar sus capacidades internas.

b. Integración de trenes N16

Este proyecto de renovación ha sido uno de los más visibles para usuarios de las líneas 2 y 5. Su implementación consiste en el armado, montaje y puesta en marcha de 35 trenes, los cuales reemplazan a los antiguos trenes NS-74. Entre sus principales características, destacan la inclusión de aire acondicionado, pasillo de intercurrencia entre coches, sistema de comunicación de emergencia con el conductor, entre otras, que mejoran las condiciones de viaje de los pasajeros.



c. Programa de Gestión de Fallas de Alto Impacto

Surge con el fin de disminuir la cantidad de fallas en la operación y el tiempo de restablecimiento del servicio. Consiste en la implementación de acciones de corto, mediano y largo plazo en las áreas de mantenimiento, operaciones

y comunicación con los pasajeros. Se compone de 35 subproyectos, entre los que destacan: reposición de pasillos de intercurrencia en trenes NS-93, adquisición de 163 pantallas informativas de acceso a estaciones y mejoramiento del sistema de control de neumáticos y frotadores de Línea 2. Gracias a este programa, se logró reducir la tasa de incidentes con impacto operacional en 1% aproximadamente en comparación a 2018, llegando a un 5,7% durante 2019.

d. Programas en materia de seguridad de usuarios

Durante 2019, estos programas se enfocaron en la detección temprana de condiciones de riesgo en estaciones y trenes (escaleras críticas, principales causas de accidentes en el traslado, como golpes a bordo del tren y atrapamiento de manos en el cierre de puertas), y la implementación de medidas de mitigación; revisión de señaléticas de evacuación; trabajo en terreno con alumnos de la Universidad Adolfo Ibañez para diseñar nuevas ideas de prevención de accidentes; e inicio de piloto de señaléticas en 8 escaleras como “no corras en escaleras”, “tómame del pasamanos” y “no uses celular mientras subes o bajas”.

e. Remodelación de nuestras Oficinas de Atención al Cliente

Durante 2019, nuestras Oficinas de Atención al Cliente ubicadas en las estaciones Plaza Egaña y Cal y Canto que habían sido trasladadas a causa del proyecto de Línea 3 volvieron a su lugar original completamente remodeladas. En el caso de Plaza Egaña aprovechamos de modificar la ubicación desde L4 a L3 lo que nos permitió ampliar los espacios y mejorar la iluminación. En Cal y Canto también optimizamos el uso del espacio y la iluminación y construimos un módulo especial para personas con movilidad reducida.

f. Línea Cero

En agosto de 2019 Metro de Santiago puso a disposición de los pasajeros cuatro refugios gratuitos con capacidad para 40 bicicletas en tres estaciones de la red. Se trata de la estación El Parrón de Línea 2, en la comuna de La Cisterna, y de las estaciones Cardenal Caro y Fernando Castillo Velasco de Línea 3, ubicadas en Conchalí y La Reina, respectivamente. El proyecto original consideraba la instalación de tres refugios adicionales, pero los hechos ocurridos en octubre obligaron a suspender su construcción.

Estos nuevos ciclisteros, que se suman a los estacionamientos “Línea Cero” instalados en Septiembre de 2018, se encuentran cubiertos con techo y están disponibles para toda la comunidad sin costo alguno. Adicionalmente, gracias a la eliminación de la app de Línea Cero, los refugios ubicados en Línea 6 también quedarán habilitados de forma gratuita para los usuarios durante 2020.

Con ello, Metro suma en la actualidad un total de 477 estacionamientos de bicicletas en la red.



Comunicación con usuarios

Canales de comunicación

En Metro contamos con una estrategia de comunicación que cubre múltiples medios, con el fin de llegar a todos los usuarios en los diferentes momentos del viaje. Queremos desarrollar una comunicación cercana que entregue información en tiempo real sobre el estado del servicio, que permita mejorar la planificación y experiencia del viaje y que también permita la retroalimentación de nuestros pasajeros.

a. Medios en estación

Contamos con diversas pantallas informativas, tanto en el acceso a la estación como en la entrada- salida de andenes y en el propio andén:

- Pantallas en accesos: Entregan información sobre el estado de red a los pasajeros que ingresan a nuestras estaciones. Durante 2019, contamos con 178 pantallas distribuidas en 68 estaciones.
- Pantallas de entrada y salida a andenes: Informan a los pasajeros sobre posibles accesos controlados o modificaciones en los ingresos a andenes y en los halls de combinación a otras líneas.
- Pantallas de andenes: Informan sobre el tiempo estimado de llegada del siguiente tren, el color de ruta en caso de horario punta, el largo del tren e información de utilidad en caso de alguna alteración en la habitualidad de los viajes. En algunos casos se informa el nivel de ocupación de los coches, permitiéndole a los pasajeros ordenar de mejor manera su subida al tren.

Por otra parte, para la comunicación durante el viaje, contamos con sistemas de sonorización en trenes y estaciones, entregando información relevante sobre el estado de servicio y mensajes educativos. En el caso de las líneas automáticas - Líneas 3 y 6 - las sonorizaciones se realizan de forma centralizada desde el Centro de Control Operacional. Además, durante 2019 se entregó información en tiempo real sobre las condiciones de las líneas (retrasos e interrupciones) y estaciones (abiertas o cerradas) en las pantallas publicitarias.

b. Medios digitales

Redes sociales

Las redes sociales han sido un medio de comunicación clave para llegar de forma rápida y masiva a nuestros diferentes grupos de interés. **Twitter** ha sido una plataforma muy eficaz a la hora de entregar información relevante y de forma oportuna para nuestros usuarios. .



- En esta plataforma contamos con 2.040.482 seguidores durante 2019.
- El número de seguidores creció en un 15,3% en comparación al 2018.
- Somos el servicio público más activo en esta red social.

Facebook es otro de los principales medios digitales de información para la comunidad. Las publicaciones de la página abarcan desde novedades a infogramas con datos de interés. Al igual que Twitter, fue un medio apropiado para transmitir el estado de la red durante la contingencia.



- En esta plataforma contamos con 201.997 seguidores durante 2019
- El número de seguidores aumentó en un 28,5% en comparación al 2018.

En **Instagram** se ha dado un espacio especial para compartir obras de MetroArte, fotografía urbana y un sinfín de publicaciones que muchos aficionados comparten con Metro, para que a su vez lo compartamos en nuestro perfil. Tras la crisis social, se han publicado principalmente avances en la reconstrucción de Metro que han tenido una buena percepción del público.



- Contamos con 136 publicaciones y 126.631 seguidores durante 2019.
- El número de seguidores aumentó más del doble en comparación al 2018.

Call Center

Contamos con un **Call Center** 600 600 92 92, en el cual nuestros pasajeros y usuarios pueden hacer consultas sobre el funcionamiento de nuestro servicio. Este canal también permite canalizar reclamos.

Página web de Metro

En particular el sitio web de Metro recibió 6.217.150 visitas el 2019, y ha sido un elemento valioso para publicar novedades y, durante la contingencia, informar minuto a minuto el estado de la red.

Teléfonos de Emergencia 1411 y 1488

Como complemento a nuestro teléfono de emergencia 1411 destinado a recibir información sobre actos delictuales,



en abril lanzamos nuestro número 1488 destinado exclusivamente a recibir denuncias sobre acoso sexual, medida que se enmarca en el convenio que firmamos con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género en 2018. Gracias a este nuevo canal de comunicación, al finalizar el año habíamos recibido 130 denuncias por actos de connotación sexual, los que se sumaron a las 2.490 denuncias por eventos de seguridad pública y los 1.564 llamados por reclamos o sugerencias.

c. Sugerencias y Reclamos

El canal de sugerencias y reclamos es gestado por el área de Atención al Cliente, donde es posible transmitir las posibles inquietudes, sugerencias o reclamos a través de un formulario - vía online o a través de los distintos canales que tienen los usuarios, entre ellos, las oficinas de Atención al Cliente - donde la persona se identifica y realiza sus comentarios. Durante 2019, se recibieron en total 14.999 reclamos, de los cuales 14.950 fueron respondidos al 31 de diciembre. El tiempo de respuesta promedio fue de 3,72 días lo que significa una reducción del 50% respecto al año 2018. Los reclamos más frecuentes estuvieron vinculados al funcionamiento de máquinas de carga y atención a usuarios.

Satisfacción de usuarios con el servicio

[103-2, 103-3]

La satisfacción de nuestros clientes es primordial y por lo mismo su medición es algo que realizamos rigurosamente, con el objeto de monitorear la completa experiencia de servicio. Para ello realizamos regularmente encuestas de manera mensual. Esta periodicidad se vio interrumpida a partir de octubre ya que no

contábamos con las condiciones de seguridad para realizar las encuestas en estaciones.

Este año el Índice de Satisfacción promedio fue de 76% desde enero a septiembre, aumentando en dos puntos porcentuales comparado con el resultado del mismo período de 2018.

Algunos resultados positivos a destacar son: la regularidad del servicio, que aumentó a un 60% en promedio, superando en 6 puntos porcentuales la medición del 2018; y la claridad de información entregada, que alcanzó 74%, 4 puntos más con respecto a 2018. También la apertura de la Línea 3 ha significado uno de los factores más influyentes en el alza de Satisfacción y la Seguridad ante accidentes.

En relación con los principales aspectos a mejorar como servicio, nuestros usuarios siguen destacando la condición de viaje, la seguridad y la predictibilidad de tiempos de viajes. Estas dimensiones también fueron destacadas durante el 2018, lo que nos ha llevado a mejorar, por ejemplo, el sistema de aire acondicionado o la implementación de trenes NS16 en materias de condición de viaje, la implementación del nuevo canal de denuncias (Fono 1488) en seguridad y finalmente, la mejora en el acceso a información sobre el estado de líneas para mejorar los tiempos de viaje.

Servicios no tarifarios

Metro cuenta con una serie de servicios adicionales al de transporte que contribuyen a la experiencia de viaje y, al mismo tiempo, implican un aporte relevante a la sostenibilidad financiera de la empresa. Los ingresos relacionados a estos servicios, que llamamos no tarifarios, representan hoy un

17,3% de los ingresos de la Compañía, de los cuales un 6,5% corresponden al conjunto de ingresos generados por arriendo de locales comerciales, publicidad, cajeros automáticos y otros negocios. Estos últimos negocios, a nivel de margen, registraron un aumento de 2,1% respecto al año anterior, totalizando 24.583 millones de pesos.

Durante el 2019 se instalaron 52 nuevos locales comerciales y se renovaron espacios publicitarios que permitieron completar más de 20 estaciones con soportes 100% digitales. Por otro lado, en la nueva línea 3 se implementó 100% de cobertura de telefonía indoor en estaciones y túneles, así como máquinas expendedoras y cajeros automáticos. Por otro lado, el desarrollo del negocio de telecomunicaciones implicó la puesta en marcha de 32 nuevos sitios outdoor finalizando el año con 102 en la toda la red.

Este año también concluimos el proyecto de Estación de Intercambio Modal Franklin (L6 y L2), que se puso en operación a principios de 2020 y se continuó con la construcción e implementación de la nueva Estación de Intercambio Modal Los Libertadores en la estación del mismo nombre. Finalmente, en este período se llamó a licitación para proyectos de construcción de edificios sobre las estaciones (OSD).

Apoyo a PYMES y emprendimiento local

Como respuesta a la situación de contingencia que afectó a la red durante el mes de octubre, se estableció un plan de apoyo a Pymes arrendatarias de espacios comerciales en la red de Metro, a través del cual se ajustaron rentas y entregaron planes de pago de forma de ayudar a soportar el impacto económico por las menores ventas debido a los menores flujos y estaciones cerradas. Este plan, en algunos casos se extendió por algunos

meses de 2020. Además de eso, se implementaron ferias de emprendedores en dos estaciones, tendientes a apoyar el desarrollo del comercio local.

Red de carga bip!

Entre los servicios no tarifarios destacan aquellos vinculados a las tarjetas bip!, donde Metro es el encargado de la venta, distribución, recarga y administración de la Red de Carga bip!

A lo largo de Santiago tenemos múltiples lugares de carga; puntos de carga bip, donde es posible cargar o realizar consultas de saldo; Centros bip!, donde además es posible comprar tarjetas y activar cargas remotas; máquinas de autoservicio y lugares de retail. A diciembre de 2019 contamos con un total de 2.934 lugares de carga.

Durante 2019 se desarrolló la aplicación "Carga Activa", a través de la cual, los usuarios pueden consultar online el saldo de su bip!, además de validar sus cargas realizadas de manera virtual y descargar mandatos, sin necesidad de pasar por un Infobip!, lo cual permite ahorrar tiempo a los clientes y nos permite entregarles a estos una mejor experiencia de nuestro servicio.





PLAZA DE ARMAS

4 Hacia una ciudad más conectada

Como la principal empresa de transporte público de la ciudad, en Metro nos preocupamos de contribuir con el desarrollo urbano y promover una mejor calidad de vida para todas las personas que utilizan nuestros servicios. El Plan Estratégico en el cual basamos nuestros proyectos busca seguir ampliando nuestra cobertura para así llegar a lugares donde actualmente se puede mejorar el acceso al transporte público.

El crecimiento de la red ha reducido considerablemente los tiempos de viaje, entregando nuevas alternativas a nuestros usuarios, mejorando a su vez las áreas urbanas colindantes y dando espacio a más servicios para la población. En la actualidad, nuestra administración de cinco estaciones intermodales, más las futuras líneas y extensiones, contribuyen a potenciar el actual sistema de transporte integrado, beneficiando así a millones de personas.

De esta manera, la llegada de Metro a las diversas comunidades que componen la capital produce relevantes efectos a nivel social, acercando espacios de comercio y servicios hacia los usuarios, y aumentando la plusvalía de los entornos.



Nota: MMPax = Millones de pasajeros

Expansión de la red

En el año 2023, planeamos aumentar nuestra red en un 6,4%, y para el 2027, un 25%. Estas cifras serán el resultado de las extensiones de las Líneas 2 y 3 más la futura Línea 7. Asimismo, existen otros proyectos futuros que van en la dirección del crecimiento en nuestra cobertura. La extensión de la Línea 4 hacia el sector de Bajos de Mena en Puente Alto, y las futuras Líneas 8 y 9, lo que en su totalidad podrá lograr una expansión del 54% en la red de transporte.

Para sostener el crecimiento de la red, en Metro hemos recurrido a inversiones provenientes del Fisco, aportes de capital de CORFO y endeudamiento contratado por Metro.

Extensión de las Líneas 2, 3 y 4

En Metro nos encontramos trabajando para ampliar nuestra cobertura dentro de la ciudad. Las futuras estaciones de la Línea 2 beneficiarán a 537.000 personas de las comunas de La Cisterna, El Bosque y San Bernardo. Durante el año 2019, el avance de este proyecto estuvo focalizado en la construcción de las obras civiles de los piques, galerías y túneles, además del desarrollo de la ingeniería de detalle de las Estaciones.

Junto con el avance en la extensión de la Línea 2, se encuentra en desarrollo el proyecto Construcción de Cocheros Vespucio Norte, el cual busca aumentar la capacidad para resguardar un mayor número de trenes en la Línea.

En Línea 3, las futuras estaciones llegarán a la comuna de Quilicura, aumentando en hasta 13,5 millones los traslados

adicionales cada año cuando esté en régimen. Durante 2019 las actividades del proyecto se centraron en la liberación arqueológica de los terrenos para la construcción y el inicio de las obras civiles de piques, túneles y galerías.

Finalmente, el proyecto de extensión de línea 4, anunciada en la cuenta pública del año 2018, busca construir en el futuro tres nuevas estaciones desde la Plaza de Puente Alto hasta Bajos de Mena, lo cual podrá beneficiar a cerca de 600.000 habitantes de la comuna de Puente Alto, con una estimación de crecimiento en 4,8 millones de viajes al año. Esta extensión, además, permite generar mayor equidad urbana, pudiendo así integrarse a la ciudad a través del transporte subterráneo. Durante el 2019 se trabajó en la ingeniería conceptual del proyecto.

Línea 7

Para el año 2027 en Metro esperamos inaugurar la Línea 7, que sumará 19 estaciones a la red, 26 km de extensión, y tres nuevas comunas: Renca, Cerro Navia y Vitacura. Integrando la capital de poniente a oriente, esta nueva línea incluirá a 1,3 millones de personas cuando entre en funcionamiento y contribuirá significativamente a descongestionar la Línea 1. Esto permitirá entregar una mejor experiencia de servicio a nuestros usuarios.

Durante 2019, aparte de haber finalizado la ingeniería básica e iniciar los estudios de ingeniería de detalle, cumplimos un objetivo crucial para el desarrollo del proyecto: el ingreso del Estudio de Impacto Ambiental que determinará la forma en que Metro se hará cargo de los efectos ambientales que genera el proyecto, mediante la aplicación de diversas medidas.

Tuneladoras y metodología BIM

En la construcción de la Línea 7, hemos decidido incorporar el uso de excavación mecanizada vía tuneladoras (TBM) en el sector entre Renca y Quinta Normal. Esta herramienta permite excavar y construir un túnel con segmentos de círculo de hormigón prefabricado. Entre sus beneficios se cuentan la disminución del impacto en la ciudad, mejores condiciones de seguridad para los trabajadores y mejores rendimientos de excavación.

La metodología BIM (Building Information Modelling) es un conjunto de herramientas, tecnologías y estándares que permiten diseñar, construir y operar una edificación o infraestructura de forma colaborativa en un espacio virtual. Este modelo ha sido aplicado por primera vez en el diseño de obras civiles de la extensión de la Línea 2 y se considera su utilización en todas las Ingenierías de la L7, tanto para Obras Civiles como para los Sistemas, a fin de contar con mejores herramientas para realizar la coordinación de las múltiples disciplinas que intervienen dentro de los proyectos.

Líneas 8 y 9

Finalmente, dentro de los proyectos futuros se encuentran las Líneas 8 y 9, con 14 y 12 estaciones respectivamente. Esto añadirá un total de 35,7 km adicionales a la red de Metro. La Línea 8 comprende desde la estación Los Leones, en Providencia, hasta la comuna de Puente Alto, la que podrá beneficiar a 1,6 millones de habitantes de las comunas de Providencia, Ñuñoa, Macul, La Florida y Puente Alto,

descongestionando así las actuales líneas 2, 4 y 5. Se espera que esta línea transporte cerca de 67 millones de pasajeros al año.

En cuanto a la línea 9, esta comprende desde estación Santa Lucía, en la comuna de Santiago, hasta la Comuna de La Pintana. Esto permitirá a 900.000 habitantes de las comunas de Santiago, San Miguel, San Joaquín, La Granja, San Ramón y La Pintana acceder al servicio de Metro. En esta línea esperamos poder transportar alrededor de 58 millones de pasajeros al año, lo que a su vez también ayudará a descongestionar las líneas 2, 4 y 5.

Los proyectos de nuevas líneas tendrán tecnologías de alto estándar enfocadas en entregar una mejor experiencia de viaje y mayor seguridad para todas las personas. Dentro de las características se destacan los trenes con conducción automática, puertas en los andenes, mayor número de cámaras de seguridad, sistemas automatizados de estaciones, entre otros.

En 2019 concluyó la ingeniería conceptual de ambos proyectos, esperando iniciar el proceso respectivo de licitación para ingeniería básica y estudios complementarios de aerofotogrametría, mecánica de suelos y arqueología, entre otros.





5 Relación con las
Comunidades

Importancia de un relacionamiento y diálogo constante con los vecinos

[103-2, 103-3]

El año 2019 fue muy relevante en la relación con las comunidades que rodean nuestros proyectos de expansión y la operación actual de la empresa. Mantuvimos un trabajo colaborativo con los vecinos de las comunas donde estamos presentes, llevando diversas actividades culturales, operativos de salud y ferias de emprendimiento local, entre otras iniciativas, a las estaciones de nuestra red. Por otra parte, profundizamos el acercamiento temprano a las comunidades que se encuentran alrededor de nuestros proyectos de expansión, así como a las autoridades de nivel local de dichos sectores, con el objetivo de informar sobre los avances de nuestros proyectos y escuchar sus dudas, observaciones y sugerencias para mejorar nuestras faenas y reducir sus impactos.

Por otra parte, luego de los hechos ocurridos en octubre, enfrentamos el enorme desafío de colaborar con las comunidades aledañas a nuestra red para entregarles información y conocer sus principales preocupaciones respecto a la relación con Metro tras estos hechos. Durante los dos últimos meses del año, tomamos permanente contacto con las comunidades y municipios donde opera nuestra red, para establecer canales de información permanentes para responder inquietudes respecto a la reposición de nuestro servicio y a la reconstrucción de las estaciones dañadas. Además, comenzamos un proceso de diseño de diálogos con estas comunidades y las otras comunas de la red, para evaluar esta respuesta y los desafíos futuros que emergieron a partir de la crisis social iniciada en octubre.

Participación comunitaria en los proyectos de expansión

[413-1]

Línea 7

Durante 2019 realizamos un proceso de participación ciudadana anticipada en el que entregamos información detallada del proyecto y levantamos las principales inquietudes, dudas y observaciones de 300 vecinos de las comunas donde esta línea estará ubicada. Este proceso nos permitió, por un lado, mejorar los aspectos socioambientales del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) que se presentó en el mes de junio y, por el otro, prepararnos de mejor manera para el proceso de participación ciudadana formal que llevó a cabo la autoridad ambiental durante el segundo semestre y en el que participamos activamente como titulares del proyecto.

Extensiones Línea 2 y 3

Este año comenzaron las obras de construcción de estas extensiones, lo que implicó la intensificación del trabajo de colaboración con municipalidades y vecinos que veníamos desarrollando desde el comienzo de estos proyectos. Realizamos más de 30 reuniones y comenzamos una gestión detallada de reclamos y monitoreo respecto a las obras y sus impactos.

Nuestros proyectos de valor compartido

[413-1]

Apoyo a emprendedores

“Mercado a un Metro” es un programa que facilita espacios gratuitos en las estaciones de la red para la instalación de ferias de emprendimiento, mediante un proceso de postulación orientada a municipios, ONGs y agrupaciones de artesanos. Tras un periodo de pilotaje, el programa fue inaugurado formalmente el 2 de septiembre de 2019. Debido a las manifestaciones y desmanes que se generaron a partir de octubre, el desarrollo del programa se vio interrumpido debido a la imposibilidad de asegurar las condiciones de seguridad en las estaciones.



Mercado a un Metro
Estación Universidad de Chile

No obstante, y fruto de nuestro compromiso con el programa, implementamos diversas Ferias Navideñas en respuesta a las necesidades que detectaron municipios y agrupaciones de emprendedores. En total se realizaron durante el año 68 ferias en beneficio de 993 emprendedores, los cuales posicionan en primera preferencia a Metro como espacio de venta respecto a otros lugares (malls, vía pública, etc.).

“Esta oportunidad que nos entrega Metro es única y es maravilloso el trato que hemos recibido, nos han devuelto la dignidad (...)”.

–Marta Ávila, artesana,
miembro del Colegio de Artesanos, CNN

Música a un Metro

En línea con el apoyo al desarrollo social, durante 2019 continuamos por tercer año consecutivo con el programa “Música a un Metro”, la que beneficia a 90 músicos con espacios habilitados para su uso en 30 estaciones, generando espacios formales de actividad laboral y artística. Para la temporada 2019 se contempló la participación en conciertos guiados por músicos profesionales.



Contribución al espacio público

En cuanto al mejoramiento de espacios, constituimos una mesa de trabajo con el objetivo de identificar posibles usos comunitarios para terrenos y espacios de nuestra red con miras a establecer un plan de acción para los próximos años. Durante 2019 se trabajó junto a la División de Negocios en la conceptualización de más de diez proyectos de activación temporal de terrenos que combinan actividades comunitarias, comerciales y recreativas.

Además, desarrollamos tres proyectos de rescate de entorno en estaciones de la red: el mosaico participativo en Estación Las Mercedes, el mural participativo en Estación Los Orientales, que instalaremos en 2020, y la Plaza a un Metro instalada en las afueras de la Estación Santa Lucía. También se inauguró el mural “Bendita Flora”, realizado en el cierre perimetral de una de las estaciones de extensión de la Línea 3.



Mosaicos participativo Estación Las Mercedes



Mural participativo Estación Los Orientales



Plaza a un metro Estación Santa Lucía



Mural Bendita Flora Extensión Línea 3

Espacios de difusión

Comité de auspicios

En Metro facilitamos el uso de espacios físicos y publicitarios que pueden ser utilizados de manera gratuita por personas jurídicas sin fines de lucro para desarrollar campañas y actividades de bien público. La valorización total de los espacios

que aportó esta iniciativa alcanzó la cifra récord de 1.750 millones de pesos y benefició a 47 instituciones que calificaron con una nota promedio de 6,2 sobre 7 al programa.

Medio Ambiente	Pobreza	Discapacidad/ inclusión	Adulto Mayor	Salud y deporte	Infancia	Diversidad sexual	Cultura y ciencia	Seguridad	Educación
Greenpeace	Banigualdad	Pather Nostrum	Fundación Las Rosas	FAO	World Vision	MOVILH	Bilbiometro	Bomberos de Chile	Mineduc
ONG La Ruta Solar	América Solidaria	Fundación Gantz	Programa Adulto Mayor UC	Fútbol Más	Fundación Nuestros Hijos	Iguales	Matucana 100		Belén Educa
Fundación Mi Parque	Fundación Vivienda	Teletón	San Vicente de Paul	Centro de Sangre Metropolitano	Fundación para la Confianza		Conicyt-Explora		Fundación Nacional del Comercio para la Educación
Acción Empresas	Servicio País			Municipalidad de San Miguel	Fundación Opción		Ministerio de Ciencia y Tecnología		Elige Educar
	TECHO				UNICEF		Corporación Chilena de Video		
	Patronato Madre e Hijo				La Comunidad de la Leche		Fundación Artesanías de Chile		
	Descúbreme				ONG Nos Buscamos		Fundación Aldea (Oh! Santiago 2019)		
	Vicaría Pastoral Caritas						FOJI		
	Desafío Levantemos Chile						Universidad de Chile		
							Centro Cultural de Lo Prado		



Actividades de relacionamiento comunitario



Metro Informa

Al igual que en años anteriores, nuestra plataforma Metro Informa destinada a dar a conocer actividades de beneficio social gratuitas realizadas por organizaciones sin fines de lucro, acogió más de 265 acciones de temáticas tan variadas como talleres, música, literatura, deporte, teatro, salud, exposiciones de arte, danza y actividades comunales de diversa índole. La cifra de beneficiados es menor a la del año anterior puesto que la disponibilidad de estos espacios se suspendió los últimos meses del año, producto de la contingencia.

Metro inclusivo

Durante 2019, terminamos de implementar el Programa de Accesibilidad Universal, que se centró en la cobertura de ascensores en toda la red de Metro, incorporando además, elementos que ayudarán en la movilidad de los usuarios que requieran este tipo de acceso.

Aportando a la cultura

En 1999, Metro de Santiago creó la Corporación Cultural MetroArte con el fin de canalizar las iniciativas culturales que llevamos a cabo, aprovechando nuestra infraestructura para acercar el arte y la cultura a la ciudadanía.

Durante 2019, inauguramos seis murales de Metro Arte en estaciones de nuestras nuevas líneas automáticas: Fdo. Castillo Velasco y Parque Almagro, de Línea 3, y Lo Valledor, Franklin y Bío Bío en Línea 6. Además de esto, habilitamos el Suizspacio junto a la embajada Suiza en Estación Ñuñoa, destinado a acoger actividades culturales y artísticas; desarrollamos dos nuevos dioramas en las estaciones Los Libertadores y Plaza Chacabuco de Línea 3.

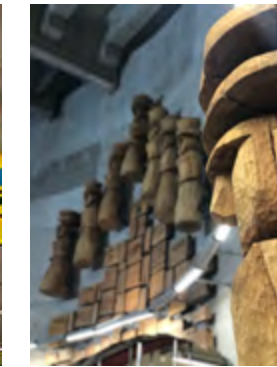
Gracias a estos nuevos aportes conformamos una red de obras artísticas de más de 11 mil metros cuadrados de extensión que son vistas por más de un millón de personas diariamente.

“Celebro mucho que el Metro se convierta en un espacio para compartir el arte con sus millones de usuarios. Y eso es maravilloso, hacer más visible el patrimonio, la tradición y la memoria de nuestros pueblos originarios”

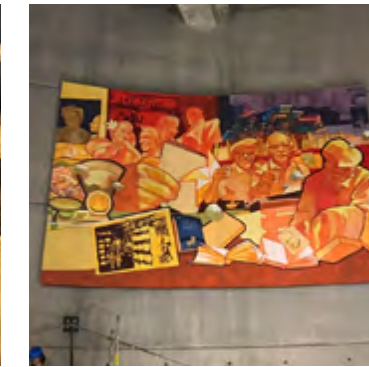
– Consuelo Valdés, Ministra de las Culturas, las Artes y el Patrimonio



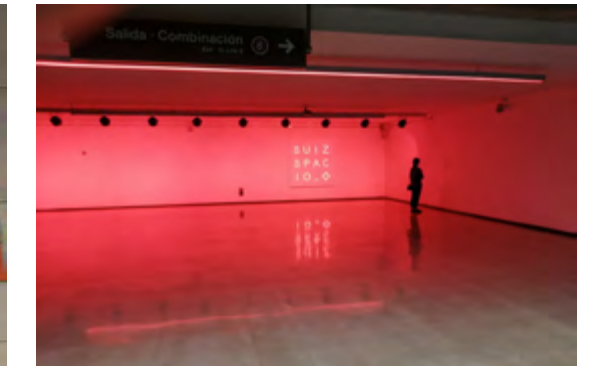
Estación Fernando Castillo Velasco – “Apelo a la ciudad humanizada, no a espacios en que deambulan muchedumbres solitarias”, Alejandro Delgado



Estación Bio Bio – “Los pasos de la vida por la Tierra”, Antonio Paillafil



Estación Parque Almagro – “La historia de un barrio es la historia de un pueblo”, Rodrigo Soto



Estación Ñuñoa – “Suizspacio”, Ignacio García Partarrieu y Arturo Scheidegger



Estación Franklin – “Paisajes Comunes”, Mono González



Estación Lo Valledor – “Valle Nuestro”, Guillermo Valdívia



Estación Lo Valledor – “A puro corazón”, Ian Pierce



Bibliometro

Bibliometro nace en el año 1995 gracias al convenio de alianza cultural entre la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) y Metro de Santiago, que permitió implementar puntos de préstamo de libros en las estaciones del Metro para dar acceso a la lectura al más amplio y diverso número de personas. Durante 2019 se realizaron 235.000 préstamos de libros.

Santiago en 100 palabras

En el año 2001 se generó una alianza entre Fundación Plagio, Escondida | BHP y Metro de Santiago para realizar un concurso de cuentos breves que invita a escribir sobre la ciudad en un máximo de 100 palabras y cuyos relatos ganadores son expuestos en espacios públicos.

Desde la primera edición que recibió 2.691 relatos en papel, el concurso ha ganado popularidad y actualmente los relatos postulantes son enviados vía electrónica y se imprime cada año un libro de bolsillo con los 100 mejores cuentos. La versión 2019 de Santiago en 100 palabras superó su propio récord, recibiendo más de 65.000 relatos y convirtiéndose en el concurso literario más masivo de Chile.



Mitigación de impactos de la construcción y operación de estaciones

[103-2, 103-3, 413-2]

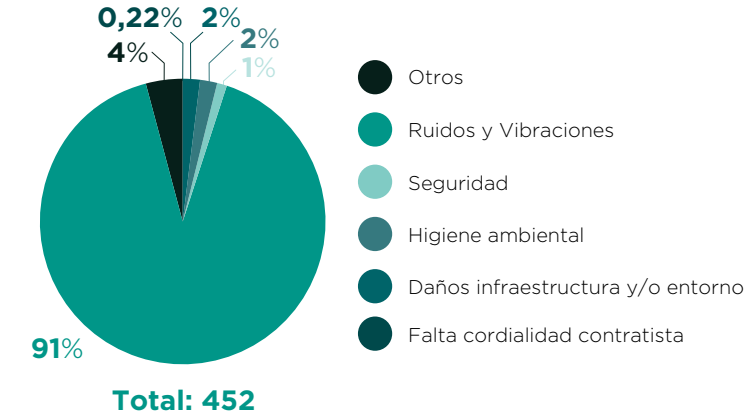
Un aspecto fundamental de nuestra estrategia de relacionamiento comunitario es gestionar y mitigar de forma efectiva los impactos asociados a la construcción de nuestros proyectos de expansión y aquellos relacionados con la operación de las estaciones.

Con respecto a las externalidades del proceso de construcción, las principales medidas de mitigación de ruidos en faenas implementadas en 2019 fueron barreras acústicas perimetrales, túneles acústicos, entre otras, en base a los compromisos ambientales adquiridos con la autoridad.

En relación con los impactos de la operación y en cumplimiento de los estándares ambientales comprometidos en la RCA, hemos continuado con la construcción de la segunda etapa del proyecto de mitigación acústica entre estaciones Las Parcelas y Laguna Sur mediante la incorporación de barreras acústicas para el viaducto elevado de Línea 5 en Avenida Teniente Cruz, las cuales se conectan con el túnel acústico que ya se encuentra en funcionamiento.

Asimismo, con respecto a la mitigación de ruidos en los sectores de los talleres (Cocheras Intermedias Quilín, Puente Alto y San Eugenio), llevamos a cabo la etapa de prefactibilidad necesaria para continuar con fases posteriores de diseño, a través de una empresa internacional, entregando informes de mediciones, modelaciones y alternativas de medición o control.

Reclamos



Vibraciones

Dando continuidad a lo realizado en 2018, en Metro monitoreamos periódicamente el nivel vibratorio generado por la circulación de trenes de nuestras líneas automáticas. También hemos trabajado con los representantes de las comunidades en las zonas afectadas, manteniendo conversaciones permanentes con vecinos, y generando un adecuado canal de comunicación, que ha permitido disminuir las vibraciones que genera la operación de las líneas 3 y 6, con medidas tales como el reperfilamiento periódico de ruedas, esmerilado de rieles y lubricación de curvas de bajo radio geométrico, todas ligadas a un programa de Mantenimiento de la infraestructura.

Cabe destacar que las vibraciones son percibidas de maneras diferentes en distintos puntos de la red, debido a factores tales como el tipo de suelo, la profundidad del trazado y el tipo de materialidad y fundaciones de las edificaciones, y la distancia a la cual se encuentran del trazado de las líneas.

A pesar de todas las medidas anteriormente descritas, durante 2019, los reclamos más comunes de las comunidades fueron por ruido y vibraciones, lo que indica que aún existen espacios de mejora. En relación con lo anterior, Metro ha sumado nuevos avances tecnológicos en materia de control de ruido y vibraciones, además de considerar alguno de los requerimientos más estrictos de normativa internacional para evaluar futuros proyectos, dada la ausencia de normativa en Chile, en concordancia con los nuevos lineamientos recomendados por la autoridad ambiental.

Plan de Reasentamiento de Línea 7

Otra iniciativa fundamental para la gestión comunitaria del proyecto de Línea 7 fue la ejecución de la primera etapa del Plan de Reasentamiento destinado a apoyar y asistir a los vecinos y vecinas que se verán desplazados de sus hogares, empresas y comercios por las obras del proyecto.

En 2019 el Plan realizó más de cien reuniones con las comunidades afectadas y avanzó en la caracterización social y comercial de cada caso, la planificación detallada de la relocalización de las familias y comercios, la regularización de tenencia de inmuebles para facilitar procesos de traspaso de propiedades y la conexión con redes de apoyo municipal que permitirán una mejor adaptación en los nuevos barrios de residencia.





6 Gestión
ambiental

Contribución de Metro a una menor contaminación de la ciudad

[103-2, 103-3]

La red de trenes eléctricos de Metro es un medio de transporte sostenible, que contribuye a la disminución de emisiones atmosféricas, de ruidos, y de la congestión vehicular, aspectos de alto impacto en la calidad de vida de los santiaguinos.

El 60% de nuestra matriz energética corresponde a Energías Renovables No Convencionales (ERNC) gracias a dos contratos que suscribimos en 2016 con las empresas El Pelicano y San Juan, los cuales se extenderán hasta el 2032. El primero nos permite acceder a energía eléctrica proveniente de un parque fotovoltaico ubicado en la comuna de La Higuera, Región de Coquimbo. El segundo nos provee de energía generada en un parque eólico ubicado en la comuna de Freirina, Región de Atacama.

El proyecto de ERNC de ambas plantas proveedoras fue premiado este año por la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) en la categoría Medioambiente que hace referencia a las mejoras ambientales de las ciudades.

Gestión y cumplimiento ambiental

[102-11, 103-2, 103-3]

En Metro pensamos que entregar el mejor servicio de transporte de pasajeros, debe lograrse a través de una operación que sea respetuosa con el medioambiente. Para lograr este objetivo,

contamos con una Subgerencia de Medioambiente que se dedica al control y monitoreo de la operación de los talleres, las líneas de Metro, y las etapas de construcción de los proyectos de expansión para garantizar que cumplan con la normativa ambiental.

En 2019 dimos cumplimiento al 100% de los compromisos reportables a la Superintendencia del Medioambiente. Asimismo, estamos en proceso de obtención de los permisos ambientales que permitirán la continuidad y crecimiento de las extensiones de la Línea 2 y la Línea 3. Para ello, ha sido fundamental, entre otros requerimientos, la gestión de acuerdo con la normativa ambiental del material arqueológico y paleontológico encontrado en el proceso de construcción, como muros históricos, trazas fósiles, entre otros.

En junio de este año presentamos el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) de la Línea 7, uno de los pasos más importantes del proyecto, que busca determinar si un proyecto o actividad se hace cargo de los efectos ambientales que genera, mediante la aplicación de medidas de mitigación, reparación y/o compensación.

Por su parte, firmamos nuestra Política de Medioambiente, que define, entre otros aspectos, la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, con objetivos, metas e indicadores de seguimiento y matriz de competencias ambientales, el cual actualmente estamos ejecutando. Nuestra gestión ambiental se orienta al desarrollo de iniciativas de eficiencia energética y uso responsable de los recursos naturales, fomentando buenas prácticas al interior de nuestra empresa que puedan integrar a trabajadores contratistas, proveedores, clientes y la sociedad en su conjunto. El trabajo durante este año se enfocó en el control ambiental de procesos y proyectos. Además, se establecieron

controles ambientales periódicos para asegurar el cumplimiento de la normativa.

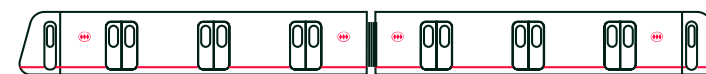
Combatiendo el Cambio Climático

[103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5]

En Metro somos conscientes que ofrecemos una solución baja en carbono que conecta a las comunidades con una mayor capacidad de carga que otros modos de transporte. La contribución que realizamos al medio ambiente se resume en la siguiente lámina.

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

1 tren



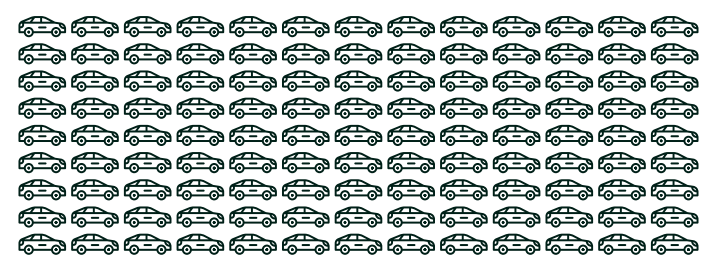
8 buses



325 colectivos



930 autos



En términos de operaciones, hemos tomado medidas para mitigar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a través de iniciativas de eficiencia energética.

Medimos nuestra huella de carbono desde el año 2009 con el fin de identificar actividades y áreas con mayor cantidad de emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO2-e) y, por ende, mayor impacto ambiental, para gestionar las medidas necesarias de reducción de emisiones para cada uno de nuestros procesos con el objetivo de continuar siendo un medio de transporte eficiente y responsable con el medioambiente. Basamos la medición de nuestra huella de carbono en la metodología internacional Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). En cuanto al año 2019, emitimos en total 205.738 toneladas de CO2-e, teniendo diferencias de 12,08% con respecto al año 2018 en emisiones de esta misma categoría.

Este incremento, que se debe fundamentalmente a la entrada en operación de la nueva Línea 3, es poco significativo respecto de las emisiones que se dejan de emitir al poner a disposición de los habitantes de Santiago un medio de transporte menos contaminante.

En la siguiente tabla se detallan las emisiones por alcances y sus subdivisiones de los últimos 3 años:

Fuente	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (tCO2e)			Variación
	2017	2018	2019	
Alcance 1	628	1008,74	464	-54%
Combustible	136,93	272,48	234,53	-13,93%
Aire acondicionado	491,5	736,26	229,28	-68,86%



Fuente	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (tCO ₂ e)			Variación
	2017	2018	2019	
Alcance 2	171.998	179.486	195.519	8,93%
Administración	1.447	1.465	1.367	-6,69%
Alumbrado	31.138	32.970	36.584	10,96%
Tracción	139.413	145.051	157.566	8,63%
Alcance 3	16.481	8.580	9.755	13,69%
Energía	30	43	45	4,65%
Producción de agua potable	611	646	616	-4,64%
Producción de insumos	285	135	118	-12,59%
Transporte de carga	56	48	30	-37,50%
Transporte de empleados	6.396	6.419	7.387	15,08%
Tratamiento de aguas servidas	137	146	153	4,79%
Tratamiento de residuos	8.810	1.040	1.279	22,98%
Viajes de negocio	155	103	127	23,30%
TOTAL	159.591	183.569	205.738	12,08%

Año	Intensidad	Unidad
2017	0,00139	tCO ₂ eq/Coche KM
2018	0,00166	tCO ₂ eq/Coche KM
2019	0,00196	tCO ₂ eq/Coche KM

El año 2019 el Ministerio de Medioambiente, a través de su programa de Huella Chile, otorgó a Metro el sello por haber alcanzado el nivel de Cuantificación de sus gases de efecto invernadero a nivel organizacional en conformidad con los requisitos del Programa HuellaChile y la NCh-ISO 14064:2013.

Es importante destacar que el proceso de cálculo de Huella de Carbono del año 2019 fue verificado por un tercero

independiente a las instituciones participantes y a los grupos de interés, lo que permite asegurar la fiabilidad de los valores y procedimientos de cálculo de las emisiones de GEI de Metro S.A.

Eficiencia energética

[103-2, 103-3, 302-1]

La eficiencia energética es de suma importancia para nosotros, por ello con la firma de nuestra política energética reafirmamos el camino en mejora de la eficiencia y el uso de energías limpias junto con el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Energía en las estaciones Cerrillos de Línea 6 y Salvador de Línea 1 y la incorporación de criterios del mismo tipo en el diseño de la Línea 7.

Por su parte, la Gerencia Corporativa de Ingeniería está realizando estudios de tracción en Línea 1 con el fin de optimizar la operación de trenes sin afectar la calidad de viaje de los pasajeros.

Si bien el crecimiento de nuestra red tiene por consecuencia natural el aumento del consumo eléctrico, gracias a nuestras iniciativas de eficiencia en la materia hemos podido contener el consumo total en rangos aceptables.

	Trenes	Alumbrado	Total
2017	351.165.438 kWh	82.134.444 kWh	433.299.882 kWh
2018	378.693.605 kWh	88.598.602 kWh	467.292.207 kWh
2019	386.595.946 kWh	93.223.735 kWh	479.819.681 kWh

Dentro de las iniciativas de reducción de consumo energético, se destaca el cambio de iluminación, instalaciones de sensores de movimiento, control de horario de ciertos equipos en diferentes dependencias de la estación Salvador y Cerrillos y capacitaciones al personal operativo. Estas iniciativas se enmarcan en nuestro objetivo de ahorrar energía en procesos operacionales y de mantenimiento.

Gracias a estas acciones logramos certificar ambas estaciones con la norma ISO 50001 de eficiencia energética lo que nos hizo acreedores del premio “Sello de eficiencia energética”, en su categoría Gold, entregado por la Agencia de Sostenibilidad Energética en conjunto con el Ministerio de Energía. En el mediano plazo, esperamos que todas las estaciones de las líneas 3 y 6 puedan sumarse a esta práctica sostenible.

Residuos

[103-2, 103-3, 306-2]

En 2019 generamos 4.928.238 toneladas totales de residuos, compuestas por un 67% de residuos domiciliarios, 8% de residuos industriales peligrosos y 25% de residuos industriales no peligrosos.

En Metro disponemos todos nuestros residuos en sitios autorizados. En cuanto a los residuos no peligrosos, los métodos de eliminación fueron 50% disposición en relleno sanitario, 35% reciclaje de metal ferroso y 15% reciclaje de neumáticos.

Para el caso de los residuos peligrosos, el 88% se destinó a relleno de seguridad, el 10% a reciclaje o recuperación de materiales municipales e industriales y para el 2% el método de eliminación fue incineración.

Hemos desarrollado una iniciativa de reciclaje en alianza con Fundación San José, de manera que también promovemos el reciclaje al interior de nuestro edificio corporativo. Durante 2019 logramos reciclar más de 18.000 kg entre plástico PET, vidrio, aluminio, papel y cartón, destacando que el 96% de los residuos corresponden a papel y cartón.

Cantidad de residuos (kg)			
Tipo de residuo	2017	2018	2019
Residuos industriales peligrosos	180.257	190.324	385.733
Residuos industriales no peligrosos	309.000	554.390	1.235.337
Residuos domiciliarios	2.870.407	3.378.974	3.307.168

Residuo	Total 2019
Botellas PET	412,6
Botellas vidrio	220,5
Latas Aluminio	107,05
Papel y cartón	17.734,1





7

Relación con
colaboradores

[103-2, 103-3]

En Metro estamos muy orgullosos del grupo humano que hemos construido como empresa. Valoramos a cada uno de nuestros trabajadores dándoles espacio para que, en el desempeño de sus labores, puedan desarrollar sus habilidades, crecer como personas y profesionales, intentando promover una vida equilibrada entre su trabajo y vida familiar.

Composición trabajadores

[102-7, 102-8]

En 2019 nuestra dotación fue de 4.706 personas, de las cuales, alrededor de un 22% corresponden a mujeres y 78% a hombres. Gran parte de nuestros colaboradores -cerca del 99%- cuenta con un contrato indefinido. Por otro lado, alrededor del 98% cuenta con jornada laboral completa.

Estamento	2018	2019
Conductores	874	859
Ejecutivos	69	68
Jefes	277	262
Jefes de estación	410	406
Personal operativo	247	335
Profesionales	646	655
Supervisores	286	296
Técnicos		427
Administrativos	537	529
Vigilantes	804	783
Agente líneas automáticas	99	101
Total	4676	4706

*Para la Dotación de Personal Operativo 2019 se agregó el Estamento Cocheros, los que para años anteriores estaban comprendidos dentro de Conductores. Esto explica parte del alza, y reducción, de Personal Operativo, y Conductores, respectivamente, en 2019 respecto a 2018.

i. Personas por género

Hombres	Mujeres
3.666	1.040

ii. Personas por nacionalidad

Chilenos	Extranjeros
4.496	210

iii. Extranjeros

País	Total
Venezuela	179
España	6
Colombia	11
Francia	1
Perú	4
Paraguay	1
Ecuador	1
Canadá	1
Brasil	1
Argentina	3
Bolivia	1
Alemania	1

iv. Brecha salarial por género 2019

Tipo de cargo	Proporción Sueldo base promedio Mujeres v/s Hombres 2019
Agente Líneas Automáticas	100%
Conductores	105%
Ejecutivo	85%
Jefes	89%
Jefes Estación	93%
Personal Operativo	82%
Profesionales	89%
Supervisores	104%
Técnicos Mantenimiento	92%
Técnicos y Administrativos	95%
Vigilantes	92%

v. Personas por rango de edad

<30	[30, 40]	[40, 50]	[50, 60]	[60,70]	>70
808	1.943	1.061	551	326	17

vi. Personas por antigüedad

< 3 años	[3, 6]	[6, 9[[9,12]	> 12 años
1.645	812	548	391	1.310

Rotación

La tasa de egreso anual de trabajadores fue muy inferior a la del mercado, donde Metro alcanzó un 6,8%, respecto a valores cercanos al 25%.

En el caso de la tasa de ingreso por nuevas contrataciones, observamos una caída en el número de ingresos y en la cantidad relativa de nuevos ingresos producto de las medidas llevadas a cabo tras los acontecimientos posteriores al 18 de octubre, como por ejemplo la paralización de las vacantes, afectando directamente a la tasa de ingreso anual, la cual fue de 10,2%, que es menor a la del 2018 (15,1%).

Sindicatos

[102-41]

N° Sindicato	Nombre sindicato	N° Trabajadores
S1	Sindicato de Trabajadores Metro S.A.	1.398
S2	Sindicato de Trabajadores de Profesionales y Técnicos Metro S.A.	1.820
S5	Sindicato de Vigilantes Privados Metro S.A.	313
S7	Sindicato Unificado Trabajadores Operaciones y Servicios de Metro	1.038
Total de trabajadores sindicalizados		4.569

Los 4 sindicatos de Metro son parte de nuestra cultura política y por lo mismo son altamente representativos de los colaboradores de la empresa brindando los espacios necesarios para facilitar el diálogo al interior de la empresa y para conocer



y debatir sobre los derechos y deberes de cada uno de sus integrantes, siempre propiciando un canal de confianza plena. Contamos con cuatro sindicatos con un nivel de sindicalización de aproximadamente un 97% del total de trabajadores.

El foco de la gestión en el área de Relaciones Laborales fueron los tres procesos de negociación colectiva; primero con el sindicato N°5, que involucró a 313 trabajadores; luego con el sindicato N°1, que involucró a 1.398 trabajadores; y por último con el sindicato N°7, participando de este proceso 1.038 trabajadores.

Al igual que en los años anteriores, todos los procesos se llevaron sin contratiempos. El resultado de las negociaciones se enmarca dentro del presupuesto definido por el SEP y, dentro de los nuevos convenios se puede destacar la incorporación de cláusulas orientadas al control de endeudamiento de trabajadores, beneficios de corresponsabilidad parental y homologación de beneficios. Durante 2019, el 96,8% de los trabajadores fue cubierto por un convenio colectivo.

Empresas contratistas

[102-8]

Las empresas contratistas son uno de nuestros mayores aliados a la hora de nuestro cumplimiento de objetivos y desarrollo de actividades. Son fundamentales al momento de brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros usuarios, por lo mismo para nosotros es muy importante su evaluación y desarrollo en sintonía con los desafíos de Metro.

Al mes de diciembre 2019 contábamos con 8.201 trabajadores contratistas, los cuales se distribuyen en: 3.803 mujeres (46%)

y 4.398 hombres (54%). En general, estos trabajadores cuentan con trabajo de contrato indefinido y jornada completa con sus respectivos empleadores. Los servicios que entregan se distribuyen entre seguridad de estaciones, cajeros, aseadores, mantenimiento de trenes y vías, servicios de tecnología para dar soporte a la operación, entre otros.

Durante 2019, realizamos la certificación laboral indicada en la Ley de subcontratación a 131 empresas contratistas, garantizando el cumplimiento laboral y previsional de sus trabajadores. Adicionalmente, se continúa con el proceso de fiscalización, a través del cual validamos el estado de las condiciones laborales en materias como jornada laboral, dobles turnos, remuneraciones, contratos de trabajo, vacaciones, condiciones del lugar de trabajo, entre otros. En 2019 se fiscalizaron 85 empresas, a través de 250 fiscalizaciones en el año, logrando un total de 14.676 recursos fiscalizados.

Los resultados de ambos procesos generan un informe con resultados relevantes, tales como: empresas en incumplimiento, fiscalizaciones con resultado extremo, demandas vigentes, entre otros, lo cual se transmite a todos los gerentes con contratos asociados. De forma simultánea, generamos planes de acción para subsanar cualquier observación que no cumpla las normativas legales, y las exigidas por Metro a sus contratistas, que incluyen procedimientos internos de cumplimiento laboral y de cumplimiento de seguridad y salud en el trabajo. Por otro lado, durante el año se llevaron a cabo jornadas con las empresas contratistas sobre la ley de inclusión laboral y el proyecto de reinserción laboral de personas privadas de libertad de la Seremi del Trabajo y la Seremi de Justicia.

Procesos de comunicación e interacción con trabajadores

[103-2, 103-3]

Procesos de interacción y comunicación con colaboradores propios

Con el objetivo de entregar la misma información a toda la organización, contamos con un canal de comunicación interna formal para temas transversales llamado “Andén en línea”, el cual opera a través del correo electrónico corporativo. Los temas de carácter local son comunicados por cada jefatura, quienes mantienen un contacto directo con sus equipos de trabajo. Por otro lado, canalizamos temas de índole social de cada trabajador a través de las asistentes sociales de Metro del área de Calidad de Vida, mientras que los temas relacionados a procesos de personas son atendidos a través del área de Gestión o de Atención a Beneficios.

Previo a la crisis social, las comunicaciones internas formales tenían los siguientes focos de atención con sus respectivas descripciones:

- 1) Líderes: promover un estilo de liderazgo cercano y empoderado en términos de la entrega de información, donde se reconozca el esfuerzo de los trabajadores.
- 2) Medios internos: gestionar la actualización periódica de los medios internos, esto es, intranet, pantallas informativas, correo corporativo y revista, con temas relevantes de la gestión de Metro, visibilizando el compromiso de los trabajadores.

El 18 de octubre marcó un antes y un después en nuestro manejo interno con estos grupos de interés, tratamos dentro de lo posible mantener estos focos, sin embargo, fue perentorio redirigir nuestras energías a contener y motivar a nuestros colaboradores.

Desde el punto de vista del liderazgo, buscamos que las personas que ejercen este tipo de cargos estuvieran más desplegadas en terreno, mientras que los medios de comunicación internos tuvieron una cobertura especial de las acciones llevadas a cabo por la empresa y los propios trabajadores para sobrellevar la compleja situación.

La contingencia nacional fue un desafío enorme para el área de comunicaciones, donde era necesario entregar información rápida, antes de que se supiera por los medios públicos, para así conectar a todos los trabajadores desplegados por Santiago. Hicimos todos los esfuerzos para que nuestros trabajadores fueran los primeros en recibir cualquier información, pero reconocemos que faltaron medios de comunicación más expeditos que nos permitieran llegar al 100% de las personas.

Durante la crisis, la principal dificultad fue entregar información inmediata sobre el estado de la red y el cierre de estaciones, ya que se trataba de una información sumamente dinámica, que podía cambiar en cuestión de minutos. Resolvimos esta problemática a través de la aplicación Microsoft Kaizala, que permite transmitir información de toda la red y a todos los trabajadores de forma instantánea y segura. En paralelo, realizamos reuniones mensuales con cada sindicato, abarcando tanto temas transversales como puntuales. Con el objetivo de dar a conocer el plan de contingencia de Metro para marzo 2020, generamos reuniones entre la Gerencia de Operaciones y Servicio y cada sindicato, entregando claridad al proceso y



recogiendo las inquietudes que pudiera haber respecto del plan de Metro.

Procesos de interacción y comunicación con contratistas

Con el objeto de mantener los estándares de comunicación por igual entre nuestros grupos de interés más cercanos, buscamos que la interacción con nuestros contratistas sea lo más oportuna y eficaz posible. Para ello existe un canal formal a través de los administradores de contrato de Metro, quienes canalizan la información entre las partes.

En términos prácticos, la relación se desarrolla a través de reuniones entre ambas partes (y en algunos casos a través de correos formales), estas se centran en temáticas de servicio, legales, laborales y de seguridad.

Dado al contexto social, cada administrador de contrato de Metro se contactó con sus contratistas para revisar la situación particular de cada empresa, velando siempre por el resguardo de los trabajadores. Dependiendo del estado crítico y dotación de los contratos, también se contempló la participación de la planta ejecutiva de cada gerencia a la que pertenecen estos contratos, como en Mantenimiento y Operaciones, para llegar a acuerdos entre las partes.

El nuevo escenario también nos trajo nuevos enfoques, uno de ellos fue la participación en terreno, sobre todo en los contratos de cara al cliente, de inspectores, supervisores y administradores de Metro que pudieran levantar problemáticas que enfrentan los trabajadores. Al mismo tiempo, y con bastante énfasis, se solicitó a los administradores de contratos levantar planes de acción para enfrentar las posibles contingencias y generar las

flexibilidades necesarias que respalden la seguridad de los trabajadores

Bienestar y desarrollo profesional

Beneficios

Como Metro queremos contribuir al bienestar de nuestros trabajadores y sus familias sin distinción alguna por medio de distintos beneficios sociales y de salud, a esto se suman actividades deportivas y recreativas que se realizan durante todo el año. Una de las novedades de este año 2019 fue la inclusión del sitio web “Mis Beneficios”. En este se reúne toda la información relevante para los trabajadores con mayor visibilidad de sus beneficios.

Gran parte de nuestros beneficios se canalizan a través del Fondo de Bienestar, el cual está constituido por los aportes de los trabajadores y de la empresa. Este fondo se destinó a mejorar la calidad de vida de sus socios y sus grupos familiares en bonificaciones tanto de salud como sociales.

Desarrollo de colaboradores

El 93% de nuestra dotación participó de algún programa de capacitación. Se implementó un plan de formación con cursos de interés transversal, como el curso de Conflicto de Interés, así como cursos con foco más específico, como el Programa Plan de Emergencias.

Con respecto a la formación técnica, Metro es una empresa que, por la naturaleza de su negocio, posee cargos que sólo

existen al interior de esta, y que requieren de un elevado nivel de especialización. Entregar y mantener este nivel de especialización, para minimizar riesgos asociados a la operación, requiere de transferencia de conocimiento interno, el que se ha traducido a lo largo de los años en la formación interna de cargos (conductores, asistentes de líneas automáticas, jefes de estación, etc.), así como en el reentrenamiento permanente de los trabajadores que en ellos se desempeñan.

Considerando tanto la formación de carácter técnico (con cursos cuya duración es de alrededor de 4 meses) como la de carácter corporativo, se realizó un total de 237.974 horas de capacitación en Metro.

Evaluación de desempeño

En relación con la evaluación de desempeño, un 95,9% de la dotación con contrato indefinido al 31 de diciembre de 2019 participó del proceso de evaluación. La Gestión del Desempeño permite orientar, revisar y mejorar la gestión de las personas para que éstas logren mejores resultados, se desarrollen de forma continua y, de esta manera, contribuyan al logro de nuestros objetivos.

Con respecto al desarrollo interno de nuestros trabajadores, la movilidad dentro de Metro ha ido aumentando en los últimos años. El 2019 el porcentaje de seleccionados internos aumentó a un 35% en relación al total de seleccionados, siendo un 65% de los candidatos seleccionados externamente.

Por otro lado, en relación a paridad de género, del total de ingresos seleccionados externamente, el 2018 el 25% correspondió a mujeres, aumentando este porcentaje a un 35% en 2019.

Salud y seguridad

La seguridad es uno de nuestros valores corporativos que se encuentra integrado en la misión de Metro, viviéndolo a diario en nuestro servicio. La seguridad y salud se articulan en cuatro focos de gestión, que son la prevención de accidentes de trabajo y de trayecto, la promoción de la salud y salud ocupacional, el control de contratistas y la promoción de una cultura que integre la seguridad.

En abril celebramos la 3era edición de la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la realización de 32 actividades que promocionan estos temas, integradas bajo el lema “Juntos seguimos construyendo cultura de seguridad”. Además, iniciamos el proceso de auditorías con la empresa de excelencia MUTAL, para optar a la certificación de la norma OHSAS 18.001, que especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Con ello conseguimos certificar a los talleres Lo Ovalle, Puente Alto y Neptuno, y las líneas 1 y 2, quedando pendientes para el 2020 los demás centros de trabajo.

En mayo desplegamos un amplio número de actividades de Seguridad Vial, a través de la Gerencias de Personas de Metro. Estas incluyeron capacitaciones con simuladores viales, entrega de consejos de autocuidado a pasajeros, ciclistas y conductores, entre otras.

A julio, la tasa de accidentes de trayecto fue de 1.32%. Mientras que, a septiembre de 2019, la tasa de accidentes laborales fue de 2,08%, una de las más bajas desde el año 2014.





8 Acerca de este Informe

Elaboración de este reporte

[102-45, 102-46, 102-47, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55]

El presente informe es nuestro decimoprimer Reporte de Sostenibilidad, el cual transparenta a nuestros grupos de interés el desempeño económico, social y ambiental de la compañía en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Este documento se ha elaborado de conformidad con los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI): opción Esencial, y permite dar cuenta acerca de la gestión de nuestras operaciones y el avance de nuestros proyectos de expansión, así como también sobre las actividades realizadas a través de la Corporación Cultural MetroArte. Este Reporte de Sostenibilidad no aborda información relacionada a la filial Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. y de la Corporación Metro Ciudadano.

Definición de la materialidad

Un proceso fundamental para la elaboración de un reporte de sostenibilidad es la identificación de los temas materiales para la empresa. Un tema es material si:

- Se refiere a un impacto significativo de la Empresa y/o es un tema estratégico de negocio
- Es un tema relevante para los stakeholders de la compañía

Para este ejercicio, empleamos las siguientes metodologías y fuentes de información para levantar la materialidad:

- Entrevistas a miembros del Directorio y principales ejecutivos de la compañía, análisis de documentos de estrategia interna, benchmark y revisión de índices de sostenibilidad para la industria de transporte público, con el objetivo de identificar nuestros impactos relevantes y/o los temas estratégicos de nuestro negocio.
- Entrevistas a representantes de grupos de interés, análisis de estudios a usuarios de Metro, revisión de clipping de prensa y análisis de redes sociales, con el propósito de levantar los temas más significativos para nuestros stakeholders.

Gracias a estas herramientas y fuentes de información, logramos definir 9 temas materiales consolidados que resumen nuestros impactos significativos, los temas estratégicos de nuestro negocio y las temáticas más relevantes para nuestros grupos de interés. En este reporte, nos enfocamos en detallar la gestión que hicimos durante 2019 de cada uno de ellos.



Tema Material Metro	Tema GRI	Cobertura (quienes tienen un rol en la gestión de los impactos del tema material)
Efectos de la crisis social y respuesta de la empresa	No aplica. Tema no cubierto por GRI por ser específico de Metro	Metro, autoridades, usuarios, contratistas y comunidades
Relación con las comunidades cercanas a las estaciones	413: Comunidades locales	Metro y comunidades
Experiencia de servicio	416: Salud y seguridad de clientes	Metro y usuarios
	Otras temáticas no son cubiertas por GRI por ser específicas de Metro	
Contribución de la compañía a una ciudad más conectada y equitativa	No aplica. Tema no cubierto por GRI por ser específico de Metro	Metro
Relación con colaboradores y su importancia para la sostenibilidad de la empresa	No aplica. Tema no cubierto por GRI por ser específico de Metro	Metro y empresas contratistas
Expansión de la red	No aplica. Tema no cubierto por GRI por ser específico de Metro	Metro
Mitigación de impactos de la construcción y operación de estaciones	413: Comunidades locales	Metro y comunidades
Explicación de la tarifa	No aplica. Tema no cubierto por GRI por ser específico de Metro	Metro y autoridades
Contribución al medio ambiente	302: Energía	Metro
	305: Emisiones	
	306: Efluentes y residuos	

Índice de contenidos GRI

Contenido básico	Título o respuesta	Página
Perfil de la Organización		
102-1	Una red más completa	13
102-2	Quiénes somos Transportamos personas y les entregamos diversos servicios complementarios	12 58
102-3	Colofón	104
102-4	Quiénes somos	12
102-5	Quiénes somos	12
102-6	Quiénes somos Una red más completa Transportamos personas y les entregamos diversos servicios complementarios	12 13 58
102-7	Quiénes somos Valor económico generado y distribuido Composición trabajadores	12 24 90
102-8	Composición trabajadores Empresas contratistas	90 92
102-9	Cadena de suministro	24
102-10	Principales cifras e hitos 2019 El impacto del 18-O en Metro Reconstrucción Nuestra nueva Línea 3	22 42 44 59
102-11	Gestión y cumplimiento ambiental	84
102-12	ODS Membresías	33 38
102-13	Membresías	38
Estrategia		
102-14	Carta del Presidente del Directorio	6
102-15	Carta del Presidente del Directorio Entrevista a Rubén Alvarado Lineamientos y objetivos estratégicos de Metro	6 9 25

Contenido básico	Título o respuesta	Página
Ética e Integridad		
102-16	Cuadro Misión, Visión y Valores Ética y cumplimiento	17 32
Gobierno corporativo		
102-18	Directorio y administración	27
Participación de los Grupos de Interés		
102-40	Relacionamiento con stakeholders	35
102-41	Sindicatos	91
102-42	Relacionamiento con stakeholders	35
102-43	Relacionamiento con stakeholders	35
102-44	Relacionamiento con stakeholders	35
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Elaboración de este reporte	98
102-46	Elaboración de este reporte	98
102-47	Elaboración de este reporte	98
102-48	No hubo reformulación de información	
102-49	Elaboración de este reporte	98
102-50	Elaboración de este reporte	98
102-51	Elaboración de este reporte	98
102-52	Elaboración de este reporte	98
102-53	Colofón	104
102-54	Elaboración de este reporte	98
102-55	Elaboración de este reporte	98
102-56	No hubo verificación externa de este reporte	



Tema Material	Contenido	Título o respuesta	Pág.	ODS
Efectos de la crisis social y respuesta de la empresa	103-2, 103-3	El impacto del 18-O en Metro Reconstrucción	42	
		Diálogos para el futuro #MetroSeLevanta: el rol de nuestras redes sociales	44 44	
	Propio	El impacto del 18-O en Metro Reconstrucción	42	
		Diálogos para el futuro #MetroSeLevanta: Twitter como herramienta de comunicación con nuestros usuarios	44 53	
Relación con las comunidades cercanas a las estaciones	103-2, 103-3	Importancia de un relacionamiento y diálogo constante con los vecinos	74	11
	413-1	Participación comunitaria en los proyectos de expansión Nuestros proyectos de valor compartido	74 75	
Experiencia de servicio	103-2, 103-3	Transportamos personas y les entregamos diversos servicios complementarios	58	
		Satisfacción de usuarios con el servicio	64	
	416-1	Mejoras en nuestra operación y servicio	60	9
	Propio	Mejoras en nuestra operación y servicio	60	8
Comunicación con usuarios Servicios no tarifarios		62 64	9	
Contribución de la compañía a una ciudad más conectada y equitativa	103-2, 103-3	Hacia una ciudad más conectada	68	
	Propio	Hacia una ciudad más conectada	68	
Relación con colaboradores y su importancia para la sostenibilidad de la empresa	103-2, 103-3	Relación con colaboradores Procesos de comunicación e interacción con trabajadores	90 93	8
	Propio	Procesos de comunicación e interacción con trabajadores	93	
Expansión de la red	103-2, 103-3	Hacia una ciudad más conectada	68	
	Propio	Expansión de la red	69	11



Tema Material	Contenido	Título o respuesta	Pág.	ODS
Mitigación de impactos de la construcción y operación de estaciones	103-2, 103-3	Mitigación de impactos de la construcción y operación de estaciones	80	
	413-2	Mitigación de impactos de la construcción y operación de estaciones	80	
Explicación de la tarifa	103-2, 103-3	Tarifa Comercial y Tarifa Técnica de Metro	16	
	Propio	Tarifa Comercial y Tarifa Técnica de Metro	16	
Contribución al medio ambiente	103-2, 103-3	Contribución de Metro a una menor contaminación de la ciudad	84	
		Gestión y cumplimiento ambiental	84	7
		Eficiencia energética	86	
		Combatiendo el Cambio Climático	85	
	302-1	Eficiencia energética	86	11
		305-1	Combatiendo el Cambio Climático	85
305-2	Combatiendo el Cambio Climático		85	
	305-3	Combatiendo el Cambio Climático	85	
305-4		Combatiendo el Cambio Climático	85	
	305-5	Combatiendo el Cambio Climático	85	
306-2		Residuos	87	



METRO
DE SANTIAGO



[102-3, 102-53]

Elaboración y dirección general:

Gerencia de Clientes y Sostenibilidad. Avenida Libertador
Bernardo O'Higgins 1414, Santiago de Chile.

**Consultoría en sostenibilidad, desarrollo de contenidos y uso de
estándar GRI:**

PwC

Diseño:

Motif Diseño Integral SpA

Fotografía:

Archivo fotográfico Metro

Información de contacto:

Para obtener mayor información sobre el desempeño de
la Compañía o cualquiera de sus empresas en materia de
sostenibilidad, contenidos del reporte y proceso seguido para su
elaboración, contactar a:

comunidad@metro.cl

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

2019