



5. Trabajadores

Los trabajadores y trabajadoras son uno de los pilares principales de la empresa, entendiendo la organización que las condiciones y posibilidades de desarrollo de éstos son fundamentales para una exitosa gestión.

5.1 Dotación de Personal

Año (a diciembre)	2016	2015	2014	2013
CONDUCTORES	966	1007	1036	1031
EJECUTIVO	59	57	55	56
JEFES	242	232	219	199
JEFES ESTACIÓN	422	415	419	416
PERSONAL OPERATIVO	235	204	155	153
PROFESIONALES	540	490	465	429
SUPERVISORES	226	210	202	194
TÉCNICOS MANTENIMIENTO	358	378	339	334
TECNICOS Y ADMINISTRATIVOS	391	330	326	306
VIGILANTES	568	507	414	412
TOTAL DOTACIÓN EMPRESA	4007	3830	3630	3530

La información tiene variaciones respecto de la publicada el año pasado, debido a una nueva clasificación de los estamentos definida el 2016.

5.2 Formación y Capacitación

En el contexto de fortalecer la excelencia operacional, relevando los temas de servicio al cliente y sostenibilidad, y con la clara convicción de que para alcanzar sus propósitos, Metro necesita de sus personas, el plan de formación 2016 se orientó a desarrollar y fortalecer sus competencias tanto en lo funcional como en lo conductual. A través de diversos formatos y metodologías, se fue apoyó, al mismo tiempo, la internalización de conocimientos necesarios para potenciar el desarrollo de los trabajadores en sus cargos.

El Plan de Formación anual para las gerencias de apoyo se realizó a través de un proceso de Detección de Necesidades de Capacitación, y para las gerencias de Operaciones y Mantenimiento se levantaron a través de la planificación de cargos masivos.

Durante el 2016, en general se realizaron 836 actividades, alcanzando 3.365 trabajadores capacitados con 195.785 horas hombre de formación.

El plan de formación para Operaciones y Servicio, y Mantenimiento, se ejecutaron a través de dos grandes procesos de formación: el primero de ellos referente a la formación de cargos masivos, los que incluyen la habilitación de nuevos Conductores, Vigilantes Privados, Jefes de Estación, Coordinadores de Tráfico, Supervisores y Reguladores (Operaciones y Servicios), así como habitación de Técnicos 1, Técnicos 2 y Técnicos Depanaje (Mantenimiento).

Como segundo eje se trabajó el Programa de Reentrenamiento para todos los cargos masivos, el que tiene como objetivo mantener, fortalecer y actualizar los niveles de conocimiento y habilidades tanto funcionales como conductuales de acuerdo a las necesidades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa.

Es así que durante el año 2016, se ejecutaron reentrenamientos para 2.835 trabajadores de Operaciones y Servicios. Estos reentrenamientos se desarrollaron bajo la metodología de aprender haciendo, es decir, una enseñanza que combina teoría y práctica a través de análisis de casos reales. Entre los temas tratados están Procedimientos de Estaciones y Seguimiento y Entrenamiento de conocimientos Operativos, para Supervisores y Jefes de Estación, en tanto que para los Vigilantes Privados se continuó con el programa de defensa personal y psicología de la emergencia. Destacamos reentrenamiento para cargos de Mantenimiento en inspección de Vías para inspectores vías, Supervisores de Vías y coordinadores de Vías.

En otro ámbito, el programa de Integración Corporativa de Metro, continuó durante el año 2016 potenciando la forma de integrar a los nuevos miembros de la empresa acercándolos a la cultura, y Plan Estratégico de Metro. Su formato contempla una metodología participativa y experiencial con el objetivo de generar cercanía con cada uno de los participantes para así alcanzar un mayor sentido de pertenencia con la organización. Durante el periodo, se realizaron 19 procesos de Integración Corporativa, por los que pasaron 415 nuevos trabajadores.

Adicionalmente al plan de formación de Metro se ejecutó el programa COMPLIANCE con dos cursos: Delito Fiscal y Anticorrupción para los cargos ejecutivos, Jefes & supervisores y profesionales abarcando, abarcando 727 trabajadores.

Iniciamos este 2016 con el programa “Formación dual”, el que tiene como objetivo preparar a alumnos de enseñanza Básica de colegios industriales,



a través de la Corporación de Capacitación y Empleo Sofofa, para este año comenzamos con 6 alumnos del liceo Vicente Pérez, pertenecen a 3º año medio, este consiste en hacerse parte de su formación técnica, diseñando para estos efectos un plan de rotación por las distintas áreas de Mantenimiento de Metro siendo asesorados por maestros Guías que se encargan de cada uno de ellos.

Durante el 2016, entregamos un total de 237 becas (157 corporativas y 80 por convenios sindicales) a través de los procesos de postulación y renovación de becas corporativas, fomentando el desarrollo profesional de nuestros trabajadores en procesos de Pregrado y Pos títulos.

5.3 Relaciones Laborales

Durante el período, y en el marco de las relaciones laborales desarrolladas entre Gerencia de Personas y las entidades representativas de trabajadores, se celebraron dos convenios colectivos de trabajo:

- a. Con el Sindicato de Trabajadores de la Empresa Metro S.A., se anticipó el proceso de negociación colectiva y el día 26 de julio de 2016 se acordó un Convenio Colectivo de Trabajo, cuya vigencia es del 1º de octubre de 2016 hasta el 30 de septiembre de 2019. Este proceso involucró (a la fecha de suscripción del instrumento laboral) a 1.053 trabajadores de la empresa;
- a. Con el Sindicato de Vigilantes Privados de Metro S.A., se celebró un Convenio Colectivo de Trabajo cuya vigencia es del día 1 de agosto de 2016 hasta el día 31 de julio de 2019. Este proceso de negociación colectiva no reglada, involucró a 366 trabajadores de la empresa.

Las negociaciones colectivas referidas, constituyeron procesos que ponderaron los intereses y beneficios de los trabajadores como los lineamientos de responsabilidad y sostenibilidad mandatados a la Gerencia de Personas en estos procesos.

Por último, destacamos que el porcentaje de sindicalización a diciembre de 2016 fue aproximadamente del 94% en Metro S.A., que demuestra el rol preponderante que tienen las entidades representativas de trabajadores en la empresa, ya que constituyen las entidades que canalizan los intereses y participación de los dependientes y permiten, alcanzar y ponderar el bienestar de los trabajadores como las metas corporativas de Metro S.A.

Calidad de Vida:

Durante el año 2016, el área de Calidad de Vida de la Gerencia de Recursos Humanos continuó el Programa Preventivo de Salud, incentivando el autocuidado y estilos de vida saludable. Este considera actividades como la colocación de vacunas, el Programa Riesgo Persona, que asesora médica y nutricionalmente a trabajadores que presentan factores de riesgo cardiovascular y la realización de exámenes de salud preventiva con una cobertura de aproximadamente 1.000 trabajadores.

Por su parte, las Políticas de Alcohol y Drogas existentes en la empresa consideran el Programa de Asistencia al Empleado, el cual está destinado a la prevención y control del consumo de drogas y alcohol. En torno a este tema, el año 2016 se capacitó a 48 nuevas jefaturas y supervisores en este tema.

Metro cuenta con un Fondo de Bienestar, iniciativa de la que pueden ser socios todos los trabajadores de nuestra empresa con contrato indefinido, pagando una cuota mensual (la empresa entrega aporte económico por trabajador socio, cuya relación es cinco a uno). Con ello accede a reembolsos de prestaciones médicas y dentales, préstamos médicos y sociales, además de diversos convenios de atención dental, farmacias, ópticas, clínicas y hospitales. En 2016 este Fondo de Bienestar alcanzó los 3.754 socios y entregó 80.011 prestaciones por un monto total de \$2.246.131.705.-

Con el objetivo de acercar, unificar y difundir los beneficios se entregó a todos los trabajadores nuestra “Guía de Beneficios”, la que fue el resultado de un trabajo conjunto del área de Calidad de Vida y los sindicatos, a través del Fondo de Bienestar. De esta forma, se reúne en un solo documento los beneficios con los que cuenta el trabajador de Metro y además orienta a todos quienes puedan tener dudas o consultas sobre éstos.

Durante el 2016 el Fondo de Bienestar realizó por segundo año consecutivo su cuenta pública a toda la organización con el objetivo de dar a conocer el detalle de la gestión realizada durante el 2015. Este año se buscó dar un sello distintivo generando mayor cercanía con los trabajadores al desplegar en 10 jornadas en terreno esta información y logrando de esta forma la participación de aproximadamente 450 trabajadores.

En otro ámbito, y con el objetivo de promover la integración de los trabajadores y su grupo familiar con la empresa e incentivar un estilo de vida saludable a través del desarrollo de actividades recreativas, deportivas y formativas, Metro desarrolla el Programa de Recreación y Deporte. En este contexto, las actividades deportivas que destacaron el año 2016 fueron: Copa de Fútbol Calidad de Vida que considera categorías todo competidor y sénior en las que participaron 620 trabajadores; Torneo de tenis, que contó con la participación de 32 trabajadores;



y el Programa de Acondicionamiento Físico con un promedio de asistencia mensual de 255 personas y 1.135 horas al año. Además se brindó apoyo con un stand de masaje kinesiológico e hidratación a los participantes de la Maratón de Santiago con una cobertura de 110 personas entre trabajadores y familiares.

En el caso de las actividades recreativas para nuestros trabajadores y sus familias, destacaron las Vacaciones de invierno y verano para hijos de trabajadores, a las que asistieron 244 menores. Además, la celebración del Día del Niño reunió a 740 personas, el Programa Mi Familia Visita Metro congregó a 159 asistentes y a la Fiesta de Navidad asistieron 2.070 personas, entre trabajadores y sus familias. También destacan un ciclo cultural con funciones de teatro a la que asistieron en total 545 personas.

Además, durante el 2016 se realizó el 4º Concurso de Pintura Infantil “Tu Metro sostenible”, en el que participaron 46 niños y los 12 dibujos ganadores dieron forma al Calendario Metro 2017, obsequiado a cada trabajador.

Además de lo anterior se saludaron a los trabajadores en días especiales como son el día del trabajo, día de la madre y el padre, celebración de fiestas patrias y paseos de fin de año. También se reconoció a 348 trabajadores su permanencia en Metro en una ceremonia que consideró desde los 10 años hasta los 45 años de vida laboral en Metro.

Otra iniciativa impulsada por el área de Calidad de Vida es el programa Más Cerca de Ti, cuyo objetivo es apoyar a nuestros colaboradores brindando atención social en terreno a trabajadores en situaciones problemáticas que afectan su calidad de vida y la de su grupo familiar, marcando presencia en eventos trascendentales. Lo anterior, junto con realizar charlas sobre beneficios y encuentros con supervisores. Durante el año 2016, esta iniciativa atendió a 633 trabajadores y realizó 34 charlas.

Servicios Externos:

El área de Servicios Externos tiene por objetivo gestionar y validar el cumplimiento en materia laboral, previsional y contractual de las empresas colaboradoras con una mirada preventiva, colaborativa y activa en base a los valores y planes estratégicos desarrollados por Metro.

Durante el 2016 se realiza de manera mensual la certificación del cumplimiento laboral y previsional de 43 empresas y 53 contratos bajo régimen de subcontratación, a través de Achilles (organismo acreditado por el INN). Esta certificación representa a 6.238 trabajadores contratistas que se encuentran presente dentro de la operación, mantenimiento y áreas de apoyo de Metro.

Además se trabajó un plan anual de fiscalización el cual tiene por objetivo revisar in situ las condiciones laborales. Durante el 2016 se fiscalizaron 7.706 trabajadores, distribuidos en 65 empresas y 194 contratos, considerando en ello al proyecto 63, lo cual permitió levantar planes de mejora en conjunto con la administración de los contratos.

A lo anterior, se agrega un proceso de auditoría que consiste en una revisión exhaustiva del cumplimiento laboral en todas sus dimensiones, para la dotación completa de los contratos más grandes del Proyecto 63. En este proceso se auditaron 4.391 trabajadores, pertenecientes a 5 empresas y 10 contratos.

Así también, para velar por el cumplimiento contractual de las empresas bajo régimen de subcontratación, se revisa de manera diaria el cumplimiento del perfil de los trabajadores contratistas, donde semanalmente ingresa un promedio de 150 trabajadores contratistas al proceso de habilitación.

Finalmente, se realiza seguimiento a los procesos de negociación colectiva de las empresas contratistas. Durante el 2016 se llevaron a cabo 3 procesos de negociación colectiva en las empresas Eulen y GSI las cuales entregan servicio en las estaciones de Metro y de ITQ, empresa que presta apoyo informático. En todas ellas se logró firmar nuevos contratos colectivos.

