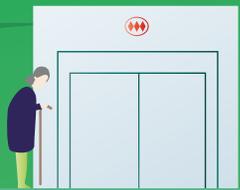




METRO
DE SANTIAGO



Reporte de
sostenibilidad

2018



Reporte de
sostenibilidad

2018



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

Contenido



Metro de Santiago:
encontrémonos

5 - 22

I

Gobierno
corporativo

23 - 54

II

Servicios no
tarifarios

55 - 60

III

Experiencia
de viaje

61 - 78

IV

Crecimiento

79 - 90

V

Comunidad
y ciudad

91 - 104

VI

Gestión
ambiental

105 - 118

VII

Personas

119 - 142

i

Acerca de
este informe

143 - 150







Metro de Santiago: encontrémonos





Carta del presidente del Directorio

[102-14, 102-15]

En mi primer año como Presidente del Directorio, es un orgullo presentar el décimo Reporte de Sostenibilidad de la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., documento en el que damos a conocer a la ciudadanía los avances y aprendizajes que hemos realizado en materia de sostenibilidad durante el periodo 2018.

Desde que pusimos nuestro primer tren en movimiento en 1975 nos hemos planteado ser un aporte a la ciudad de Santiago, entregando un medio de transporte limpio, eficiente y confiable que ayude a la descongestión ambiental y promueva el desarrollo urbano. Cuando asumimos el desafío de comunicar nuestros resultados económicos, ambientales y sociales a través de la publicación anual de Reportes de Sostenibilidad, lo hicimos con la firme convicción de hacerlo con transparencia, generando la oportunidad para reflexionar sobre nuestro desempeño y seguir proyectando nuestra operación con los más altos criterios de eficiencia, seguridad y sostenibilidad.

Es así como hoy, con mucha alegría, puedo decir que estos 10 años de reportabilidad han marcado un ciclo de profundos aprendizajes, los que han inspirado acciones innovadoras que han hecho del Metro de Santiago un orgullo para los chilenos, y un ejemplo de medio de transporte seguro y eco-eficiente para el mundo.

Estamos en un momento clave. El crecimiento proyectado de la Región Metropolitana nos inspira a seguir profundizando el desarrollo de un modelo de negocio con visión y vocación de servicio público. Todas las actividades realizadas a lo largo de nuestra cadena productiva tienen por misión aportar a la calidad de vida de los santiaguinos y ofrecer una experiencia de viaje cada vez mejor.

Es por esto que en nuestra estrategia de negocios el compromiso con la sostenibilidad es un factor transversal a todas las actividades que realizamos. Así, en el Plan de Desarrollo de Metro 2018 - 2022, hemos definido una hoja de ruta que nos permitirá responder al crecimiento de la ciudad expandiendo nuestra red, misión que ejecutaremos con los más altos estándares de seguridad, eficiencia económica y responsabilidad ambiental.

En 2018 vimos un aumento en el número de viajes anuales, alcanzando 721.007.000. Y continuaremos creciendo. Con la puesta en servicio de las Líneas 7, 8 y 9 proyectamos superar los mil millones de pasajeros al año, a partir del 2027.

En forma paralela, en nuestras actuales instalaciones nos hemos orientado hacia la mejora continua, buscando que las estaciones sean espacios inclusivos, en donde todos podamos hacer uso de ellas. Durante el 2018, 16 estaciones de las Líneas 1, 2 y 5 habilitaron nuevos ascensores para facilitar el traslado de las personas con movilidad reducida al interior de Metro. Así, durante 2019 todas las estaciones de la red contarán con ascensores.

Dentro de este proceso de mejora continua, a partir de septiembre de 2018 pusimos en funcionamiento en Línea 2 los trenes NS16, material rodante que por primera vez se arma en Chile -quedando un riquísimo conocimiento en nuestros equipos- y que responden a un gran anhelo de nuestros pasajeros de este trazado: tener coches con aire acondicionado, con intercurrencia, espacios reservados y seguros para personas en silla de ruedas, con mejor información a pasajeros, espacios más amplios y una distribución de asientos que favorece desplazamientos más expeditos. Durante 2019 seguiremos incorporando, como hemos hecho hasta la fecha, un nuevo tren NS16 cada mes, de forma que a en 2021 habrá 35 nuevos trenes circulando en Líneas 2 y 5.

Nuestro modelo de negocios está fundado en la eficiencia económica, una política de diálogo permanente con nuestros usuarios, vecinos, comunidades e instituciones vinculadas, y con una preocupación y responsabilidad por nuestro entorno y el medio ambiente.

De esta manera, en enero de 2018 se inauguró la Planta Solar El Pelicano en la comuna de La Higuera, en la Región de Coquimbo, que proporciona energía limpia y renovable al Metro de Santiago. Esta planta se suma al parque eólico San Juan de Aceituno, en Región de Atacama. De esta manera somos el primer Metro que opera con un 60% de Energías Renovables No Convencionales (ERNOC).

Por eso los avances que hemos vivido en 2018 nos permiten mirar el futuro con confianza, sabiendo que hoy contamos con sólidos cimientos para responder al crecimiento de Santiago y ser un aporte al ecosistema urbano de nuestra capital.

En atención a las necesidades del Gran Santiago, durante 2019 continuaremos trabajando intensamente para seguir expandiendo nuestra red, sin comprometer los estándares de construcción que nos han caracterizado, ni los compromisos en materia de



sostenibilidad que hemos adquirido. Es así como avanzaremos en las nuevas Línea 7, Línea 8, Línea 9 y las extensiones de Línea 2, Línea 3 (recién inaugurada en enero de 2019) y Línea 4.

A ese ritmo, nuestra velocidad de construcción pasará de 5,4 km/año a 10 km/año. En 2017, con la inauguración de Línea 6, alcanzamos 118 kilómetros de red; en 2019, con Línea 3, llegamos a 140 y cuando en 2027 todos estos nuevos proyectos estén terminados tendremos 215, conectando 32 comunas y consolidándonos como el metro más grande de Sudamérica y el tercero más extenso de Iberoamérica, después de Madrid y Ciudad de México.

La inversión necesaria para hacer realidad esta gran red es superior a los US \$7.000 millones y creará cerca de 70 mil puestos de trabajo, lo que sin duda contribuirá al desarrollo urbano de Santiago y a la calidad de vida de los pasajeros y vecinos de las futuras estaciones.

Finalmente, quisiera agradecer al equipo humano de Metro, compuesto por 4.676 hombres y mujeres, cuyo compromiso diario nos ha permitido ser reconocidos como una empresa que tiene un impacto positivo en el día a día de las personas, tal como fue sondeado por la encuesta Cadem en el estudio de “Marcas

Ciudadanas”. A título personal, quiero agradecer a nuestro equipo su compromiso, el que nos ha llevado a ser líderes de la industria del transporte en Latinoamérica.

A nombre del Directorio, los invito a conocer la revisión que hacemos de nuestro desempeño en 2018 en éste, el décimo Reporte de Sostenibilidad de Metro.

Louis de Grange Concha
Presidente del Directorio





Mensaje del gerente general

[102-14, 102-15]

Metro de Santiago está viviendo un momento histórico: acabamos de completar el proyecto de las Línea 3 y 6, y ya estamos avanzando en Línea 7, Línea 8, Línea 9, además de las extensiones de Línea 2, Línea 3 y Línea 4. Tremendos desafíos que abordamos con gran motivación y mucha responsabilidad, de manera de cumplir con nuestros compromisos y seguir dando pasos para ser un medio de transporte cada vez más eficiente y seguro, del cual todos nos sentimos orgullosos.

En línea con nuestras publicaciones previas, para este reporte utilizamos la metodología desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI) en su más reciente versión, pues nos permite comunicar con claridad el resultado de nuestro desempeño en ámbitos que son relevantes tanto para nuestras operaciones como para nuestros públicos de interés. Adicionalmente, este documento nos permite responder a los compromisos con los diez Principios de Pacto Global, al cual adherimos en 2009.

Siempre con el objetivo de seguir profundizando nuestro aporte a la sostenibilidad de las áreas en donde estamos presentes, en 2018 adherimos a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Este compromiso nos motiva a seguir desarrollando iniciativas que eliminen o mitiguen los impactos negativos de nuestra operación

y potencien los positivos, así como también nos invita a seguir innovando para desarrollar servicios que contribuyan a una mejor experiencia de viaje de nuestros pasajeros y a la sostenibilidad de Santiago.

Como empresa pública, sabemos que tenemos un deber con los santiaguinos y visitantes de todo Chile, conduciendo nuestro negocio con transparencia y eficiencia. En virtud de esto, este año actualizamos nuestro Código de Conducta, buscando transmitir con efectividad nuestra política de tolerancia cero a comportamientos que se desvíen de nuestros valores. Asimismo, preparamos un decálogo con recomendaciones de compliance y buenas prácticas para todos nuestros Administradores de Contrato y certificamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos, lo que nos entrega las herramientas para prevenir ilícitos en nuestra organización.

En esa misma línea, en marzo de 2018 nuestra empresa participó en la reunión del “G20 Anticorrupción Working Group (ACWG)”, instancia que sesiona en forma paralela a las reuniones de los líderes políticos del denominado Grupo de los 20 o “G20”, que reúne a los países más desarrollados del mundo y a la Unión Europea. Una de las preocupaciones centrales del G20 y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE), ha sido la prevención de

la corrupción en empresas de propiedad estatal. Por ello, Metro fue invitado a exponer sus experiencias en esta materia y los esfuerzos que ha desplegado para integrar la ética y las buenas prácticas a la estrategia corporativa y en particular acerca de los avances logrados en la implementación de un programa de Ética y Cumplimiento al interior de la organización.

Por otro lado, en materia de eficiencia, tenemos una gran tarea aumentando la cobertura de nuestra red. El crecimiento exponencial de Santiago, requiere de un transporte limpio y cercano, y para ello debemos manejar el tiempo de construcción y el presupuesto de nuestros proyectos con máxima eficiencia. Así, en 2018 nuestros ingresos por actividades ordinarias alcanzaron los MM \$388.853, un 14% mayor que los ingresos percibidos el periodo anterior, lo cual se debe principalmente al aumento de número de pasajeros transportados, el que alcanzó los 721 millones.

La salud y seguridad laboral y de nuestros pasajeros es un pilar fundamental en la gestión de Metro. Hemos adoptado un enfoque preventivo, fomentando una cultura del autocuidado en todo lo que hacemos. Año a año reforzamos esta materia a través de jornadas de capacitación ofrecidas tanto a trabajadores propios como a contratistas. Este esfuerzo se ve reflejado en nuestros indicadores

de seguridad en 2018, pues disminuimos en 18% nuestra tasa de accidentabilidad y 7% nuestra tasa de siniestralidad.

La preocupación por la seguridad de nuestros trabajadores se extiende también fuera de nuestras propias dependencias, por eso en 2018 continuamos con nuestra campaña de accidentes de trayecto, logrando bajar este índice en 15% respecto a 2017.

En términos de manejo ambiental, nos hemos orientado a contribuir a la descontaminación de la Región Metropolitana. Nuestra red de trenes eléctricos aporta a la reducción de emisiones atmosféricas, de ruidos y a la congestión vehicular. Hoy, somos el primer metro del mundo en abastecerse con al menos un 60% de Energías Renovables No Convencionales (ERNC), lo cual nos llena de orgullo y nos anima a seguir trabajando en esta dirección.

Adicionalmente, en 2018 implementamos el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de Metro, el cual nos permite monitorear el cumplimiento normativo y detectar las oportunidades para mejorar continuamente el desempeño ambiental de nuestras operaciones.

Todas nuestras actividades tienen por objetivo entregar el mejor sistema de transporte a la capital y ser un aporte al ecosistema



urbano de los lugares en donde operamos. A través de nuestra Estrategia de Relaciones con la Comunidad, buscamos ser un actor responsable con nuestro entorno, gestionando los impactos negativos percibidos por los vecinos, y potenciando el aporte que podemos generar en los espacios que compartimos.

Quisiera destacar el rol de las Plazas Ciudadanas que realizamos en las comunas de Quilicura, Conchalí, Independencia y La Reina, en las cuales mostramos a los vecinos y principales grupos de interés el avance de las obras y las innovaciones con que contará la, en ese entonces, futura Línea 3. Iniciativas como esta son parte de nuestra política de transparencia y diálogo con los actores sociales con quienes nos relacionamos.

Sabemos que cumplimos un rol social crucial para el desarrollo cotidiano de las actividades de millones de personas que nos prefieren día a día. Los 721 millones de pasajeros transportados en 2018, representan cerca del 60% del total de viajes realizados por el transporte público en nuestra área de operación. En atención a esto, los focos de trabajo durante 2018 estuvieron puestos en el término de la construcción de la Línea 3, las extensiones de las líneas 2 y 3, y el desarrollo de la ingeniería básica de la Línea 7.

Como resultado, hoy contamos con seis líneas operativas, a las que se sumó la Línea 3 en enero de 2019, la cual por primera vez integró a las comunas de Independencia, Conchalí y Quilicura a la red. En un futuro próximo, la extensión de las líneas 2, 3 y 4, nos permitirá seguir conectando a Santiago y su gente, mejorando los actuales tiempos de desplazamiento, lo que sin duda se traduce en una mejor calidad de vida para todos. Por su parte, la futura Línea 7 unirá a las comunas de Renca, Cerro Navia y Vitacura, integrando el eje poniente-oriental de Santiago y contribuyendo a la descongestión de la Línea 1.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad nos ha llevado a ser parte de los cambios sociales, urbanos y ambientales de la ciudad de Santiago, ejecutando proyectos de alto impacto con una visión de negocios en donde los desafíos de movilidad urbana están al centro de nuestro propósito empresarial.

A título personal y en nombre del equipo ejecutivo que lidero, los invito a leer nuestro décimo Reporte de Sostenibilidad.

Reciban un cordial saludo,

Rubén Alvarado Vigar
Gerente General Metro de Santiago



50 años de historia

En 2018, con mucha alegría, celebramos nuestros 50 años. En este período crecimos y aportamos significativamente a la calidad de vida de millones de pasajeros que han utilizado nuestros servicios a lo largo de nuestra historia.

Conmemoramos este hito con una gran fiesta ciudadana en la explanada sobre la estación Baquedano de la Línea 1, que contó con la presencia autoridades, expresidentes de Metro y representantes de los trabajadores de nuestra compañía.

Fue un espacio para mirar el camino que hemos recorrido y conocer los siguientes desafíos que queremos asumir.

Culminamos nuestras actividades de celebración con la inauguración de la obra Vía Parrochia en estación La Moneda, un homenaje y reconocimiento al aporte del arquitecto y urbanista Juan Parrochia Beguin, pionero en la concepción del Metro y primer director de nuestra empresa. La obra es una instalación temporal, que en una superficie de 81 m² cuenta la historia de Metro. Además, inauguramos una placa recordatoria del aporte de este gran arquitecto en presencia del Presidente de nuestro Directorio, Louis de Grange, y de la familia de Juan Parrochia Beguin.



En nuestra red social Instagram promocionamos un concurso fotográfico, que permitió a nuestros pasajeros compartir sus mejores momentos junto a nuestro tren subterráneo.



1968

El Presidente de la República, Eduardo Frei Montalva, firma el decreto que marca el nacimiento de Metro de Santiago.



1969

Iniciamos las obras del tramo San Pablo - La Moneda de la Línea 1 (L1) y el taller Neptuno.

1975

El tramo San Pablo - Estación Central entra en operación.



1978

La Línea 2 (L2) comienza su funcionamiento en el tramo Los Héroes hasta estación Lo Ovalle.



1980

Finalizamos las obras de extensión de la Línea 1 (L1) hasta estación Escuela Militar.



1993

Inauguramos nuestra primera obra de Metro Arte: Interior Urbano, del artista Hernán Miranda, en la estación Universidad de Chile.



1989

Se aprueba la Ley 18.772, que establece que la Dirección General del Metro deja de ser dependiente del Ministerio de Obras Públicas, y pasa a ser una empresa (sociedad).



1996

Nace el Proyecto Bibliometro, gracias a un convenio entre la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM) y Metro de Santiago. En sus 21 años de funcionamiento, se ha posicionado como una de las bibliotecas más importantes del país.



1991

Recibimos a las primeras mujeres conductoras de trenes.



1987

Ampliamos la Línea 2 (L2), construyendo las estaciones Santa Ana y Cal y Canto. Esta última estación fue nombrada a partir de los restos del puente encontrados en los trabajos de excavación.





1997

Inauguramos la Línea 5 (L5), desde estación Bellavista de la Florida hasta estación Baquedano.

1999

Creamos la Corporación Cultural MetroArte, que promueve actividades artísticas y culturales en las estaciones de Metro, así como la instalación de obras de arte y la realización del concurso literario Santiago en 100 palabras, entre otras iniciativas.



2000

Incorporamos tres nuevas estaciones a la Línea 5 (L5), cruzando el centro histórico: Bellas Artes, Plaza de Armas y Santa Ana. En el proceso nos encontramos con restos arqueológicos del Mercado de Abasto y de la urbanización de Santiago colonial.

2002

Comenzamos la construcción de la Línea 4 (L4), que conecta la comuna de Providencia con Puento Alto.



2018



Marcha blanca de Línea 3, que une las comunas de Quilicura y La Reina, pasando por Conchalí, Independencia, Santiago y Ñuñoa, con la capacidad de transportar a a más de un millón de santiaguinos y santiaguinas.

Inauguramos la Línea 6 (L6), la primera línea de operación automática del país, que cuenta con 10 estaciones nuevas entre las estaciones Cerrillos y Los Leones.

2017



2016



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

Logramos reducir a casi la mitad la tasa de averías, bajando las fallas de alto impacto, y acortando el tiempo de espera que estas generaban en la experiencia de viaje de los usuarios.

2015





2004

Inauguramos las estaciones Cumming y Quinta Normal en la Línea 5 (L5). En la Línea 2 (L2), abrimos las estaciones Patronato y Cerro Blanco, hacia el norte, y El Parrón y La Cisterna, hacia el sur.

2005

Línea 2 abre las estaciones Cementerio y Einstein. Inauguramos dos tramos de Línea 4 entre Tobalaba y Grecia, y entre Vicente Valdés y Plaza de Puente Alto. También instalamos ascensores en estación Ecuador, lo que facilita el desplazamiento de pacientes de la Teletón, la Mutual de Seguridad y el Hospital del Profesor.



2007

Con el inicio del sistema de transportes metropolitanos, Transantiago. Metro pasa de 331 millones de viajes anuales a más de 600 millones.

2008

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



2013



Comenzamos a administrar la tarjeta bip! junto a la red de carga del transporte público de la Región Metropolitana.



2012

Dimos inicio a las obras de las nuevas Líneas 6 (L6) y 3 (L3).

2011

Inauguramos ocho nuevas estaciones en la Línea 5 (L5), las que nos permiten conectar con la Plaza de Maipú.



Inauguramos la estación San José de la Estrella en la Línea 4 (L4).

2009





Quiénes somos

[102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-7]

Somos la Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A., empresa pública con operaciones en la ciudad de Santiago de Chile, constituida como Sociedad Anónima en enero de 1990. El Estado es propietario del 100% de Metro. Nuestros accionistas son la Corporación de Fomento de la Producción, CORFO, CON 65,79% de participación, y el Fisco de Chile, con 34,21%.

Metro pertenece al Sistema de Empresas Públicas (SEP), institución que asesora al Estado sobre la gestión de las empresas del sector público y que entrega lineamientos para su gestión empresarial. Además, operamos bajo las normas de las sociedades anónimas abiertas, por lo que estamos sujetos a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Nuestro negocio principal corresponde a la operación y construcción del sistema de transporte ferroviario urbano de la ciudad de Santiago, cuyo uso corresponde al 60% del total de viajes realizados por el transporte público en el área de operación. Contamos con seis líneas operativas; a ellas se sumó la Línea 3, que entró en operación en enero de 2019.

De manera complementaria, gestionamos espacios comerciales a lo largo de 118 estaciones, que agregan valor a la experiencia de



El año 2018 contamos con **4.676** trabajadores, quienes han asumido el desafío de modernizar el transporte público del Gran Santiago entregando un servicio de excelencia en **721** millones de viajes.

viaje de nuestros pasajeros. Contamos con una red de 340 locales comerciales, 557 cajeros automáticos, 29 zonas con acceso gratuito a Wi-Fi, máquinas expendedoras, y 2.680 puntos de carga de la tarjeta bip! para todo el sistema de transporte capitalino.

Nuestra vasta experiencia profesional en la industria del transporte nos ha permitido desarrollar servicios de consultoría a otras empresas del mismo rubro en el mundo, lo que ha fortalecido el posicionamiento de Metro dentro de la industria, hasta convertirnos en un referente internacional de la operación y construcción de servicios de transporte.

A partir del 2013, nuestro negocio se expande al asumir la administración y operación de la Red de Carga del Sistema de Transporte Público Metropolitano. Esto implica la fabricación, emisión, comercialización, posventa y operación de la red de carga de la tarjeta bip!, actividad que realizamos a través de diversos canales presenciales (en nuestras estaciones u otros puntos en superficie) y digitales (mediante alternativas webpay, transferencia bancaria y pospago).



Una red más completa

La red de Metro de Santiago cuenta con 140 kilómetros de extensión y cubre 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
- Proyecto en construcción

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



Ganamos la Copa Mundial de los mapas de red de trenes subterráneos

En 2018 ganamos la Copa Mundial de mapas de metro, en la que participan 16 líneas de todo el mundo. A través de una votación virtual, nuestro diseño se impuso a otros importantes sistemas de trenes subterráneos, como los de Londres, Berlín, Seúl, Boston y Nueva York. En la final nos enfrentamos al Metro de Moscú y obtuvimos el 73% de los sufragios.

*Al cierre de este reporte se inauguró la Línea 3 Los Libertadores - Fernando Castillo Velasco.





Cobertura de Red de Metro de Santiago

Línea 1

Lo Prado
Estación Central
Santiago
Providencia
Las Condes

Línea 2

Huechuraba
Recoleta
Santiago
San Miguel
La Cisterna
El Bosque
San Bernardo

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
Ñuñoa
San Joaquín
Macul
La Florida

Línea 6

Cerrillos
Pedro Aguirre Cerda
San Joaquín
Santiago
Ñuñoa
Providencia

Línea 7

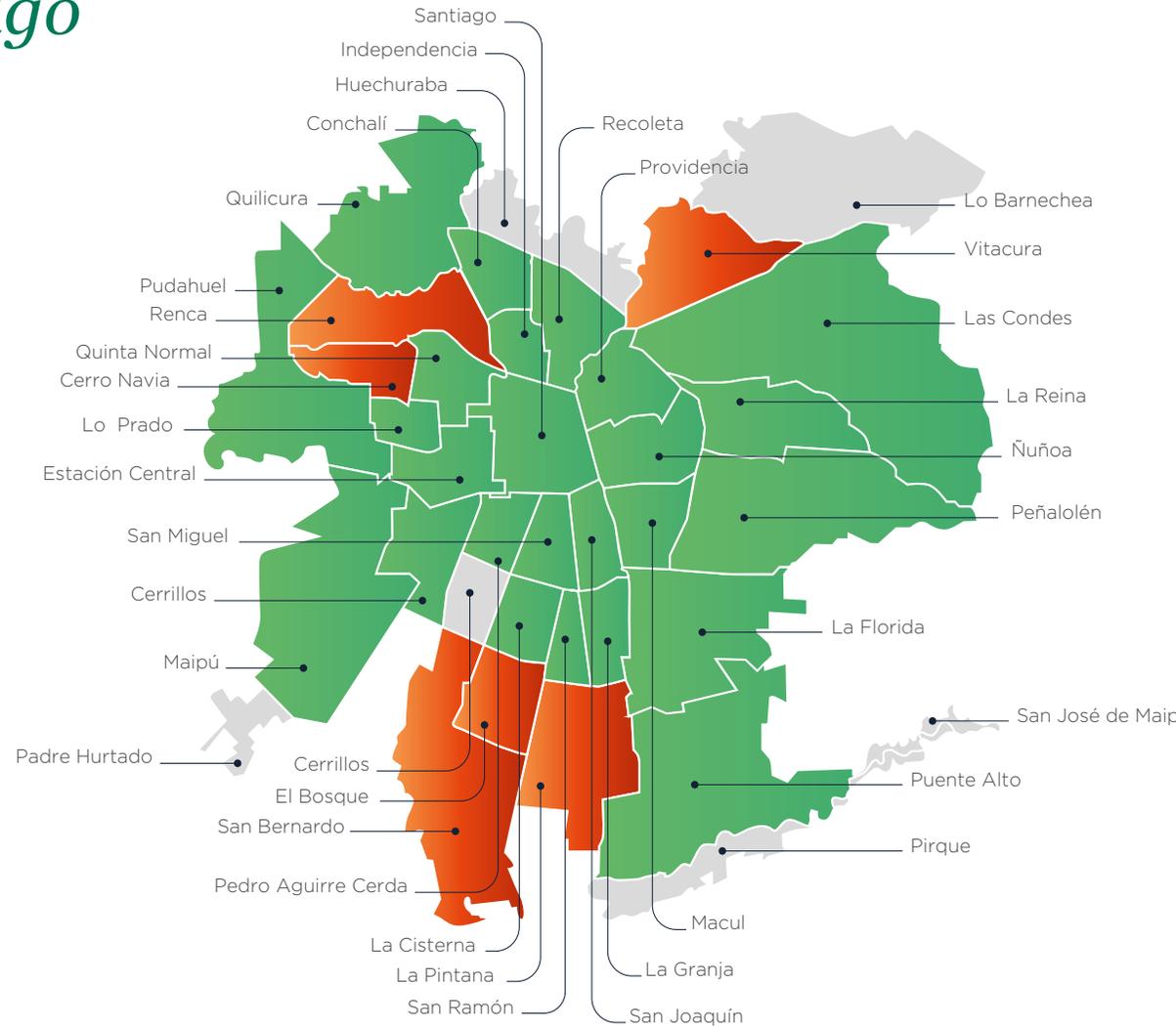
Cerro Navia
Renca
Vitacura
Quinta Normal
Santiago
Providencia
Las Condes.

Línea 8

Providencia
Ñuñoa
Macul
La Florida
Puente Alto

Línea 9

Santiago
San Miguel
San Joaquín
La Granja
San Ramón
La Pintana



● Comunas donde hay líneas operativas

● Comunas donde hay proyectos de nuevas líneas o extensiones



Cifras Sostenibilidad 2018

26

Comunas cuentan con estación de metro

721.007.312

Pasajeros transporta Metro al año

22%

De los trabajadores son mujeres

MMUSD
\$6.582

Es la inversión contemplada para la construcción de las líneas 7, 8 y 9

55

Estaciones se contemplan para las nuevas líneas

11.809

Son los trabajadores contratistas que prestan servicios a metro

4,16%

Es la tasa de accidentabilidad por cada millón de pasajeros transportados

284.778

Horas de capacitación para trabajadores propios se llevaron a cabo durante 2018

2 millones

De seguidores en redes sociales

332.045

Beneficiados Tarjeta de Adulto Mayor

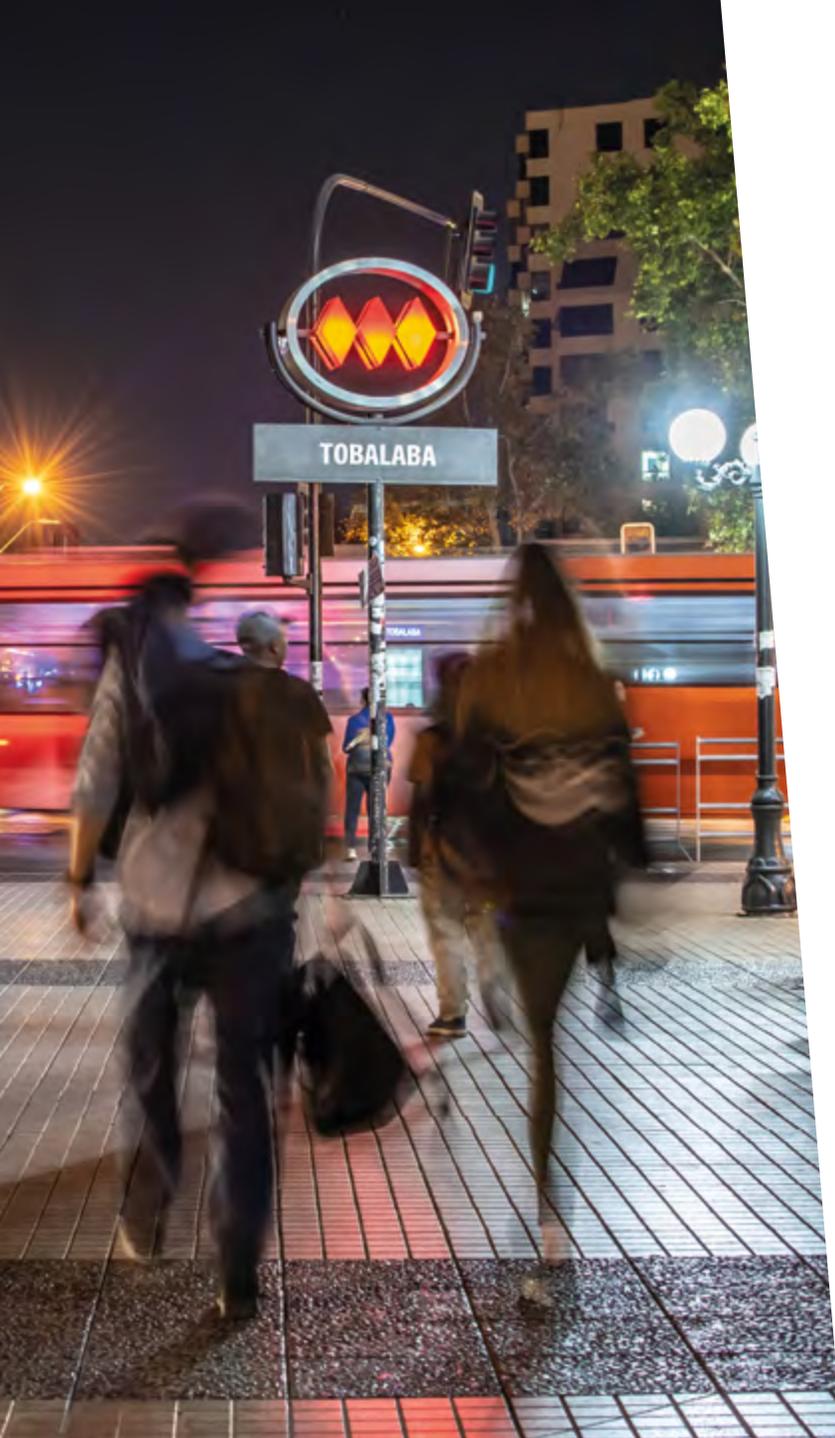
92%

De estaciones con accesibilidad universal

4.000 m²

Murales instalados en estaciones





cademo

En 2018, Metro se ubicó #17 en el estudio “Marcas Ciudadanas” de Cadem, que busca identificar a las marcas que tienen un impacto positivo en la sociedad y en la calidad de vida de las personas. Este año 200 instituciones fueron evaluadas por 2.400 personas, quienes reconocieron a Metro como una empresa relevante para el día a día de sus vidas



Asimismo, la empresa alcanzó el lugar 19 en la medición de reputación corporativa MERCO 2018, subiendo desde el lugar 53 en el que se encontraba en 2017. MERCO es el monitoreo corporativo más importante que se realiza en el país y en Hispanoamérica, que obtiene su información a través de una consulta a directivos de empresas, expertos y público en general en más de 350 empresas en Chile.

Como empresa, estamos muy contentos con estos reconocimientos, que nos animan a seguir creciendo y conectando a la gente.

Gobierno corporativo





Somos una empresa SEP

[G4-13]

Metro es una de las empresas públicas que pertenecen al Sistema de Empresas (SEP), institución creada por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El SEP agrupa a 22 compañías de los rubros de transporte, portuario y servicios, que tienen como accionista principal o propietario al Estado de Chile, y representa los intereses del Estado en estas organizaciones. En tanto organismo técnico asesor, nombra a los miembros de su directorio y evalúa la gestión de cada empresa en términos estratégicos con el objetivo de maximizar su valor económico en beneficio del país.

Además de someternos a las obligaciones que implica ser una empresa SEP, en Metro nos regimos por las normas de las sociedades anónimas abiertas, por lo que estamos sometidos a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y a las normativas del derecho común aplicables a toda sociedad anónima.

En 2018 Metro presentó nuevamente cambios significativos en su estructura y tamaño, debido, principalmente, a la operación en régimen de la Línea 6 y a la preparación para la puesta en marcha, a comienzos del año 2019, de la nueva Línea 3, que añadió 18 nuevas estaciones y 22 kilómetros a nuestra red.

Sostenibilidad en las empresas del Estado

[G4-43]

Con el objetivo de crear valor sostenible en un marco de transparencia, ética y responsabilidad empresarial, las empresas SEP incorporan en sus procesos de toma de decisiones un conjunto de prácticas institucionales que buscan alinear intereses y promover el respeto de los derechos de accionistas y grupos de interés. Estas prácticas responden a las siguientes diecisiete temáticas, cada una con directrices específicas, definidas por el SEP:

- Directorio y su presidente
- Deberes de los directores
- Conflictos de interés
- Comité de auditoría
- Auditoría externa
- Auditoría interna
- Gestión integral de riesgos
- Riesgo de fraude
- Seguridad de la información
- Criterios contables prudenciales
- Código de conducta
- Responsabilidad social y valor compartido
- Gestión de personas
- Transparencia
- Compras y adquisiciones (incorporada a partir de 2018)
- Entidades fiscalizadoras (incorporada a partir de 2018)
- Gestión de crisis (incorporada a partir de 2018)

En Metro tomamos estas directrices y las incorporamos en nuestra misión y nuestros valores, principios, normas y códigos internos. Del mismo modo, contamos con políticas corporativas para estas materias, que implementamos mediante planes y programas específicos que se relacionan con nuestra estrategia de negocio.



Directorio y administración

[102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-32, 102-33, 405-1]

Directorio

El órgano superior de gobierno de Metro es su 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 los estatutos sociales de la empresa, y ejercen sus cargos por un período de dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente¹.

En la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2018, se designó el nuevo directorio de la compañía que tiene entre sus funciones la definición del plan estratégico y la supervisión de la administración y gestión de Metro.

Al 31 de diciembre de 2018 el directorio estaba compuesto de la siguiente forma:

¹ Para mayores detalles sobre este y otros temas de gobernanza en Metro, pueden revisar la Memoria Financiera 2018 en www.metro.cl



Louis de Grange Concha
Presidente
Ingeniero civil de industrias



Karen Paulina Poniachik Pollak
Directora
Periodista



Nicole Marie Keller Flaten
Vicepresidenta
Periodista



Germán Daniel Concha Zavala
Director
Abogado



Luz Elena Granier Bulnes
Directora
Ingeniero comercial



Arturo Carlos Gana de Landa
Director
Ingeniero comercial



Juan Carlos Herrera Maldonado
Director
Ingeniero civil de industrias



Las principales labores del directorio se articulan en los siguientes comités:

Gestión de proyectos

Presidente: Louis de Grange Concha
Luz Granier Bulnes
Karen Poniachik Pollak
Juan Carlos Herrera Maldonado
Germán Concha Zavala

Responsable de la revisión de las directrices para nuevos proyectos y su relevancia estratégica, así como de la expansión de las nuevas líneas, extensiones y de infraestructuras mayores. Los focos de

trabajo durante 2018 estuvieron en el término de la construcción de la L3, las extensiones de las L2 y L3, y la ingeniería básica de la L7.

Operacional

Presidente: Juan Carlos Herrera Maldonado
Louis de Grange Concha
Karen Poniachik Pollak
Arturo Gana de Landa

Responsable de velar por la gestión estratégica del desarrollo del negocio en materia de operaciones, servicios y mantenimiento. Los focos de trabajo durante 2018 fueron la revisión de indicadores

operacionales, revisión de planes y estrategias operacionales, análisis de incidentes de operaciones y mantenimiento y puesta en servicio de nuevos proyectos.

Auditoria y riesgos

Presidente: Luz Granier Bulnes
Louis de Grange Concha
Nicole Keller Flaten
Germán Concha Zavala

Responsable de la revisión de la administración eficiente de los recursos financieros de Metro, supervisando las labores de auditoría interna, estados financieros y gestión de riesgo. Los focos de trabajo durante 2018 fueron la revisión del

estado de avance del plan de auditoría, el seguimiento de los acuerdos de directorio y compromisos de auditorías y la revisión de las actualizaciones de las matrices de riesgo de los procesos críticos de Metro.

Técnico

Presidente: Louis de Grange Concha
Nicole Keller Flaten
Karen Poniachik Pollak
Arturo Gana de Landa

Responsable de abordar los temas técnicos de mayor complejidad en el desarrollo de proyectos de ejecución. Los focos de trabajo durante 2018 fueron la revisión de

los impactos de nueva Línea 6 y proyectos operacionales en ejecución, y análisis de estrategias de negocios no tarifarios.

El Directorio designa al gerente general, quien es responsable de comunicarles la gestión de la empresa y el estado del cumplimiento de objetivos fijados en materia económica, social y ambiental. Debido a esto, el directorio es el organismo que revisa y aprueba el Reporte de sostenibilidad.

Entre los principales deberes y facultades del gerente general, este debe cumplir el marco regulatorio que rige a Metro, cautelar los bienes y fondos de la sociedad y representarla judicialmente, además de definir las responsabilidades de cada gerencia corporativa y divisional.

Al directorio, adicionalmente le reportan el gerente de auditoría interna y el compliance officer, responsable del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley N° 20.393.



Remuneración del Directorio

[102-35]

Anualmente, la Junta Ordinaria de Accionistas de Metro define la remuneración de los miembros del Directorio. El monto tiene un componente fijo y otro variable según el desempeño individual. El Presidente recibe la remuneración determinada por la Junta y el Vicepresidente recibe una y media vez la remuneración que se fije para el resto de los directores, incluyendo su parte fija y variable.

Administración

El equipo administrativo de Metro está compuesto por 19 personas entre las que se encuentran el gerente general, el asesor de gerencia general, los 14 gerentes de área, el gerente de auditoría interna, el *compliance officer* y el oficial de Seguridad.

El *compliance officer*, el gerente de auditoría interna y el gerente general reportan directamente al directorio, Mientras que los 14 gerentes de área, el asesor de gerencia y el oficial de Seguridad reportan al gerente general.

Diversidad del Directorio

Nuestro directorio está compuesto por hombres y mujeres de nacionalidad chilena, quienes en su mayoría están entre los 40 y 60 años.

PERSONAS POR GÉNERO

Hombres	Mujeres
4	3

PERSONAS POR NACIONALIDAD

Chilenos	Extranjeros
7	0

PERSONAS POR RANGO ETARIO

<30	[30 - 40]]40 - 50]]50 - 60]]60 - 70]	>70
0	1	2	3	0	1

PERSONAS POR ANTIGÜEDAD EN EL CARGO

<3 años	3<6 años	6 <9 años	9 < 12 años	> 12 años
6	1	0	0	0

Diversidad en la administración

Nuestra administración está compuesta por hombres y mujeres de nacionalidad chilena; la mayoría de de ellos tiene entre 50 y 70 años de edad.

PERSONAS POR GÉNERO

Hombres	Mujeres
16	3

PERSONAS POR NACIONALIDAD

Chilenos	Extranjeros
19	0

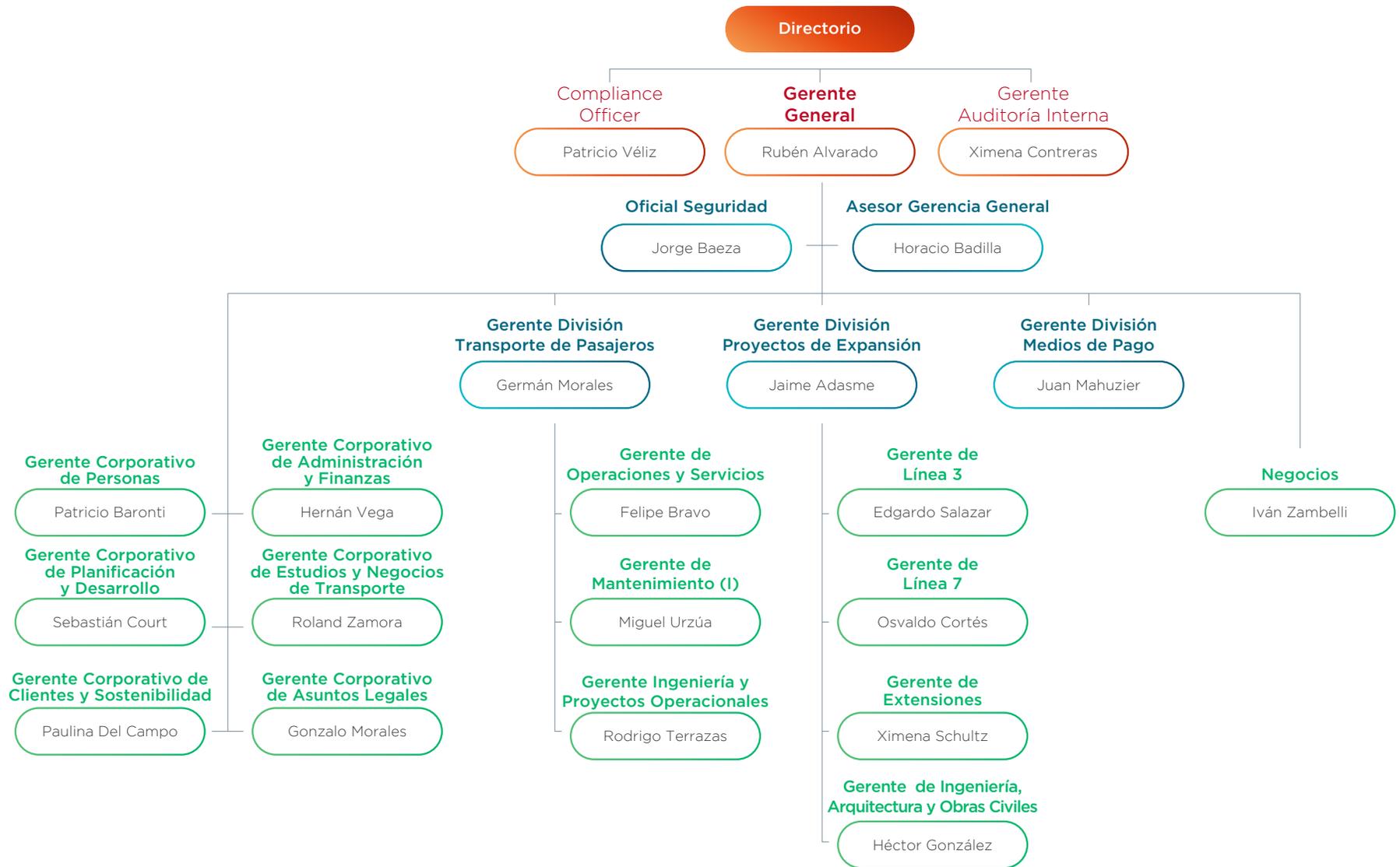
PERSONAS POR RANGO ETARIO

<30	[30 - 40]]40 - 50]]50 - 60]]60 - 70]	>70
0	3	3	6	7	0

PERSONAS POR ANTIGÜEDAD EN EL CARGO

<3 años	3<6 años	6 <9 años	9 < 12 años	> 12 años
3	9	1	1	5

Organigrama





Ética y cumplimiento

[MA, 205-2, 205-3, 102-17]

El Programa de Ética y *Compliance* tiene por objetivo promover una cultura organizacional sustentada en el cumplimiento normativo, el comportamiento alineado con los valores de Metro y la conducta transparente dentro y fuera de nuestra empresa.

El compromiso parte desde el directorio, quien, apoyado por el área de cumplimiento, entrega los lineamientos en materia de ética y probidad a las distintas gerencias, las que a su vez los transmiten al resto de la organización. En este contexto, como miembros del Sistema de Empresas Públicas, SEP, nuestros directores participan en diversas instancias de capacitación y seminarios, orientados a discutir las responsabilidades asociadas a su rol y a prevenir riesgos en materia de ética y cumplimiento. Además de esto, el directorio es informado periódicamente sobre las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

Como empresa, contamos con un Programa de Ética y *Compliance* que promueve una cultura organizacional sustentada en nuestros valores corporativos. Este programa es liderado por la alta dirección de Metro y se estructura en

función de los riesgos identificados. Dentro de sus actividades contempla capacitaciones y difusión de los valores que deben inspirar el quehacer diario de quienes forman parte de Metro.

Todos los trabajadores de Metro toman conciencia de las políticas y procedimientos anticorrupción desde su primer día de trabajo, cuando reciben y firman el Código de Conducta junto con el contrato laboral, lo que luego se complementa con diversas capacitaciones en materia de prevención de delitos, que buscan fortalecer las buenas prácticas y fomentar una cultura de trabajo enmarcada en nuestros valores.

Entre los hitos de 2018 en esta materia, destacaron, por una parte, la actualización del nuestro Código de Conducta, a través del cual se transmiten los lineamientos necesarios para enfrentar potenciales dilemas éticos, utilizando un lenguaje directo y sencillo; y, por otra, la certificación por parte de una empresa externa del Modelo de Prevención de Delitos, por un plazo de 24 meses.



En 2018 no hubo casos de corrupción al interior de Metro ni de nuestras empresas proveedoras. Del mismo modo, no hubo casos jurídicos públicos en que Metro haya sido acusado de corrupción.



Instancias de capacitación en materia de anticorrupción

→ Inducciones a nuevos trabajadores

211 participantes

→ Capacitaciones para viajes en misiones al extranjero a 24 trabajadores

24 participantes

→ Charlas regulares a las gerencias

728 participantes

→ Capacitaciones al personal operativo

1.542 participantes



2.505
trabajadores participaron en actividades de capacitación

Los trabajadores de Metro tuvieron acceso a estos cuatro tipos de actividades de formación en prevención de delitos, en las que se trataron temáticas tales como el panorama mundial y nacional sobre corrupción, qué es *Compliance* y cuál es su importancia, los contenidos del Código de Conducta y su utilidad, el programa de prevención de delitos de la Ley 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas y el canal de denuncias.



Participamos en Grupo de Trabajo

Anticorrupción del G20

El área de *Compliance* representó a Metro en la reunión del “G20 Anticorrupción *Working Group*”, la cual sesiona de manera paralela a las reuniones de los líderes políticos del Grupo de los 20, instancia que reúne a los países más desarrollados del mundo.

En esta reunión compartimos las actividades que hemos desarrollado para integrar la ética y las buenas prácticas a la estrategia de la empresa, con especial énfasis en las capacitaciones que hemos realizado para difundir nuestro Código de Ética y una cultura de integridad corporativa.



Canal de denuncias

El Canal de Denuncias de Metro permite a todas las personas, tanto a nuestros trabajadores como a otros grupos de interés, realizar denuncias de manera confidencial y anónima sobre acciones contrarias a las establecidas en nuestro Código de Conducta o a la normativa y legalidad vigente.

Internamente, la utilización de este canal es fomentada a través de medios digitales y afiches en nuestras oficinas. Los trabajadores pueden acceder a través de su plataforma web, correo electrónico o casilla postal, y adicionalmente cuentan con la posibilidad de realizar denuncias a través de su superior inmediato, de su sindicato o directamente en la Gerencia de Personas o al área de *Compliance*.

Las denuncias son recibidas y gestionadas por una empresa auditora externa, que en 2018 recibió un total de 102 denuncias, la mayoría relacionada con temas laborales. A la fecha de cierre de este reporte se han cerrado 73 denuncias.

Encuesta de Clima Ético de la Fundación Generación Empresarial

En 2018 desarrollamos la Encuesta de Clima Ético, que tiene por objetivo monitorear el grado de conocimiento de los trabajadores sobre esta materia e identificar las áreas que necesitan mayor reforzamiento. La encuesta fue respondida por 953 trabajadores, quienes representan un 23% de la dotación total de la empresa.

Los resultados obtenidos muestran un gran avance en el conocimiento que tienen los trabajadores de Metro respecto de las herramientas que componen el Programa de Ética y Cumplimiento, como la línea de denuncias, el código de conducta, auditorías, sanciones y/o premios, existencia de un Encargado o Compliance, programas de formación y entrenamiento, y la ley de responsabilidad penal.

NUESTROS RESULTADOS

Conocimiento del Código de Conducta



Conocimiento del mecanismo de denuncias



Conocimiento del encargado de Cumplimiento





Modelo de gestión de riesgos

[MA, 419-1, 102-15, 102-29, 307-1]

Nuestras operaciones se ven expuestas a diversos riesgos asociados al transporte público de pasajeros, así como a cambios en las condiciones económico-financieras del mercado, casos fortuitos y/o de fuerza mayor. Para abordarlos, se han creado diversas instancias y estrategias que permitan minimizar estos riesgos y disminuir los potenciales efectos que puedan tener en las operaciones de la empresa.

Metro cuenta con una Política de Riesgos, que entrega el procedimiento para abordar estas materias, minimizando su impacto en la organización. Al respecto, la alta dirección de Metro es responsable por el funcionamiento de la política y su gestión, participando en las actividades de identificación de riesgos, oportunidades e impactos a través del Comité de Auditoría, Finanzas y Riesgo, sesionando de manera mensual.

En 2018, el foco de la gestión de riesgos estuvo en la actualización de nuestras matrices de riesgo de procesos críticos, definidos mediante los marcos metodológicos de la ISO 31.000 y COSO ERM. Así, se identificaron riesgos en 62 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; ciberseguridad; medios de pago; abastecimiento y *compliance*.

GESTIÓN DE RIESGOS EN METRO

1. Es auditable, permite hacer seguimiento a las actividades, y rendir cuentas sobre el cumplimiento de los requisitos externos y del directorio de la empresa.
2. Permite determinar las prioridades en la acción y que los controles sean los efectivos para la concreción de los objetivos de cada proceso.
3. Crea una cultura en la que todo el personal es consciente de los riesgos y busca su identificación, evaluación y gestión de una forma activa.
4. Permite incorporar, en forma explícita y con un enfoque metodológico y lenguaje común, la administración de riesgos en todos los procesos de la organización.



En 2018 no se registraron multas o sanciones significativas por incumplimiento a la legislación o normativa social, económica o ambiental vigente.



Riesgos estratégicos críticos

Hemos identificado un total de 12 riesgos críticos a los que está expuesto Metro.

a. Averías o fallas con consecuencias graves para las personas y/o en la operación

Metro es el principal actor del transporte público de la ciudad de Santiago, transportando a alrededor de 2,5 millones de pasajeros por día, por lo que cualquier falla, avería o accidente que se presente la red tiene un gran impacto a nivel ciudad.

Dada la importancia de mantener la continuidad operacional, se realizan diversas acciones preventivas y/o o correctivas para mitigar este riesgo. Una de las más importantes es el mantenimiento preventivo que se le realiza tanto al material rodante como a los sistemas e infraestructura. Estos planes bajan la probabilidad de tener fallas que pongan en riesgo la operación, la seguridad del personal y la de los usuarios. Actualmente, se está ejecutando un piloto para no solo realizar mantenimiento preventivo y correctivo, sino también adelantarse a fallas que puedan ocurrir a través de monitoreo con sensores y modelos de análisis de datos, que realizan una predicción de las averías antes que ocurran, lo cual baja aún más la probabilidad de comprometer la operación a raíz de una falla.

b. Fenómenos de la naturaleza u otros que generen interrupción de la operación total o parcial

Metro cuenta con una gran cantidad de equipos, sistemas e infraestructura expuesta a fenómenos de la naturaleza que puede ser dañada, lo que pondría en riesgo la operación. Dado

que están fuera del control de la compañía, existen diversos manuales, instructivos y procedimientos para abordar este tipo de catástrofes.

Los procedimientos se han elaborado de manera exhaustiva, realizando simulaciones para saber cómo es el comportamiento de los usuarios y los sistemas en caso de emergencias. Todos estos elementos están plasmados en un documento llamado EME-ETTV, sigla de emergencia estaciones, trenes, túneles y vías. Este documento sirve para que todo el personal pueda consultarlo en caso de alguna emergencia y así disminuir el impacto. Por otro lado, estos procedimientos están incorporados en los programas de entrenamiento y reentrenamiento del personal de Metro, con el fin de asegurar que el personal sepa cuando acudir al EME-ETTV.

c. Paralizaciones de personal operativo crítico para la operación de Metro

Metro, al ser una empresa con más de 4.000 empleados, cuenta con 4 sindicatos para velar por las buenas condiciones de trabajo de los funcionarios, que cuentan con contratos colectivos renovados cada 3 años

Estos contratos colectivos son negociados por representantes de los sindicatos y la alta dirección de Metro. Dado que estas negociaciones involucran diversos y extensos temas, las negociaciones pueden durar meses hasta cerrar en un acuerdo por ambas partes. Si no se llega a un acuerdo entre algún sindicato y Metro, se puede generar una huelga la cual puede afectar la operación normal de Metro.

Para evitar estas situaciones, Metro y los representantes de los sindicatos están en constantes conversaciones durante todo el año, a partir de una agenda de relaciones laborales, con el fin de mantener una relación transparente y de confianza.

Otra iniciativa que se ha abordado en Metro es realizar capacitaciones a jefaturas y representantes de los sindicatos con el fin de canalizar de mejor manera temas de menor envergadura, para no llegar a una instancia donde el sindicato tenga que mediar temas que pueden ser abordados de forma interna en Metro.

En cuanto a las empresas contratistas, desde el año 2017 se implementó una instancia específica para el análisis y levantamiento de alertas, donde se revisan indicadores laborales, legales y de seguridad.

d. Atentados terroristas

Metro de Santiago, como todos los grandes metros del mundo, tiene altas densidades de gente en puntos específicos de su red durante su horario de explotación, lo que lo convierte en un objetivo para atentados terroristas. Es por esto, y por sucesos anteriores de atentados en la red de Metro, que la compañía toma medidas preventivas cuando se produce la sospecha de atentado terrorista.

En la eventualidad de que sea detectada la presencia de un objeto en un tren o en una estación, se puede presumir dos situaciones posibles: el objeto se quedó olvidado o fue dejado voluntariamente. En el segundo caso, también se puede presumir dos situaciones posibles: el objeto fue dejado voluntariamente para deshacerse de él o fue dejado para causar algún efecto o daño.

En concreto, en el año 2014, hubo dos atentados de bomba, uno en el subcentro comercial colindante a la Estación Escuela Militar, donde resultaron 14 personas heridas, y otro en un Tren de Línea 1 llegando a estación terminal Los Dominicos, donde no hubo heridos. A raíz de lo ocurrido, se creó un Plan de Seguridad, el cual contempla medidas como reemplazo de basureros por bolsas transparentes, aumento de dotación de vigilantes, construcción de una Comisaría de Carabineros en Estación Baquedano, un control perimetral en los recintos de Metro, y un mejoramiento del sistema CCTV.

e. Proyectos de Expansión en plazos, costo y alcance inicial

Metro se está expandiendo a una velocidad que nunca lo había hecho antes, construyendo 3 líneas en paralelo (Líneas 7, 8 y 9), más 4 extensiones de las líneas actuales (Líneas 2, 3, 4 y 6).

Esta velocidad de expansión genera riesgos inéditos para Metro. Algunos ejemplos son: riesgos financieros por endeudamiento, tasas de cambio volátiles que pueden afectar el Estado de Resultado y capacidad constructiva.

Metro ha tomado medidas para mitigarlos, tales como buscar eficiencia en sus costos de construcción por economía de escala con proveedores, buscar medidas de financiamiento que no pongan en riesgo el Resultado de Metro, y buscar nuevas soluciones para aumentar la velocidad de construcción, como el uso de tunelera.

Por otro lado, Metro ha entrado en una etapa de modernización para controlar sus proyectos de forma más eficiente y efectiva, a fin de poder tener alertas tempranas de desviaciones de avance físico y/o financiero de sus proyectos, y poder tomar acciones preventivas a tiempo que no retrasen la programación establecida.



f. Aprobaciones para el desarrollo de proyectos

Metro, en esta etapa de crecimiento, tiene desafíos legales, medioambientales, gubernamentales y con la comunidad, que tiene que llevar de forma eficiente para que no pongan en riesgo los plazos acordados para la entrega de los proyectos. Metro cuenta con un Plan de Relacionamiento con Stakeholders, cuyo objetivo es tener los canales de comunicación abiertos con autoridades, comunidades, medios de comunicación, etc., para atender sus inquietudes y buscar soluciones conjuntas a los problemas que puedan aparecer, en forma rápida y eficaz.

g. Diseño de los procesos y proyectos con buenas prácticas socioambientales

La infraestructura de Metro de Santiago tiene una extensión de 140 Km y 136 estaciones, más 7 recintos para talleres y cocheras, lo que conlleva la gran responsabilidad de mantener el impacto socioambiental lo más bajo posible, dado que, al estar en un espacio urbano, este puede afectar directamente a la comunidad.

Metro trabaja constantemente en constituirse como un sistema de transporte limpio y un aporte para la ciudad, y para esto, se trabajan distintas iniciativas. Un ejemplo es el Sistema de Gestión Ambiental que define los procesos por los cuales Metro se asegura de mantener un control medioambiental. Esto también se ve reflejado en los nuevos proyectos en los que Metro se ve involucrado; siempre está en consideración el impacto medio ambiental que puedan tener.

Actualmente, se realiza un seguimiento trimestral de los riesgos socioambientales en los proyectos de construcción y operación, mediante un equipo dedicado a la relación con los grupos de interés presentes en los territorios afectados. En la zona se cuenta con mesas de trabajo y otras instancias de

diálogo orientadas a la búsqueda de soluciones en torno a las necesidades, requerimientos y expectativas de los grupos.

h. Financiamiento para proyectos de inversión

Metro, al estar realizando proyectos de alta envergadura de forma simultánea, corre el riesgo de no tener el crédito suficiente para financiarlos. Para subsanar el problema, Metro pone bonos en mercados nacionales e internacionales, que han sido muy bien recibidos por los mercados. Esto ayuda a mantener la sostenibilidad de los proyectos. Por otro lado, Metro cuenta con un sistema de priorización para ejecutar proyectos relevantes para la compañía, que permite establecer distintos escenarios de financiamiento y ejecución de proyectos.

i. Cambios en normativas o políticas gubernamentales

Metro, al ser Sociedad Anónima, está normada como todas las empresas de este carácter, por lo que está sujeta a cambios reglamentarios y legislativos que pueden afectar a la compañía. Pero, además, al ser una empresa donde el Estado es el dueño, está sujeta a normas de derecho público. Por ende, es aún más susceptible a cambios en normativas o políticas, que pueden afectar su estructura organizacional como las regulaciones tarifarias o las tasas de endeudamiento, entre otros factores.

j. Ingresos y cobertura de costos operacionales

El mayor ingreso que recibe Metro es a través de la Tarifa Técnica, que es pagada a través de un convenio con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. Esta tarifa está definida a través de un polinomio que cubre los aspectos más relevantes de los costos de Metro, para así poder mantener el costo de la operación de Metro en equilibrio con sus ingresos, lo que asegura una sostenibilidad financiera a corto, mediano y largo plazo.

Esta tarifa es negociada cada tres años, con el objetivo de actualizar costos y poder cubrir la operación de Metro, sus obligaciones financieras y la renovación de sus activos.

k. Accidentes laborales significativos

Metro, al ser una empresa con un gran porcentaje de su dotación operativa, está expuesta a accidentes laborales que pueden ser significativos para sus trabajadores. Debido a esto, Metro ha generado planes de prevención y ha trabajado en conjunto con la Mutual de Seguridad en mesas de trabajo para realizar campañas que contribuyan a disminuir los accidentes de los trabajadores, tanto internos como externos.

De este modo, la empresa ha establecido una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo con cinco lineamientos para orientar el trabajo: identificar, evaluar y controlar riesgos, fomentar una cultura preventiva, promover el trabajo seguro y saludable, cumplir con la legislación, y aspirar a un desempeño de excelencia. En cuanto al programa de Cultura de Seguridad, se busca la formación del personal, el levantamiento de un diagnóstico de accidentes, el desarrollo de ideas en conjunto con trabajadores, y la intervención en la empresa, para generar un conjunto de formas de actuar y pensar en relación al riesgo existente en las actividades desarrolladas en el trabajo.

l. Pérdida de información y know how

Metro cuenta con 42 años de experiencia en operación de transporte de pasajeros durante los cuales ha sufrido diversos cambios en respuesta a la demografía, al sistema de transporte público, a las nuevas tecnologías disponibles, a las políticas gubernamentales y a las diferentes necesidades de satisfacción del cliente. Por ello, existe conocimiento de alta especificidad

técnica, que muchas veces queda focalizado en un individuo o grupo reducido de trabajadores.

Lo anterior permite identificar cargos críticos cuyo reemplazo es difícil para la empresa, por el inminente riesgo de pérdida de información por la salida de un trabajador. Además, no toda esta información se encuentra centralizada en un sistema a disposición de los trabajadores, lo que abre el riesgo de duplicación de trabajos. Metro se hace cargo de este problema haciendo Planes de Gestión del conocimiento, para que el *know how* no quede en las personas, sino que exista un gestor documental que consolide toda la información relevante.

Por otra parte, hay planes de respaldo de información y sistemas claves para evitar la pérdida de información valiosa para la compañía.

Tanto los proyectos de expansión como los que buscan mejorar la infraestructura actual, cuentan con un Gestor Documental para almacenar toda la documentación necesaria.





Estrategia corporativa de Metro

[102-16, CR-1]

En la medida en que crecemos junto a la ciudad, se hace necesario actualizar nuestra estrategia para continuar ofreciendo un servicio de transporte de pasajeros eficiente, rentable, seguro, confiable y respetuoso con el ambiente, que contribuya a la descongestión del Gran Santiago y a la comodidad de sus habitantes.

Nuestros valores corporativos se estructuran en cinco pilares, que dan un marco para la toma de decisiones y acciones de todos quienes formamos parte de la empresa.

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.

Visión



Ser una empresa de la que todos se sientan orgullosos.

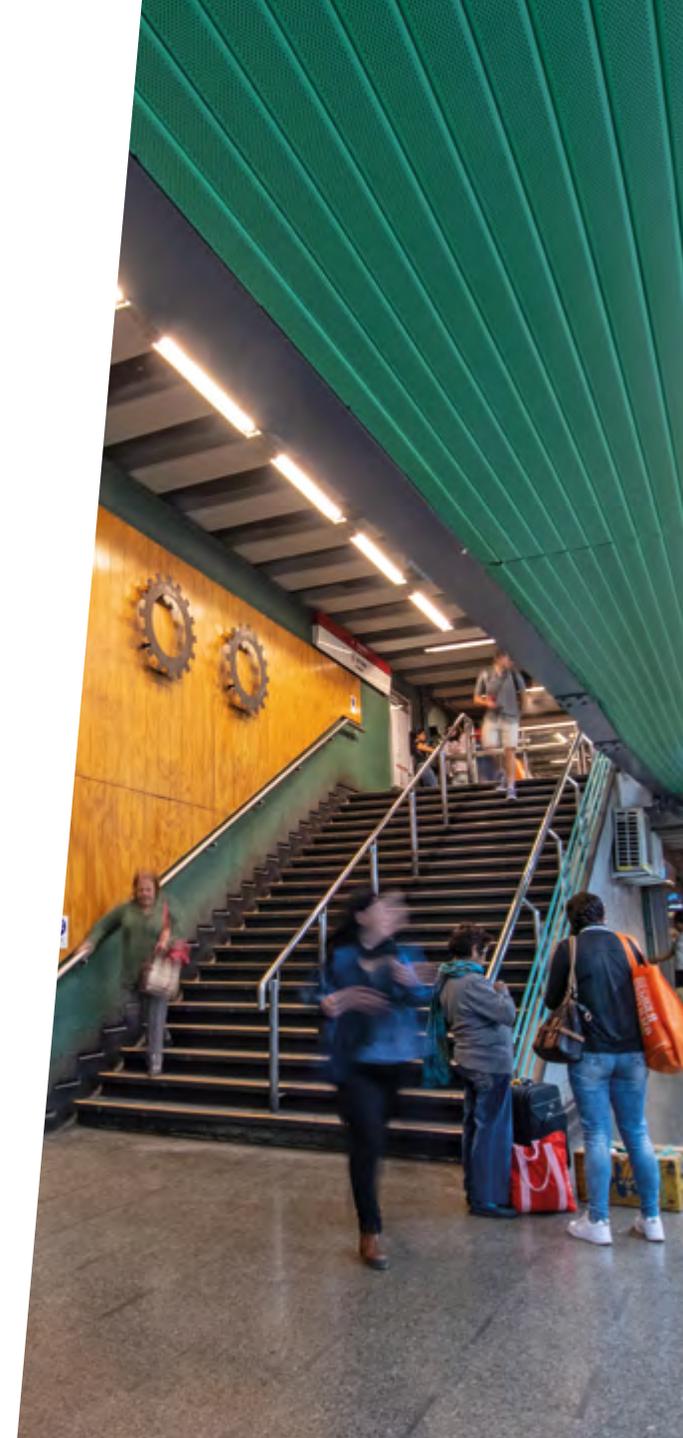
Orientación al cliente: Trabajamos para ser una de las mejores empresas de servicio del país.

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.



Planificación estratégica

Entrega las claves para definir el tipo de inversiones que realizaremos en el mediano y largo plazo, cumpliendo criterios de factibilidad económica, rentabilidad y sostenibilidad. Esta

se articula en cinco lineamientos que le dan sentido y foco al trabajo que día a día realizamos para entregar a nuestros usuarios un servicio eficiente, confiable y seguro.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS



Mejorar la calidad de vida mediante una **EXPERIENCIA DE VIAJE** satisfactoria



Desarrollar **SERVICIOS NO TARIFARIOS** rentables



Duplicar la velocidad de **CRECIMIENTO** de la red aportando al sistema de transporte público integrado



Garantizar **SOSTENIBILIDAD** financiera, socioambiental y relación con la comunidad



Fomentar el desarrollo de **LAS PERSONAS** en un entorno de colaboración y felicidad



El año 2018 marca el inicio de la implementación del Plan de Desarrollo Metro 2018-2022, que guiará la planificación y ejecución de los futuros proyectos de nuestra

empresa, buscando consolidar nuestro rol en el desarrollo del sistema de transporte público integrado. Los proyectos definidos para cada lineamiento se describen a continuación.

Lineamiento Estratégico	Proyecto
Experiencia de viaje	Plan de mejoramiento ante averías de alto impacto
	Trenes NS16
Crecimiento	Plan de desarrollo Metro fase II
	Línea 3
	Línea 7
	Extensiones L2, L3
	Mejora en la gestión integral de proyectos
Sostenibilidad	Accesibilidad universal
Personas	Programa excelencia Metro
	Gestión colaborativa

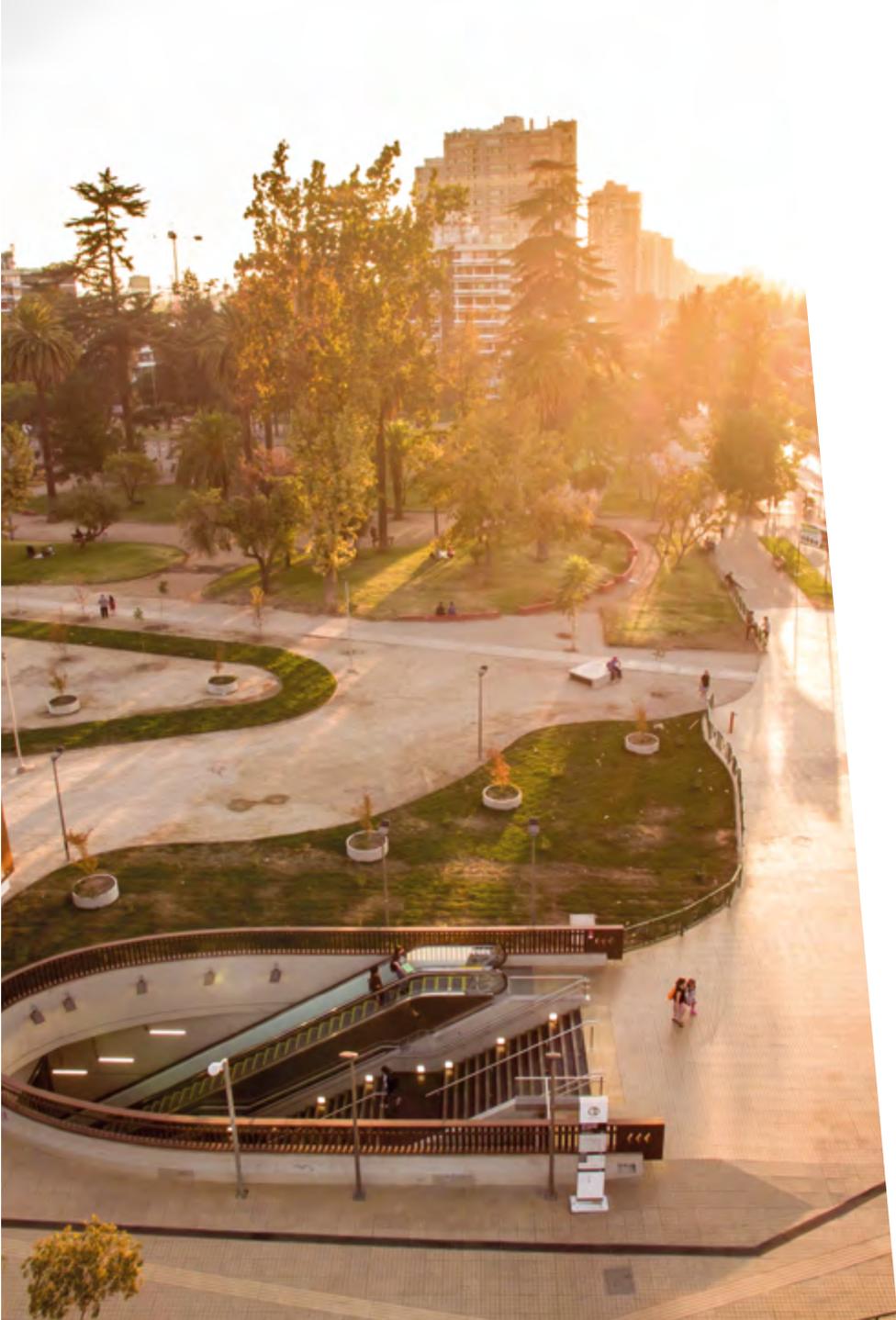


¡Cada uno cuenta!

El Plan de Desarrollo Metro 2018-2022 fue elaborado de manera participativa, con el apoyo de todos los niveles de la organización.

En Metro creemos que todos podemos y debemos aportar a la movilidad urbana en el Gran Santiago.

En 2018 las actividades de los planes específicos dentro del Plan Estratégico se extendieron hasta el 2023, para alinearse con la puesta en servicio de las extensiones de las líneas 2 y 3. Así, se identificaron necesidades para el período 2019-2023 y se actualizó el presupuesto.



Gestión de la sostenibilidad

[MA]

Alineados a los estándares de las empresas SEP y buscando dar continuidad a nuestras operaciones en el largo plazo, en Metro trabajamos para desarrollar una red de transporte confiable y segura; generar valor compartido para y con nuestros trabajadores, proveedores, clientes y comunidades vecinas; y lo hacemos respetando el medioambiente, tanto en la construcción como la operación de nuestras líneas y creando vínculos basados en el diálogo honesto con nuestros grupos de interés.

A nivel de estructura, la gestión de la sostenibilidad es liderada por la gerencia de Clientes y Sostenibilidad, que implementa y desarrolla acciones llamadas a responder a los compromisos de Metro. Además, la empresa cuenta con un miembro del directorio dedicado a los temas de sostenibilidad, puesto que fue ocupado por la directora Karen Poniachik durante 2018.

Todos en Metro estamos llamados a aportar a la sostenibilidad de nuestra empresa.



Compromisos ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

En este marco, y en línea con el proceso de compromiso y mejora constante de Metro de Santiago al aporte ciudadano, hemos suscrito a los siguientes objetivos para ayudar desde lo público - privado al desarrollo de la Región Metropolitana.

PRINCIPIOS ODS

METAS ASOCIADAS A LOS PRINCIPIOS

PROGRAMAS Y GESTIÓN DE QUE CONTRIBUYEN A LOS PRINCIPIOS



Objetivo 7:
Energía asequible y no contaminante

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

Metro cuenta con 2 parques generadores de energía renovable no convencional, uno eólico y otro fotovoltaico, que abastecen en su conjunto el 60% de los requerimientos energéticos de las operaciones.



Objetivo 8:
Trabajo decente y crecimiento económico

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.

Mediante el uso de sus capacidades instaladas, Metro ha desarrollado servicios no tarifarios que le permiten diversificar sus fuentes de ingresos y poder de esta manera autofinanciar su operación.

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.

Metro cuenta con programas de inclusión laboral de mujeres, jóvenes y personas con discapacidad. Además, tenemos política de paridad de género (IPG 2018).

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.

Metro cuenta con estrictas políticas y procedimientos de salud y seguridad tanto para trabajadores propios como para trabajadores contratistas. Para estos últimos además, se llevan a cabo auditorías laborales que buscan garantizar el cumplimiento de los derechos laborales y previsionales de las empresas contratistas con sus trabajadores.



Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura

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.

Metro desarrolla y construye proyectos de transporte urbano subterráneo con 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 movilidad reducida mediante el Programa de accesibilidad universal, y a personas de la tercera edad mediante la Tarjeta de adulto mayor.

PRINCIPIOS ODS



Objetivo 11:
Ciudades y comunidades sostenibles

METAS ASOCIADAS A LOS PRINCIPIOS

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.

PROGRAMAS Y GESTIÓN DE QUE CONTRIBUYEN A LOS PRINCIPIOS

Mediante el Plan de Desarrollo Metro, la compañía busca duplicar el tamaño de la actual red para el año 2026, proporcionando acceso a un sistema de transporte seguro y sostenible a millones de habitantes de Santiago. Desde la etapa de Ingeniería conceptual de los nuevos proyectos se busca garantizar la accesibilidad de todas las personas a las instalaciones de Metro, para que se contemplan ascensores, escaleras mecánicas, sistema Braille en las estaciones, entre otras medidas.

Metro de Santiago, al ser un servicio de transporte impulsado por energía eléctrica, contribuye a la reducción de las emisiones de CO₂. Solo la Línea 3 evitará la emisión de alrededor de 211 mil toneladas de CO₂ en 2019. En su conjunto, los proyectos de expansión de Metro con miras al año 2026 contribuirán a reducir en 1% la línea base de contaminación de la ciudad de Santiago.

Nuestro compromiso con las comunidades plantea el establecimiento de una relación de colaboración temprana y permanente, tanto en los proyectos de expansión de la red como en la operación de nuestras líneas actuales.

Derechos humanos

[MA, 412-1]

Como empresa estatal, el respeto irrestricto a los derechos humanos es un principio abordado en todas las actividades de la compañía. Así, en Metro contamos con diversos mecanismos de denuncia frente a situaciones que puedan pasar a llevar la dignidad de las personas. Durante el año se realizan campañas de prevención que refuerzan los contenidos abordados en las encuestas de clima ético, código de conducta y planes de liderazgo.

A inicios de 2018 se publicó la política de personas de Metro, la cual contiene una declaración respecto de la importancia del respeto

a la diversidad de las personas. Ante esto, se hizo evidente la necesidad de contar con una política de diversidad e Inclusión, que nos permite abordar y gestionar las realidades sociales actuales tanto de nuestros trabajadores como de nuestros clientes.

En 2017 realizamos un proceso de debida diligencia de derechos humanos y empresa, que tuvo por objetivo diagnosticar nuestra gestión corporativa en materia laboral. A partir de este proceso, durante el 2018 se gestó la política de inclusión, que esperamos presentar durante el año 2019.



Relacionamiento con grupos de interés

[102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

El compromiso con la sostenibilidad nos invita a relacionarnos con nuestros diversos grupos de interés de manera justa y de buena fe, entregándoles oportunamente información clara sobre nuestras operaciones y generando una comunicación fluida y bidireccional.

Durante 2018 realizamos un estudio de grupos de interés, que nos permitió actualizar el listado y conocer en detalle sus principales preocupaciones en materia económica, ambiental y social. El proceso de consulta fue liderado por la gerencia de Clientes y Sostenibilidad con el apoyo de una empresa externa. La gerente de esta área fue responsable de comunicar estos resultados al gerente general, quien a su vez lo informó al directorio.



Listado de grupos de interés

Tipo de Grupo	Grupo de interés	Canales de comunicación	Temas relevantes 2018
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 	<ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad laboral en trabajadores propios y contratistas Gestión en materia laboral Remuneraciones Beneficios Nuevo modelo de trabajo en líneas automáticas Negociaciones colectivas y sindicalización Cumplimiento de derechos laborales
	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
	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
	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)	Miembro activo en eventos y reuniones internacionales de la Asociación	<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)	Miembro del Comité de Túneles y espacios subterráneos de Chile (CTES-CHILE)	Metro participa de manera periódica de CTES-CHILE, en la categoría asociados.
Community of Metros (CoMET)	Miembro activo desde el año 2005, presidiendo el grupo durante el año 2013	Participación periódica en actividades de intercambio de información, buenas prácticas, lecciones aprendidas y experiencias. 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)	Metro de Santiago lidera la Secretaría General de ALAMYS	Metro de Santiago ejerce la Secretaría General por segundo período consecutivo, previsto hasta 2020. ALAMYS tiene por objetivo elaborar estudios realizados en el marco de los comités técnicos; generar benchmark constante entre sus afiliados, organizar eventos técnicos de alcance mundial, preparar capacitaciones, seminarios y foros itinerantes en la región, y fomentar la construcción de más y mejores proyectos metroferroviarios para Latinoamérica.
Acción Empresas	Socios	Metro ha participado en diferentes comisiones técnicas que reúnen a empresas, comunidad, clientes y recursos humanos.





Cadena de abastecimiento

[MA, 204-1, 414-1, 308-2, 102-9, 102-10]

Los proveedores y contratistas son actores estratégicos en el desarrollo eficiente de nuestras operaciones. Estas empresas participan mayoritariamente en el desarrollo, operación y mantenimiento de nuestros activos. Dada la relevancia de sus actividades, buscamos generar un vínculo de confianza que permita la transferencia de conocimientos técnicos y buenas prácticas entre los equipos de trabajo.

Durante 2018 se realizaron jornadas de trabajo con las empresas contratistas de la gerencia de Operaciones y de la gerencia de Mantenimiento en relación a la implementación de la Ley de Inclusión, materia que fue el foco del trabajo conjunto con nuestros contratistas durante 2018, para que contamos con la asesoría de la Mutual de Seguridad.

Proceso de compra

El Manual de adquisiciones corporativas es el instrumento de gestión que rige el procedimiento de compra y, por tanto, da un marco formal para la participación de proveedores en nuestra cadena de abastecimiento, mientras que la subgerencia de Abastecimiento de Metro es el área responsable de la gestión de adquisición de bienes y servicios.

Para asegurar el trabajo eficiente y responsable de nuestros proveedores, son evaluados en función de su desempeño económico, ambiental y social.

En cuanto a la evaluación del desempeño económico, se verifica la estabilidad financiera de la futura empresa proveedora para asumir compromisos de prestación de servicios y/o provisión de insumos a Metro. La evaluación en términos ambientales para las empresas contratistas de las labores de construcción de Metro evalúa la posible incidencia de riesgos medioambientales antes, durante y después de la ejecución de las obras. Por último, en términos de evaluación de criterios sociales de las empresas contratistas, tanto de la operación como de la construcción, la compañía evalúa el cumplimiento de la futura empresa proveedora con sus trabajadores en cuanto a derechos laborales y estadísticas de salud y seguridad.

NECESIDAD DE ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS
POR PARTE DE LAS ÁREAS DE METRO

Los procesos de adquisiciones son a través de
la subgerencia de Abastecimiento

Asignación
Requerimiento



Proceso se asigna
a gestor de compra
quien lidera solicitud

Gestión
Adquisición



Definición estrategia
de adquisición,
gestión documental y
publicación

Validación
Adjudicación



Evaluación de ofertas
técnico-económicas
además de propuesta
de adjudicación

Adjudicación



Validación y gestión
documental de la
adjudicación del
proceso (contrato/OC)



GASTOS EN PROVEEDORES (EN MM\$)

Tipo de proveedor	2016	2017	2018
Nacional	670.830	541.863	592.600
Extranjero	150.547	188.895	128.983
Total	821.377	730.758	721.583

NÚMERO DE CONTRATOS

Contratos	2016		2017		2018	
	Operación	Construcción	Operación	Construcción	Operación	Construcción
N° de contratos	71	104	81	113	130	94
N° de empresas	53	77	62	81	91	68
N° de trabajadores	5.907	6.166	6.908	5.989	7.791	4.018

El aumento en el número de los contratos durante 2018 se debe a la inauguración de Línea 3, así como a las extensiones de Líneas 2 y 3, mejoras en el acceso a estación Tobalaba y el inicio de los trabajos de ingeniería de la Línea 7.



Evaluación de cumplimiento social y ambiental de los proveedores

Para Metro es de suma importancia mantener un constante monitoreo y control de los cumplimientos laborales y previsionales de las empresas contratistas, considerando que los servicios brindados bajo esta modalidad impactan en la operación, mantenimiento, servicios de TI, de apoyo y construcción para el servicio que brindamos a la ciudad. En este contexto, nuestra responsabilidad como empresa es mantener relaciones laborales y contractuales que respondan a lo establecido en la ley de subcontratación y que permitan mantener condiciones laborales adecuadas para todos nuestros trabajadores contratistas.

Auditorías laborales

Durante el año 2018 se realizaron 209 auditorías laborales, que buscan verificar el cumplimiento en materia laboral y social de los proveedores, donde se concretaron 149 fiscalizaciones en contratos que prestan servicios a la operación, mantenimiento y servicios de apoyo a la operación de la red de Metro. Además, se realizaron 60 fiscalizaciones correspondientes a contratos de los proyectos de desarrollo y expansión de construcción de Metro. Entre las principales observaciones, se encuentran diferencias de lo pactado en el contrato de trabajo en relación a lo indicado en las liquidaciones de sueldo y/o firmado en el libro de asistencia, sobrepasar el límite legal de horas extras, aplicación de la jornada excepcional sin autorización de la Dirección del Trabajo y dobles turnos.

En relación a la certificación laboral, se certificaron 91 empresas a través de 130 contratos durante el año 2018, considerando un promedio mensual de 7.791 trabajadores. Esta certificación se realiza de forma mensual y verifica el cumplimiento laboral y previsional de nuestros contratistas con sus trabajadores.

Cumplimiento ambiental

Metro cuenta con una herramienta de gestión que considera las medidas ambientales a ejecutar, antes, durante y después de la ejecución de obras. Este documento, denominado Programa de protección del medio ambiente, es entregado a todas las empresas contratistas y permite identificar requisitos legales y riesgos ambientales operacionales que deberá abordar el contratista durante todo el proceso de ejecución del proyecto.

Durante 2018, dos nuevas empresas contratistas fueron evaluadas bajo criterios ambientales.

Existen chequeos rutinarios y auditorias trimestrales que conforman un sistema de control ambiental que permiten verificar y evaluar el cumplimiento del Programa de Protección del medio ambiente con la finalidad de mejorar los procesos y comprobar que el comportamiento del contratista está de acuerdo de sus obligaciones legales en materia ambiental.

Además, se considera la aplicación del procedimiento “Protección del medio ambiente para contratistas de la división de proyectos de expansión de Metro S.A.”. Este procedimiento corresponde a lineamientos ambientales que deben cumplir las empresas contratistas, y guía el proceso de elaboración del Programa de protección del medio ambiente que debe llevar a cabo el contratista a fin de garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental vigente, los compromisos adquiridos por Metro durante la tramitación ambiental del proyecto y la Resolución de calificación ambiental (RCA).





Resultados económicos

[MA]

En 2018 seguimos trabajando para consolidar nuestro modelo de negocios y mantener el liderazgo en la industria del transporte. Nuestros ingresos por actividades ordinarias alcanzaron los MM \$388.853, superando en 14,4% los ingresos percibidos el año anterior. Este crecimiento se explica principalmente por mayores ingresos por servicios de transporte, asociados a una mayor afluencia de pasajeros, hasta llegar a 721 millones de viajes al año, al incremento de la tarifa técnica por inicio de la operación de la Línea 6 y un aumento de las variables que componen el reajuste de la tarifa.

Los costos de ventas ascendieron a MM \$328.190, representando un incremento de 14% respecto de los costos incurridos en 2017, debido principalmente a mayores gastos. Producto de ello, en 2018 logramos una ganancia bruta de MM\$ 60.663.

Por su parte, los gastos de administración alcanzaron los MM \$44.427, cifra mayor en 10% respecto del año 2017.

El EBITDA alcanzó los MM \$106.191, aumentando en 19,6% la cifra registrada al cierre de 2017. Los costos asociados a los intereses de la deuda financiera contratada alcanzan a MM\$ 63.967, monto superior en 17,8% al registrado el año 2017. En tanto, el resultado por unidades de reajuste registró una pérdida de MM\$ 28.484, debido al aumento del valor de la UF en 2,86% durante el año.



Contamos con un sólido modelo de negocios

En 2018 la clasificadora de riesgo *Fitch Ratings* revisó nuestra clasificación de riesgo, pasando de la categoría A- a A, con lo que alcanzamos un rating crediticio igual al soberano con dos clasificadoras internacionales: en el mes de enero *Standard & Poor's* nos entregó la clasificación A+. Ambas clasificaciones de riesgo hablan de una gestión financiera que se proyecta de manera estable. Con esta evaluación, somos la organización con la mejor clasificación de riesgo entre las empresas públicas de Chile.

Durante 2018, se generó una pérdida por diferencia de tipo de cambio de MM\$ 123.479, que se encuentra explicada por el aumento del valor del dólar en un 13,02% durante el año 2018 (de \$614,8 por dólar al 31 de diciembre de 2017 a \$694,8 por dólar al 31 de diciembre de 2018).

Producto de lo anterior, el resultado de la empresa al 31 de diciembre de 2018 fue una pérdida de MM\$ 175.875 respecto a la ganancia registrada al 31 de diciembre de 2017 que fue de MM\$ 14.855.

Respecto a los activos totales de la empresa, alcanzaron la suma de MM \$5.211.270, 8,3% más alto que el año anterior.

Valor económico generado y distribuido

[102-7, 201-1]

Valor económico generado y distribuido (MM\$)		2016	2017	2018
Valor económico generado (A)		\$ 328.308	\$ 352.594	\$ 400.986
Ingresos	Ingresos de activos ordinarios	\$ 320.561	\$ 340.049	\$ 388.853
	Ingresos financieros	\$ 5.725	\$ 10.054	\$ 8.906
	Otros ingresos por función	\$ 2.022	\$ 2.491	\$ 3.228
Valor económico distribuido (B)		\$ 357.784	\$ 483.875	\$ 419.404
Personal	Total personal	\$ 76.681	\$ 81.166	\$ 94.677
Costos operativos	Mantenimiento	\$ 57.228	\$ 60.627	\$ 74.800
	Energía eléctrica	\$ 42.051	\$ 43.831	\$ 47.594
	Gastos generales	\$ 51.376	\$ 57.206	\$ 54.630
	Total costos operativos	\$ 150.876	\$ 161.664	\$ 177.025
Gobiernos	Total	\$ 7.845	\$ 8.459	\$ 10.961
Proveedores de fondos	Pagos de intereses	\$ 41.907	\$ 74.567	\$ 92.941
	Pago de deuda	\$ 78.475	\$ 158.019	\$ 43.801
	Total	\$ 120.382	\$ 232.586	\$ 136.742
Reinversión METRO	Total reinversión (A-B)	\$ -29.476	\$ -131.281	\$ -118.418

Valor económico
generado 2018

M\$ 400.986

Valor económico distribuido

M\$ 419.404





A nighttime photograph of a city square. The sky is a deep blue with scattered white clouds. In the foreground, a tall, ornate black lamppost with two lanterns stands on the left. The ground is paved with light-colored tiles, reflecting the ambient light. Several people are walking in the square. In the background, there are trees, including a prominent palm tree, and some buildings. A large green semi-circular graphic is overlaid on the left side of the image, containing the text.

*Servicios no
tarifarios*

¿Qué son los servicios no tarifarios?

[MA]



Los servicios no tarifarios complementan el servicio de transporte de pasajeros de Metro, entregando valor tanto a la experiencia de viaje como al resultado operacional de nuestra empresa. A la fecha, estos servicios representan alrededor del 20% de los ingresos de la compañía, situando a Metro como uno de los trenes subterráneos con mayor proporción de ingresos mediante actividades comerciales complementarias al servicio de transporte de pasajeros.

Estos servicios se componen de las siguientes tres unidades de negocios:

Negocios de flujo

Se trata de servicios asociados al flujo de pasajeros en nuestras estaciones y trenes, que pueden ser de retail, publicitarios, telecomunicaciones y máquinas expendedoras, operados directamente por Metro o por terceros.

Negocios inmobiliarios

Esta línea de negocios busca rentabilizar los terrenos de Metro mediante su arriendo, asegurando su plusvalía en el largo plazo. Como consecuencia, estas acciones contribuyen a la integración urbana, facilitando el desarrollo de un vínculo armónico entre la ciudad y su entorno.

Negocios de operación

Su objetivo es administrar la infraestructura de transporte de Metro, arrendando espacios físicos a diversos operadores. La optimización de estos espacios genera un margen operacional que rentabiliza nuestra infraestructura. Actualmente, Metro administra cinco terminales intermodales de la red de transporte del Gran Santiago.



Gerencia de negocios

[NNT-2]

La gerencia negocios es la unidad encargada de gestionar aquellos negocios que tienen lugar al interior y en la superficie de las estaciones de Metro. Los negocios desarrollados por esta gerencia se agrupan en las siguientes seis categorías:



En 2018, el foco de esta gerencia estuvo en la puesta en marcha a los diversos negocios asociados a la nueva Línea 6 y a la preparación de los negocios no tarifarios en materia de telecomunicaciones de la nueva Línea 3, junto con la operación de los negocios tradicionales.

De este modo, se abrieron más de 30 nuevos locales y se implementaron proyectos de telecomunicaciones en más de 25 estaciones, en donde 18 pertenecen a la Línea 3. Adicionalmente, adjudicamos una licitación pública para renovar el contrato de publicidad comercial. Como resultado, el 100% de los elementos publicitarios serán actualizados a pantallas digitales de gran

formato. La implementación del negocio publicitario digital entregará además un nuevo estándar de información a pasajeros, ya que estas pantallas entregan mensajes operacionales cuando el servicio de transporte lo requiere.

En términos de los resultados económicos de la gestión durante este período, en sus seis categorías se observó un crecimiento promedio del 5% con respecto al año 2017, lo que a su vez representa un crecimiento del 10% en el margen para nuestra empresa.

Dentro de las innovaciones en 2018, con el objetivo de aportar a la mejora continua de nuestros procesos, desarrollamos nuevos estándares para la construcción e implementación de locales comerciales, para dar un diseño funcional e integral a las zonas de comercio, preocupándonos por entregar una estética que agregue valor a la experiencia de los pasajeros. Esta medida ya fue implementada en la estación Ñuñoa, cuya línea de diseño entrega armonía a los diversos elementos de la estación.

En esta misma línea, hoy existe una oferta de máquinas dispensadoras que ofrecen una mayor diversidad de productos y medios de pago. Adicionalmente, la implementación del nuevo contrato de publicidad ha permitido digitalizar esta línea de negocios, abordando nuevos clientes avisadores que aprovechan la inmediatez de la comunicación. En 2018, cuatro estaciones cuentan con este sistema, y se espera llegar a 27 en 2019.





División de medios de pago

[NNT-1]

La División de medios de pago es la unidad responsable de administrar y operar la Red de carga del sistema de transporte público metropolitano. Desde el año 2013, Metro gestiona la fabricación, emisión, comercialización, post-venta y operación de la red de carga de la tarjeta bip!, que puede realizarse de manera presencial y digital.

Este 2018 cumplimos cinco años como administradores de la red de carga del Sistema de Transporte Público Metropolitano, período que estuvo marcado por la consolidación y crecimiento de esta unidad de negocios.

Este año hubo un aumento significativo en el número de campañas comunicacionales sobre la presencia física y digital de la red de carga, entregando información a nuestros usuarios mayores y diversas alternativas para la adquisición y carga de su tarjeta Bip!. Además, en paralelo a la apertura de la Línea 6, habilitamos el sistema de carga presencial para el uso de tarjetas de crédito y débito, entregando mayor comodidad a los usuarios. Al cierre del año, las cargas realizadas con tarjetas bancarias representaron el 32% de lo transado en esta línea.

En la actualidad, la red de carga cuenta con un total de 2.680 puntos de venta, donde el 86% se ubica en superficie en las distintas comunas de Santiago. Este año, además, la venta de tarjetas bip! aumentó en 71% respecto del año 2017.



La tarjeta bip!

Cumplimos cinco años administrando la tarjeta bip!, que hoy puedes recargar en todas nuestras estaciones y electrónicamente a través del servicio webpay, botones bancarios o pospago, en los que puedes utilizar tus tarjetas bancarias de débito o crédito.

LA TARJETA BIP! Y SU RED DE CARGA

Presencia	Puntos de venta	Participación
Subterráneo	118	74,5%
Superficie	2.317	19,7%
Retail	245	1,2%
No presencial	-	4,5%
TOTAL	2.680	100%

Existen

2.680
puntos de venta

Buscando llegar a todos los clientes con mayor rapidez, hemos aumentado nuestra presencia digital. A través de esta vía entregamos información relevante a nuestros usuarios y como la disponibilidad del servicio, su frecuencia, consejos de seguridad, entre otros. Respecto al uso de la tarjeta bip!, nuestras redes sociales han invitado a los usuarios a realizar sus cargas vía digital, dándoles a conocer que se trata de una alternativa rápida y segura. Así, entre los años 2017 y 2018, las cargas realizadas por este canal aumentaron un 118%.

La División medios de pago tiene por objetivo mantener una tarifa baja y lograr un resultado operacional positivo. En el período reportado, los ingresos de esta área aumentaron en 16,6% respecto de 2017, debido principalmente a la eliminación del boleto Edmondson, lo que generó un aumento de venta de tarjetas bip!, junto con un aumento en la cantidad y monto de las cargas de las tarjetas en los diferentes canales de atención, sin que esto haya resultado en un aumento en los costos de operación.

TU Red bip!
Operado por Metro de Santiago

CON MILES DE PUNTOS PARA CARGAR

Redbip! te sigue a todos lados

- WebPay tarjetabip.cl
- App Redbip!
- Puntos bip!
- Supermercados
- Estaciones de servicio
- ServiPag ServiEstado

DTP

bip!





[NNT-3]

Estudios y negocios de transporte

La experiencia que hemos adquirido a lo largo de los años nos ha permitido compartir nuestros aprendizajes y prestar asesorías a empresas de transporte público o privado. Nuestra gerencia de Estudios y Negocios de Transporte genera propuestas y ejecuta proyectos de consultorías que contribuyen no solo al posicionamiento internacional de Metro y a la generación de ingresos por prestación de servicios no tarifarios, sino también al desarrollo de las personas de Metro que participan de estas consultorías.

El 2018, la subgerencia de Desarrollo Internacional trabajó en la gestión técnica y administrativa a través de dos contratos del proyecto de asesoría integral a la Primera Línea de Metro de Bogotá, por un monto total de UDS \$1,9 millones aproximadamente.

El primer contrato fue suscrito con el ministerio de Transporte de Colombia en octubre de 2016, que fue terminado en marzo del 2018. Con ocasión del cierre de

este proyecto, recibimos la visita de 23 profesionales del Metro de Bogotá, con quienes sostuvimos variadas reuniones y visitas técnicas a las diferentes dependencias de nuestra red.

El segundo contrato fue suscrito con la Financiera de Desarrollo Nacional de Colombia, en noviembre del 2018, y se espera terminar en abril de 2019.

Ambos contratos se orientaron a definir las características técnicas y funcionales de la Primera Línea del Metro de Bogotá y a preparar las especificaciones técnicas que permitan materializar este proyecto.

Adicionalmente, en el período reportado se realizaron comisiones de servicio del plan anual de prospección de negocios de consultoría a potenciales clientes dentro de Latinoamérica, tanto a empresas de transporte como bancas multilaterales, autoridades de transporte y aliados comerciales.



Compartimos nuestra experiencia con otros metros

En enero de este año recibimos a tres representantes del Metro de Panamá, quienes quisieron conocer la preparación y gestión que realizamos para recibir al Papa en 2018.

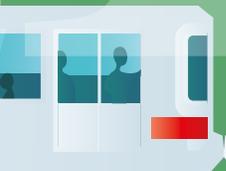
Con ellos, compartimos nuestros planes generales de contingencia, análisis de flujo y planes de comunicación, buscando transmitirles experiencias que les sirvan de referencia para afrontar la visita del Papa a Panamá en 2019. Adicionalmente recibimos a representantes de Metro de Quito para para conversar sobre nuestra experiencia en ámbitos de negocios no tarifarios y medioambientales, considerando próximamente realizarán la apertura de su primera línea.

GERENCIA DE ESTUDIOS Y NEGOCIOS Principales focos de consultoría

- Sustentabilidad económica
- Ticketing y recaudación
- Eficiencia operacional
- Acompañamiento estratégico en marketing y comunicaciones
- Ingeniería y proyectos



Experiencia de viaje





Pasajeros

[MA, 102-6]

Día a día realizamos millones de viajes que contribuyen a la cobertura de la red de transporte de la Región Metropolitana, entregando un servicio seguro y confiable a nuestros pasajeros.

En 2018, la proporción de género entre usuarios y no usuarios se mantuvo estable respecto de lo reportado en 2017. Se destaca el aumento en el número de mujeres que utilizan nuestro servicio, alcanzando el 53,6% del total.

Respecto de las edades de los usuarios, al igual que en años anteriores, estas se distribuyen de manera similar en segmentos entre 25-34, 35-44 y 45- 59 años de edad, quienes representan el 68% de los pasajeros.

Según el nivel socioeconómico, el 41,2% de nuestros usuarios pertenece al estrato C3, seguido de los estratos D y E que representan el 27,9%. Por su parte el nivel socioeconómico C1 es el que menor uso hace de la red de transporte de Metro. Estas cifras son consistentes con lo reportado en años anteriores.

USUARIOS Y NO USUARIOS DE METRO POR SEXO

Sexo	2017		2018	
	Usuario Metro	No usuario Metro	Usuario Metro	No usuario Metro
Hombre	49%	47,7%	46,4%	49,7%
Mujer	51%	52,3%	53,6%	50,3%

Cada día entre marzo y diciembre de 2018 transportamos en promedio a

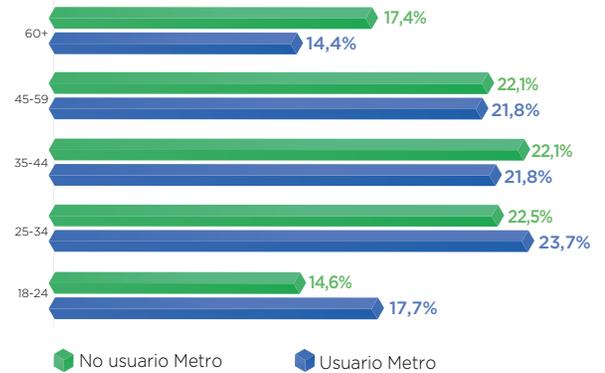
2.562.509
pasajeros,

lo que se tradujo en un total de

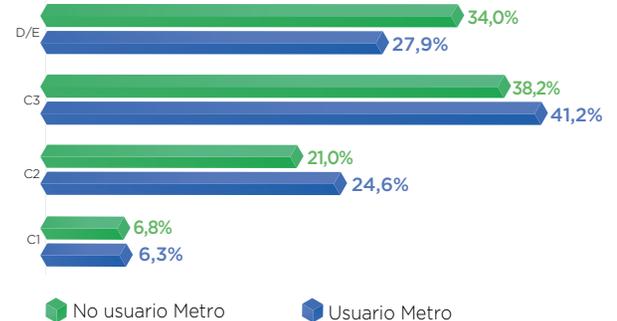
721.007.312

pasajeros transportados en 2018, un **5,2%** más que el año anterior

USUARIOS Y NO USUARIOS DE METRO POR RANGO ETAREO



USUARIOS Y NO USUARIOS DE METRO POR ESTRATO SOCIO-ECONÓMICO



Resultados operacionales 2018

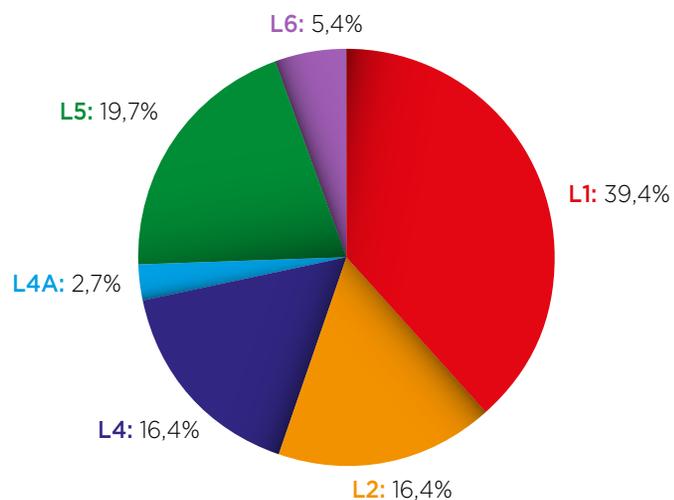
A causa de la inauguración de la Línea 6 en noviembre de 2017, la proporción de la afluencia de pasajeros en las demás líneas disminuyó entre 10% (Línea 4A) y 0,25% (Línea 1), con lo que se puede apreciar una leve descongestión de toda la red de Metro durante 2018.

La afluencia de pasajeros en horario valle aumentó un 4,5% en relación al año 2017, mientras que la afluencia en horario punta

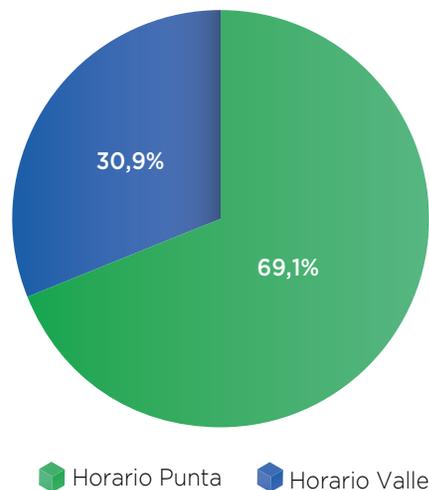
registró un aumento de 6,5%. Esta alza se debe principalmente a la entrada en operación de la Línea 6 en noviembre de 2017, lo que se evidencia también en el aumento de 5,2% en el número total de pasajeros transportados al año.

El episodio de mayor afluencia en 2018 tuvo lugar el día 31 de octubre, alcanzando un total de pasajeros transportados de 2.833.173, un 10,1% más que un día promedio de marzo a diciembre.

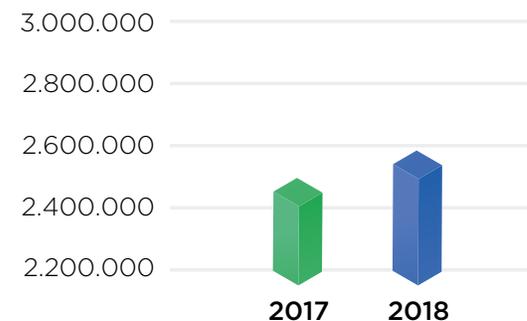
PORCENTAJE DE PASAJEROS TRANSPORTADOS PROMEDIO POR DÍA EN 2018



AFLUENCIA DE PASAJEROS POR HORARIO 2018



PROMEDIO DE PASAJEROS TRANSPORTADOS AL DÍA



Satisfacción de pasajeros

[ExV-3, 102-44]

La satisfacción de los clientes es un indicador clave del funcionamiento de nuestras operaciones, y por tanto juega un rol crítico en el cumplimiento de nuestras metas corporativas. Como indicador, éste se mide mensualmente permitiéndonos conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio recibido y con ello podemos introducir mejoras en nuestros sistemas.

El área de experiencia de clientes coordina la aplicación de esta encuesta con el apoyo de una empresa externa. El estudio mide la satisfacción de 1.200 usuarios y sus resultados son compartidos y analizados por las diferentes áreas de la empresa, que deben diseñar e implementar mejoras.

Durante 2018 el objetivo fue mantener la alta satisfacción obtenida en 2017, pasando de 80% a 72%, de satisfacción neta, lo que estadísticamente representa una leve baja. Los principales atributos que bajaron este año fueron: tiempos de viaje predecibles, Información disponible y condiciones gratas de viaje, aspectos que serán trabajados en el año 2019.

Si bien todas las áreas deben aportar a mejorar este indicador, el equipo de la Oficina de atención al cliente (OAC) es el encargado de recibir los requerimientos de los usuarios, que nos ayudan a detectar áreas de mejora.



Nueva Oficina de Atención a Clientes de Línea 6

Durante 2018 se inauguró la Oficina de atención a clientes ubicada en la estación Los Leones de Línea 6, la cual permitió atender 28.988 requerimientos de clientes, 17% del total de los requerimientos recibidos en la red, siendo superada sólo por las oficinas de atención a clientes de las estaciones La Moneda y Universidad de Chile.

De los requerimientos recibidos por la Oficina de atención a clientes de estación Los Leones, el 60,5% corresponde a trámites relacionados con la tarjeta de adulto mayor (TAM).

REQUERIMIENTOS 2018 OFICINA DE ATENCIÓN A CLIENTES



Las categorías de requerimientos de los clientes ingresados en 2018 se clasifican en cinco ámbitos, siendo la categoría "Adulto Mayor" la que predomina, representando el 55% del total de 118.690.

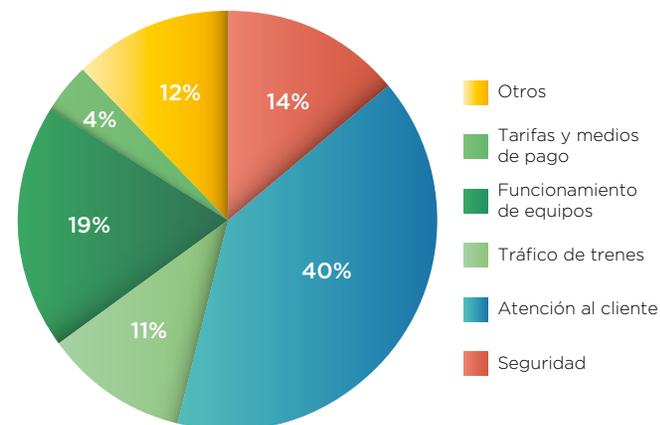
Reclamos de pasajeros

Metro realiza una medición de los reclamos de los pasajeros con el fin de monitorear los principales inconvenientes a los que se ven expuestos los pasajeros y que influyen en la percepción de su experiencia de viaje. La tasa anual de reclamos de toda la red presentó un aumento de 35,8%, debido principalmente al nivel de reclamos presentados en Línea 6, ya que esta línea tiene una tasa de reclamos de 62,3 por millón de pasajeros transportados. La tasa de reclamos de las líneas tradicionales alcanzó 13,1 sobre el mismo universo.

Durante 2018, en las líneas tradicionales se recibió un total de 746 reclamos. 40% tuvo que ver con la atención al cliente, seguido por un 19% por el funcionamiento de los equipos en la red de Metro, especialmente los tótems de recarga.

En cuanto al tráfico de trenes, los principales reclamos tuvieron relación con los tiempos de espera (25%) y la conducción de los trenes (26%). En relación a la seguridad, los reclamos se deben al comercio ambulante en trenes y estaciones (68%).

RECLAMOS LÍNEAS TRADICIONALES 2018



Por otra parte, la Línea 6 recibió 217 reclamos, 83% de ellos relacionados con funcionamiento de los equipos en las estaciones de la línea. Lo anterior se explica debido a que esta línea no cuenta con cajeros que realicen carga de la tarjeta Bip! y en su lugar existen únicamente tótems de recarga, de manera que tanto los pasajeros como la compañía han debido enfrentarse a un proceso de aprendizaje del funcionamiento y mantenimiento de esta nueva tecnología.



Comunicación con pasajeros

[ExV-3]

En Metro buscamos comunicarnos con nuestros pasajeros de manera continua, para lograr una mayor cercanía a través de diversos canales. Durante los últimos años, la información sobre el servicio de Metro ha sido uno de los atributos más valorados de nuestra gestión de comunicaciones. En 2018 decidimos ampliar el arco para informar también sobre el estado de nuestras operaciones. Ejemplo de ello ha sido el uso de las nuevas pantallas publicitarias, que hoy son capaces de informar el estado del servicio con inmediatez, factor clave en caso de incidentes operacionales.

La estrategia multicanal que hemos desarrollado ha tenido positivos resultados. Así lo demuestra la última encuesta de Satisfacción del Cliente, donde el ítem “Información disponible” ha mejorado considerablemente, valorando la claridad, utilidad y oportunidad de la información entregada.

Una de nuestras herramientas de comunicación es una serie de pantallas que entregan diversos contenidos a nuestros pasajeros:

- **Pantallas de acceso**

Entregan información a los pasajeros que ingresan a nuestras estaciones. Actualmente, contamos con 74 distribuidas en 68 estaciones.

- **Pantallas de puertas de entrada y de salida**

Informan a los pasajeros cuando realizan accesos controlados o suspensiones en los ingresos a andenes o en los halls de combinación a otras líneas.

- **Pantallas de andén**

Informan sobre el tiempo estimado de llegada del siguiente tren, el color de ruta y largo del tren, además de información de utilidad en caso de alguna alteración en la habitualidad de los viajes.



Desde 2018, las pantallas de andén informan sobre los coches con menor ocupación, lo que permite a los pasajeros ordenar de mejor manera la subida al tren.

Otro mecanismo de comunicación es la sonorización en trenes y estaciones, que entrega información relevante sobre el estado del servicio y mensajes educativos sobre buenas conductas al interior de la red. En el caso de las Líneas 6 y 3, las sonorizaciones se realizan de manera centralizada desde el Centro de control operacional.

Por otro lado, hay paneles “Infometro”, pendones roller y volantes en las estaciones, entregando información sobre paraderos y recorridos del entorno de las del entorno

Actualmente, la comunicación a través de canales digitales ha sido clave para llegar de forma masiva a nuestros diversos grupos de interés. Nuestro sitio web en 2018 triplicó el número de visitas, llegando a los 11,5 millones. El nuevo diseño de la web es mucho más intuitivo, lo que facilita la navegación del usuario.

Contamos con una *App Mobile*, que mejora el acceso a información sobre el estado de nuestro servicio en tiempo real. Actualmente la aplicación cuenta con 75.313 usuarios.



Para aquellos pasajeros que no cuentan con acceso a teléfonos inteligentes, hemos creado un *Call Center* (en cursiva), accesible en el número 600 600 92 92, para consultas sobre nuestro servicio.

A través de las redes sociales de Metro, los usuarios pueden hacer llegar sus preguntas, sugerencias y reclamos. Las redes sociales nos ofrecen un espacio para interactuar de manera rápida con nuestros usuarios.



Twitter es una plataforma que nos ha permitido entregar información oportuna y relevante a nuestros usuarios, así como también nos ha permitido desarrollar un vínculo cercano, a partir de un lenguaje amigable que invita a la interacción.

- En esta plataforma contamos con 1.767.787 seguidores al finalizar 2018.
- En la industria del transporte, somos una de las cuentas más importantes del mundo.

- Contamos con una alta tasa de interacción: 1,3%
- En 2018 el número de seguidores creció en 4,2%
- Somos el servicio público más activo en esta red social.



Facebook se ha convertido en un canal de información para la comunidad de Metro. En esta plataforma contamos las nuevas acciones que realizamos en nuestro entorno. En 2018, en asistir a nuestros seguidores en la utilización de los equipos presentes en las nuevas líneas que entraron en operación, así como también nuestros habituales contenidos educativos.

- En esta plataforma contamos con 157.182 seguidores al finalizar 2018.
- En 2018, el número de seguidores aumentó en 16,6%
- Nuestra tasa de respuesta es de 88%. Somos el servicio público más activo en esta red social.



En **Instagram**, el crecimiento sostenido del número de seguidores y el promedio de interacción mensual se basa en la dinámica que se ha establecido entre la cuenta y sus seguidores, muchos de ellos aficionados a la fotografía urbana, que comparten contenido para que Metro lo pueda compartir, a la vez, en su perfil.

- Contamos con 58.200 seguidores al finalizar 2018.
- En 2018 triplicamos el número de *likes* en nuestras fotos.
- Recibimos 900 comentarios mensuales.
- Existe una positiva dinámica con nuestros pasajeros, quienes nos etiquetan o nos envían fotos para ser publicadas.
- Nuestras historias cuentan con un promedio de 5 mil vistas.
- Somos la comunidad Metro más grande en Latinoamérica.



Seguridad de pasajeros

[MA, 416-1]

Para Metro es de vital importancia brindar un servicio seguro, que salvaguarde la integridad física de nuestros pasajeros. Evaluamos todas las operaciones para determinar los posibles riesgos que puedan afectarlos. Actualmente estamos realizando un estudio que busca determinar las principales causas de accidentes en la red de Metro, con el objetivo de implementar proyectos que contribuyan a disminuir las tasas de accidentabilidad de pasajeros.

Desde el año 2012 existe en Metro el plan “Cliente Seguro”, que busca disminuir la tasa de accidentes de pasajeros que había alcanzado un 10,2 por cada millón de viajes en el año 2010. Desde entonces, la accidentabilidad de los pasajeros ha variado sostenidamente a la baja, alcanzando en 2018 una tasa de 4,16.

En el marco de este plan, durante 2018 se realizó un diagnóstico con el objetivo de definir los focos críticos de accidentes de años anteriores. Tras el diagnóstico realizamos campañas de seguridad que lograron disminuir considerablemente la accidentabilidad de los pasajeros. También se realizó un monitoreo en todas las obras de infraestructura que se realizaron en las estaciones, con el fin de verificar el cumplimiento de nuestros estándares de seguridad. En paralelo se realizaron *benchmark* a nivel nacional e internacional en la materia y visitas a las estaciones de la red para hacer un levantamiento de potenciales condiciones de inseguridad, corrigiéndolas y previniendo así posibles accidentes.

Cabe destacar que el personal operativo de las estaciones recibe entrenamiento para abordar a los usuarios más propensos a sufrir accidentes, tales como personas con discapacidad y ancianos, con el fin de acompañarlos y asistirlos en el tránsito al interior de las instalaciones de Metro.

La tasa anual de accidentes de pasajeros disminuyó en 16,6% con respecto a 2017, sumando un porcentaje acumulado de 25,7% desde 2014. La Línea 4A es la que presenta la menor tasa de accidentes de pasajeros, mientras que la que presenta la tasa más alta es la Línea 5.

TASA DE ACCIDENTES (CADA MILLÓN DE PASAJEROS TRANSPORTADOS)

Año	Número	Tasa
2015	4.392	6,64
2016	3.873	5,78
2017	3.288	4,83
2018	2.864	4,16

TASA DE ACCIDENTABILIDAD DE PASAJEROS POR LÍNEA

Línea	2018
1	3,6
2	4,0
4	3,7
4A	3,1
5	5,6
6	5,1

Metro, un espacio público seguro en la ciudad

[416-1]

Metro de Santiago es el espacio público más seguro de la Región Metropolitana, con una tasa total de delitos de 0,99 por millón de pasajeros en el 2018.

La tasa total de delitos (TTD) aumentó 2,1% en relación a 2017, mientras que la tasa total de eventos (TTE) se mantuvo estable en 0,37. El porcentaje de denuncias experimentó un alza de 8,1%, mientras que el número de detenidos disminuyó 1,4%.

Año	Tasa total de delitos	Tasa de otros eventos	% de denuncia
2015	0,98	0,34	47%
2016	1,09	0,35	59%
2017	0,97	0,37	74%
2018	0,99	0,37	80%

Dentro de las medidas para disminuir la tasa de delitos se encuentra el nuevo sistema de videovigilancia en las 22 estaciones de la Línea 2, lo que significó la renovación de 179 cámaras. Este plan de renovación se ampliará en 2019 a L1, L4, L4A y L5. Además, se aumentó en 201% la dotación de personal de seguridad en 2018.

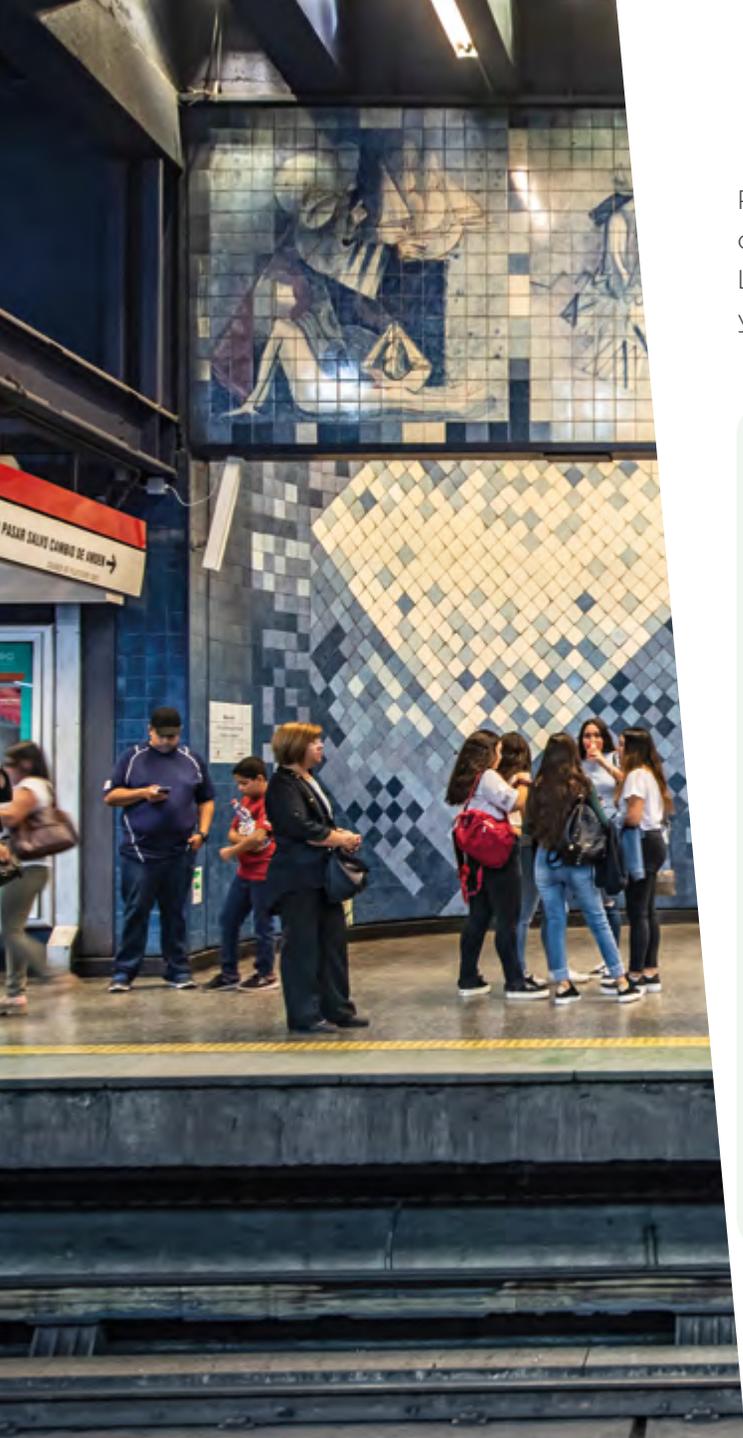


#NoLoDejesPasar

En noviembre, Metro, el ministerio de la Mujer y Equidad de Género, el ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la Policía de Investigaciones (PDI) y la Intendencia Metropolitana, firmaron un convenio de colaboración para capacitar a los equipos de estaciones con el fin de entregarles conocimientos en la atención a personas que experimenten conductas tales como hostigamiento, agresión, acoso sexual y cualquier otra de carácter delictual y/o atentatoria de su dignidad y derechos.

En diciembre se lanzó la campaña “No Lo Dejes Pasar” en Metro, con el fin de incentivar a las víctimas a que denuncien los casos de acoso en el tren subterráneo. La campaña #NoLoDejesPasar fue difundida a través de gráficas en 14 estaciones de las Líneas 1, 2, 4, 4A y 5 y en redes sociales.





Por otra parte, se firmaron acuerdos de colaboración con las municipalidades de Las Condes, Providencia, Estación Central y San Miguel para realizar un trabajo

colaborativo que vele por la seguridad de los usuarios de Metro y de todas las personas en las inmediaciones de las estaciones.

60ª COMISARÍA METRO SANTIAGO

Con la presencia del ministro del Interior Andrés Chadwick, la ministra de Transporte Gloria Hutt, la subsecretaria de Prevención del Delito Katherine Martorell, el general director de Carabineros Hermes Soto y el presidente del Directorio de Metro Luis De Grange, el día 11 de octubre de 2018 se realizó la inauguración de la 60a Comisaría Metro Santiago, que cuenta con una dotación permanente de 87 carabineros que velarán por la seguridad de los pasajeros en toda la red de Metro.



Además de la inauguración de la comisaría, y como parte del Plan de Seguridad Metro, se asignó una dotación de 210 carabineros destinados a la vigilancia de 70 puntos neurálgicos de afluencia de público en la superficie e inmediaciones de las estaciones de Metro.

La Comisaría cuenta con 942 m² distribuidos en 2 niveles y reemplaza a la antigua Tenencia Baquedano.



Mejoras en la infraestructura

[MA, ExV-1]

Para Metro es de gran importancia mantener una mejora constante de su infraestructura y disminuir la frecuencia y duración de las averías que se generan en la red, para contribuir a la modernización del sistema de transporte y a una mejor experiencia de viaje de los usuarios. Existen planes de mejoramiento de infraestructura, así como de acondicionamiento de la accesibilidad a las instalaciones de Metro mediante el Programa de accesibilidad universal.

En cuanto a las averías, Metro desarrolló un Plan de Mantenimiento que busca actuar de manera preventiva para disminuir las averías. Para lograr los niveles de cumplimiento de este plan se trabajó en diversos focos. El más destacado es el trabajo que se realizó en la implementación de SAP, cargando los planes de mantenimiento, controlando y reportando su ejecución, respetando cotas y frecuencias.

Por otro lado, se trabajó en el seguimiento de los repuestos críticos y se generaron modificaciones en el plan de necesidades, mejorando las proyecciones. Finalmente, es importante destacar que se avanzó en el trabajo colaborativo que se realiza tanto internamente en el área como con las otras áreas con las que nos relacionamos, fortaleciendo el trabajo en equipo, lo que permitió anticiparnos frente a imprevistos y lograr mejor coordinación en las actividades que realizamos.

Cumplimiento del Plan de Mantenimiento 2018	2016	2017	2018
Sistema y energía	99%	99%	99,1%
Estaciones y servicios	99,7%	96%	99,7%
Vías	80,3%	96%	96,7%
L6	N/A	N/A	99,5%
Cota material rodante neumático	89%	93%	92,0%
Cota material rodante acero	95%	98%	97,0%

Línea Cero

[ExV-1]

En septiembre de 2018 se inauguró la nueva Línea Cero del Metro de Santiago, un sistema de estacionamientos de bicicletas de diversas modalidades que se expandirá paulatinamente a otras estaciones de la red. La primera etapa contempló cinco puntos de estacionamiento en Línea 6, sumando un total de 128 estacionamientos de bicicletas. Durante el año se inscribieron 220 usuarios a través de una aplicación móvil que permite operar el estacionamiento y además poder reservar.

Durante 2019, la iniciativa buscará potenciar la conexión de la bicicleta con Metro, mediante la instalación de diferentes modalidades de estacionamientos de bicicletas (pagados y gratuitos), en estaciones de demanda intermodal, lo que implica cubrir puntos donde se produce combinación con Metro y puntos de interés como destino final del viaje. En 2019 se re acondicionarán nueve puntos de estacionamientos ya existentes en otras líneas (Bicímetros) y se construirán seis nuevos puntos.





Trenes NS16 armados en Chile

En los Talleres Neptuno de la Línea 1 están siendo armados los 35 nuevos trenes modelo NS16 (Neumáticos Santiago 2016) que serán incorporados a la operación de las Líneas 2 y 5 en forma paulatina hasta 2021, beneficiando a casi un millón de pasajeros diariamente en el promedio de afluencia de lunes a viernes.

Los trenes NS16 tienen prestaciones que mejoran el viaje de los pasajeros, como aire acondicionado, inter-circulación entre carros, sistema de información a pasajeros, espacio para sillas de ruedas, entre otros elementos equivalentes a los trenes más modernos de la red. Además, durante el 2019 se empezarán a incorporar cámaras del sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) a los trenes.

Entre septiembre y diciembre de 2018, tres de estos trenes se incorporaron a la operación de Línea 2.



Nuevo pasillo de circulación de pasajeros en estación Tobalaba de Línea 4

Durante 2018 se entregó la obra del trasandén de la estación Tobalaba en Línea 4. Se trata de un pasillo paralelo al andén de llegada desde el sur, que permite combinación tanto hacia Los Dominicos como a San Pablo de la Línea 1. Tiene por objetivo mejorar las condiciones de circulación de los pasajeros y ha permitido aumentar en 7,5% por hora la capacidad de transporte de la Línea 4 en dirección Tobalaba.



Plan de gestión de fallas de alto impacto

En 2014, creamos el Plan de gestión de fallas de alto impacto, para hacer frente a los problemas operacionales que se produjeron ese año. El plan consiste en una serie de proyectos destinados a prevenir o disminuir la cantidad de averías y tiempo de restablecimiento de las operaciones, reduciendo el impacto en nuestros usuarios.

El Plan presentó un avance físico de 53,5% al término del año 2018. Las principales actividades de este plan llevadas a cabo durante el año son:

- Importantes avances en la ejecución de proyectos con alta prioridad, cuyo foco principal es la mejora de la obsolescencia de equipos a nivel de sistemas, energía y señalización.
- Finalización de proyectos en etapa de diseño orientados al estudio del mejoramiento de condiciones ambientales de salas técnicas, como también al mejoramiento y regularización de cableado eléctrico que sustenta sistemas críticos para la operación de Metro.
- Avances en la ejecución de proyectos a nivel de trenes, cuyo foco principal es reducir la tasa de averías mediante el reemplazo de elementos que presentan gran desgaste o que han cumplido su vida útil.
- Avances en Ingeniería de detalles de proyectos de largo período de implementación.

Plan de mantenimiento predictivo

El Plan de mantenimiento predictivo durante 2018 implementó un puesto piloto para monitorear activos en línea. Esta iniciativa forma parte del proyecto del Centro integrado de mantenimiento, del cual se espera:

- Analizar y tomar decisiones técnicas.
- Coordinar y planificar actividades.
- Monitorear y procesar avisos, alarmas y anticipación de fallas.
- Soporte técnico en contingencias.
- Por otra parte, se evaluó el servicio de monitoreo del estado de la vía, a través de la instrumentación de trenes.



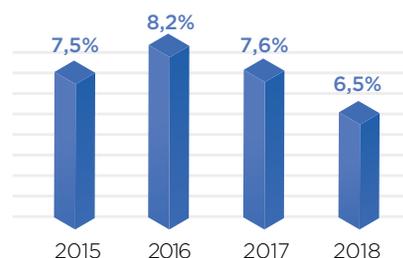
Estadísticas de averías

La tasa de averías con impacto operacional a nivel de toda la red de Metro presentó una baja en 1,1 puntos porcentuales, alcanzando la tasa más baja en los últimos 4 años.

AVERÍAS CON IMPACTO OPERACIONAL ACUMULADA 2018 POR LÍNEA

Línea	2017	2018
L1	6,9%	5,2%
L2	11,4%	9,6%
L4	2,9%	2,2%
L4A	2,9%	5,9%
L5	9,3%	8,6%
L6	n.d.	4,5%
Red Metro	7,6%	6,5%

TASA DE INCIDENTES CON IMPACTO OPERACIONAL



Por otra parte, durante el año ocurrieron un total de 13 averías con una duración mayor a 30 minutos, 6 de las cuales tuvieron lugar en la Línea 6, a causa del proceso de adaptación y aprendizaje natural que ocurre en las líneas nuevas.

AVERÍAS MAYORES A 30 MINUTOS

	2016		2017		2018	
	Tasa de averías	N° de averías	Tasa de averías	N° de averías	Tasa de averías	N° de averías
MR	56,9	8672	39,8	5413	37,9	5503
EVS	14,2	n.d.	13,9	n.d.	10,5	1432
Averías mayores a 30 minutos	2,83	n.d.	2,05	n.d.	2,74	13

* MR: Material rodante

* EVS: Energía vías y sistemas

Otro de nuestros indicadores de gestión dice relación con el número total de averías con impacto percibido por los pasajeros, cuya duración supere los cinco minutos. Este tipo de averías disminuyó en 5,2% durante 2018. Estas averías han sido clasificadas en 18 tipos, siendo la más común la avería del tipo tracción-frenado. En 2018 ocurrieron 5.583 averías, desglosadas en la tabla a continuación:

NÚMERO DE AVERÍAS

Motivo	2017	2018
Tracción-Frenado	1204	1266
Control y comando	898	728
Sistema de puertas	889	943
Mecánica-boggie	525	487
Caja	418	396
Equipos eléctricos	259	311
Pilotaje automático embarcado	257	308
Bloqueo de tren	230	232
Equipos automáticos	228	276
Averías varias	213	229
CBTC embarcado	185	108
Sistema de comunicación	148	119
Confort	73	51
Información	26	42
Frenado largo	24	24
Deslocalizaciones	20	16
TETRA embarcado	12	44
Daños a equipos e instalaciones	3	3
	5612	5583



Asegurar la excelencia operacional de los procesos

[MA, ExV-2]

La excelencia operacional es un objetivo clave para cumplir nuestro propósito como empresa: garantizar una experiencia de viaje segura y confiable, operando de manera eficiente y sostenible y contribuyendo a una mejor ciudad.

Es por esto que desde 2015 estamos trabajando en el Proyecto Estratégico Excelencia Metro (PEEM), que ha definido acciones para la mejora continua de nuestros procesos, entregando herramientas para el desarrollo de proyectos en los talleres de mantenimiento de trenes en San Eugenio, Neptuno, Lo Ovalle y Puente Alto. Asimismo, el proyecto también ha avanzado en mejorar la eficiencia de los siguientes procesos y áreas de Metro:



El Proyecto Estratégico Excelencia Metro tiene por objetivo entregar herramientas a todas las áreas de la empresa para que, a través de prácticas eficientes, logren mejorar el desempeño de los equipos de trabajo y, en consecuencia, faciliten el cumplimiento de nuestra estrategia corporativa.

Contamos con un Sistema de Gestión, que le permite a cada área implementar los requisitos del PEEM ajustándolos a la naturaleza de sus actividades. Esto busca dar sostenibilidad en el tiempo a los comportamientos individuales y grupales de cada equipo en torno a la mejora continua. Este sistema se sustenta en cuatro prácticas:





Avanzamos hacia la mejora de nuestros procesos

En 2018, el PEEM continuó trabajando en los procesos de abastecimiento de Bienes y en procesos de estaciones en las líneas L2, L5, L4-4A. Adicionalmente, el proyecto fue implementado en el proceso de adquisición de servicios y en el centro de reparaciones electromecánicas de excelencia.

En 2018 completamos la Fase III del Proyecto de excelencia, en un total de 19 frentes y alcanzando una cobertura organizacional de más de 2.400 trabajadores, es decir, sobre el 50% de la dotación total de Metro.

Ámbito	Logros del período
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutamos 13 proyectos distribuidos en cuatro intervenciones, que se enfocaron en procesos actuales de divisiones y gerencias corporativas. Capitalizamos en el conocimiento interno adquirido para el liderazgo de proyectos,
Sustentabilidad y mejora	<ul style="list-style-type: none"> Instauramos un proceso sistemático para el seguimiento y control de la adherencia a las mejores prácticas definidas para cada área. Instalamos sistemas de gestión en aspectos aledaños a áreas ya transformadas. Ejecutamos el Piloto de medición del índice de excelencia operacional, incorporando un estándar que permite conocer el estado actual de la excelencia en Metro.
Desarrollo y gestión del cambio	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramos la comprensión de los líderes de Metro en la aplicación de herramientas y prácticas del modelo de excelencia y en el desarrollo de profesionales de Metro. Trabajamos de manera integrada con áreas transversales para alinear el Proyecto de excelencia con todos los sistemas y procesos de Metro. Realizamos entrenamientos transversales y particulares con relación a la metodología para la excelencia. Generamos redes de colaboración en torno a la mejora continua, tanto internas como con entidades y empresas externas a Metro. Asistimos a seminarios de excelencia operacional. Participamos en seminarios como relatores invitados, dando a conocer la ruta de Metro hacia la excelencia operacional. Difundimos los hitos y logros alcanzados en los medios internos de Metro.

Adicionalmente, en el segundo semestre se trabajó en la elaboración de la hoja de ruta para el desarrollo de la Fase IV, que debe ejecutarse en el período 2019-2020, y que tiene por objetivo:

- Robustecer la madurez de las prácticas de gestión
- Expandir el modelo en área operativas
- Desarrollar nuevas fuentes de desempeño

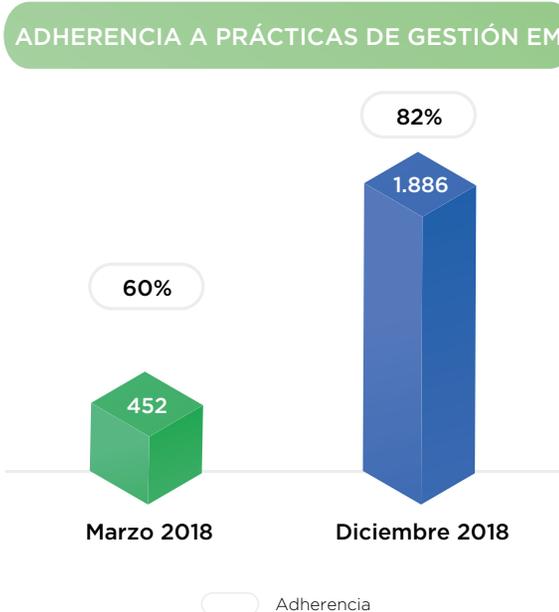


Compartiendo nuestro camino hacia la excelencia operacional

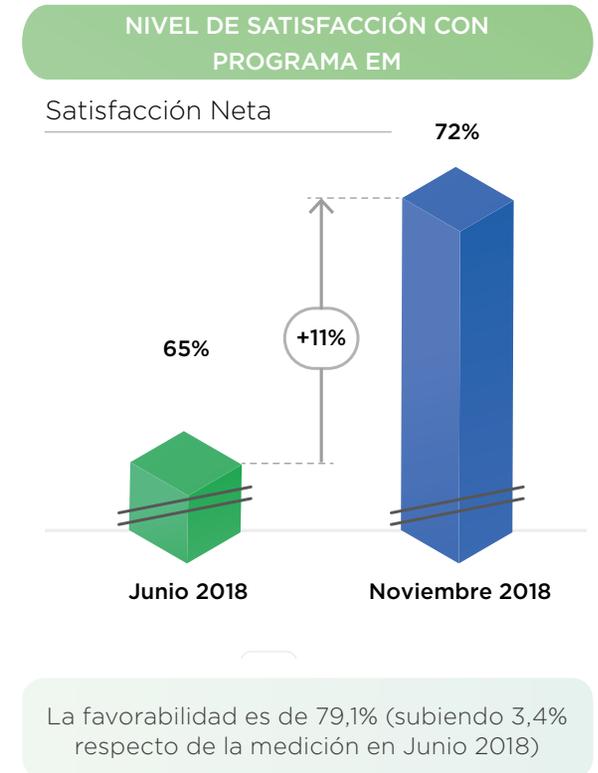
En 2018, compartimos los avances de nuestro Proyecto estratégico excelencia Metro con diversas empresas locales como Viña Concha y Toro, SQM, Constructora WAIN, Alicorp y CMPC. Asimismo, fuimos invitados a exponer nuestra experiencia en seminarios organizados por la Cámara Chilena de la Construcción, Codelco, LEAN Summit, Diplomado de Liderazgo y Gestión LEAN en la Universidad Católica.

En Metro estamos convencidos que la colaboración al interior de las organizaciones y entre ellas es un elemento que potencia el impacto y la contribución que las empresas podemos hacer a la sociedad, pues la mejora de nuestros procesos nos acerca cada día a alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad.

En base del éxito de este importante proyecto está el compromiso de todos los trabajadores de Metro, cuyo entusiasmo e involucramiento creció significativamente en este período. Así, en 2018 la adherencia al plan de trabajo aumentó en 37% en relación al cumplimiento alcanzado por los líderes de las áreas ya transformadas, en la ejecución de las prácticas y actitudes comprometidas. La adherencia aumentó considerablemente de marzo a diciembre, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Adicionalmente, se midió el grado de satisfacción por parte de los líderes de las áreas transformadas, alcanzando un alto nivel de satisfacción y además una evolución positiva durante el 2018, con un aumento del 11%, mientras que la favorabilidad aumentó en 3,4% en el período comprendido entre junio y noviembre.



Excelencia operacional para una mejor experiencia de viaje

Todos los esfuerzos que hemos descrito tienen por objetivo convertir a Metro en la empresa con la mejor experiencia de viaje en la Región Metropolitana. Queremos lograr este objetivo mejorando cada una de las prácticas de nuestros procesos que impactan directamente en nuestros clientes.

La experiencia de viaje es un aspecto multidimensional, que cubre desde el ingreso del pasajero a la estación hasta su salida. Es por esto que introdujimos mejoras en diversos ámbitos, desde nuestro clima laboral para comunicarnos mejor con los clientes, hasta los procesos de infraestructura y mantenimiento, que nos permiten asegurarles un viaje seguro y confiable.

Estas mejoras también consideran los aspectos relacionados con la gestión de averías, gestión del aseo en estaciones, actitud del personal de contacto, y gestión del personal de seguridad (guardias, vigilantes, asistentes), pues son elementos que impactan a los usuarios directamente.





Crecimiento



Mejorando la conectividad de la ciudad

[MA, 102-10, CR-1]



Somos un actor relevante en el sistema de transporte público metropolitano. Jugamos un rol clave en el desarrollo urbano y mejoramos la calidad de vida de millones de personas reduciendo sus tiempos de traslado. Es por esto que nuestro plan estratégico busca aumentar la cobertura de nuestra ciudad, llevando a Metro a lugares que hoy están desprovistos o tienen acceso restringido a un sistema de transporte público masivo.

El crecimiento de nuestra red no solo reduce de manera importante los tiempos de viaje, sino que también proporciona nuevas rutas a los usuarios. Adicionalmente, las extensiones de nuestro servicio también son un aporte a la descongestión urbana, entregándole a la ciudad un sistema más resiliente en caso de contingencias.

A nivel social, la reducción de los tiempos de viaje se traduce en un mayor tiempo libre para los usuarios, contribuyendo a la mejora

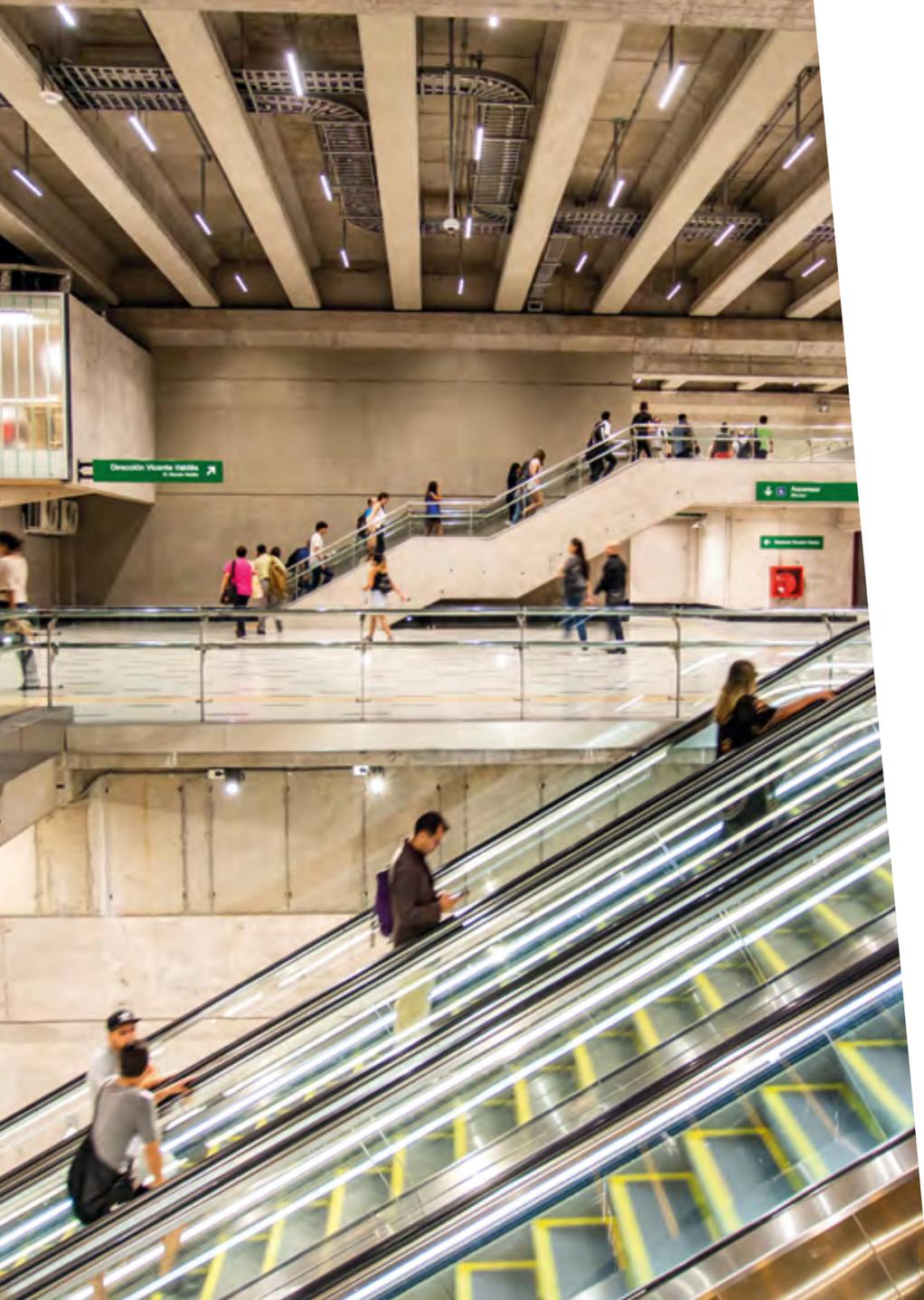
de su calidad de vida. Mientras que, a nivel urbano, la llegada del Metro tiene efectos positivos en la superficie, como, por ejemplo, la renovación urbana en torno a las nuevas estaciones, acercando espacios de comercio y servicios a los usuarios, y aumentando la plusvalía de los entornos.

En términos ambientales, debido a que somos un medio de transporte eléctrico, contribuimos a la sustentabilidad urbana en Santiago, con una huella de carbono más eficiente que la de otros sistemas.

Todos nuestros proyectos de expansión consideran los principios de sostenibilidad como pilar fundamental. Por esto, se exige el respeto de todos los estándares en materia medioambientales y de relacionamiento comunitario que nos hemos fijado.

Estos estándares ponen atención a las siguientes dimensiones:

- Patrimonio arqueológico: Nuestros trabajadores presentes en la excavación deben dar cuenta del material arqueológico que se descubre en faena y cumplir con el protocolo para su manejo.
- Ruidos y vibraciones: Las principales medidas de mitigación de ruidos en faenas son el uso de silenciadores acústicos en la maquinaria, junto con la implementación de barreras acústicas perimetrales, cumbreras y túneles acústicos, y el desarrollo de charlas para la reducción de ruidos durante las faenas nocturnas.



- Emisiones atmosféricas: 60% de la energía que utiliza Metro para su operación es generada por fuentes de energías renovables no convencionales. La operación de las Líneas 6 y 3 reducirá en 1% las emisiones atmosféricas anuales del Gran Santiago.
- Intervención en la ciudad: con los métodos constructivos desarrollados actualmente se minimizan los impactos de intervención en la ciudad.
- Recuperación de suelos: en el proyecto de la Línea 6 se recuperaron los suelos del ex-vertedero Lo Errázuriz, transformándolo en el actual taller de Cerrillos de Línea 6.

Con el objetivo de mantener y mejorar la coordinación con el sistema de transporte de buses en superficie, se realiza un trabajo de integración no solo tarifaria, si no también física. Con la Dirección de Transporte Público Metropolitano (DTPM) desarrollamos actividades de coordinación permanente, reflejado en la gestión de cuatro Estaciones Intermodales (EIM) de buses, las cuales son operadas por Metro, así como en la implementación de proyectos de mejora en el entorno de las estaciones (paso seguro, semaforización, etc.).

La intermodalidad entre Metro, buses y trenes suburbanos es un principio rector en el diseño de las nuevas estaciones, presente desde el inicio en la planificación de nuevas iniciativas. Al respecto, en el contexto del inicio de operación de las líneas 6 y 3, en beneficio de los usuarios se modificó la malla de servicios de buses, potenciando la intermodalidad entre Metro y buses. En 2019, se reforzará con la nueva Estación de Intercambio Modal (EIM) en la estación Los Libertadores de Línea 3.



Nuevas tecnologías para un nuevo transporte

Para ofrecer un servicio de primer nivel, hemos introducido cambios tecnológicos en la manera en que concebimos, ejecutamos y operamos los proyectos de expansión.

En el caso de las nuevas líneas, la División de proyectos de expansión se ha enfrentado a diferentes desafíos, entre los que se cuentan la utilización de una tuneladora por primera vez en Metro de Santiago, y la implementación de la metodología BIM en las fases de diseño de los proyectos.

La tuneladora será utilizada en la construcción de la Línea 7, en el tramo que se ejecutará entre Estación Brasil y Estación Walker Martínez, que consta de 8 km. aproximadamente. Entre sus beneficios se cuentan la disminución del impacto en la ciudad, mejores condiciones de seguridad para los trabajadores y mejores rendimientos de excavación.

Por otro lado, 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. Metro se encuentra alineado a este plan BIM, implementando maquetas 3D en los proyectos de Extensión Línea 3, Extensión Línea 2 y Cocheras Vespucio Norte..

Los objetivos que persigue Metro con la implementación de BIM son los siguientes:

1. Integración de las distintas disciplinas en el diseño y modelación de los proyectos.
2. Minimizar los tiempos de revisión y validación de planos y documentos.
3. Disminuir el tiempo de respuesta en la ejecución de las obras.
4. Mejorar el control de avance de obra.
5. Mejorar los procesos de fabricación y montaje de equipos específicos.
6. Generar medidas de seguimiento de operación y mantenimiento de la infraestructura a través del tiempo.

Relacionamiento temprano con las comunidades

Si bien los beneficios de la expansión de la red de Metro son reconocidos por su impacto positivo en la vida de los usuarios de nuestro sistema, las actividades de construcción de la expansión de Metro pueden generar impactos en los vecinos y las comunidades cercanas al entorno del proyecto.

Para mitigarlos y generar una positiva relación con los vecinos del área de influencia, las obras cuentan con un plan de gestión territorial y actividades de vinculación con los vecinos a través de

visitas vecinales, planes comunicacionales y desarrollo de mesas técnicas con los municipios, con el objetivo de mitigar impactos e integrar a los distintos grupos de interés desde la etapa de diseño y durante la ejecución del proyecto, de manera de generar espacios de cooperación para solución de problemas.

Otras buenas prácticas han sido la presentación de la línea a diversos grupos de interés antes de su inauguración, así como el desarrollo de “plazas ciudadanas” en las que se presenta la nueva estación a las comunidades aledañas. En 2018, más de 4 mil personas participaron en las plazas ciudadanas realizadas en las comunas de Quilicura, Conchalí, Independencia y La Reina, quienes pudieron apreciar en primera persona los aspectos más relevantes de la nueva línea, gracias a los profesionales de Metro que guiaron cada evento.

En este mismo espíritu, en 2018 dimos continuidad a la estrategia de acercamiento temprano de la futura Línea 7, iniciada en diciembre de 2017. Se realizaron presentaciones formales en todas las municipalidades que acogerán el proyecto y se tramitaron los primeros permisos de prospección y pesquisa arqueológica. Adicionalmente, se elaboró la caracterización del medio humano del área de influencia, que permitió adecuar la futura instalación de obras, reduciendo con ello el impacto en las comunidades aledañas. Por último, se elaboró material de información destinado a la población general, que da cuenta de los aspectos fundamentales del proyecto y las principales medidas destinadas a la reducción de los impactos sociales y ambientales.

En esa línea, en 2018 iniciamos los primeros acercamientos con las comunidades cercanas a las futuras líneas 8 y 9, que se tradujeron en reuniones con autoridades y equipos técnicos municipales para dialogar sobre estos proyectos.



Gestión patrimonial

El patrimonio arqueológico e histórico es parte de la riqueza cultural del país. Dentro de la Resolución de calificación ambiental (RCA) de cada proyecto, se contempla una estrategia para la gestión de los materiales arqueológicos encontrados durante el desarrollo de las obras, en línea con la normativa establecida por la Ley de Monumentos Nacionales.

Al cierre de este reporte, en las extensiones de las líneas 2 y 3 y en las Cocheras Vespucio Norte aún se encontraban en ejecución trabajos arqueológicos. El material recolectado será tratado y almacenado en el Museo Nacional de Historia Natural (MNHN).

Los principales descubrimientos arqueológicos en las faenas 2018 fueron los siguientes:

Extensión Línea 3

- Estación Plaza Quilicura: se encontraron restos humanos y material arqueológico. Se constata la presencia de un sitio arqueológico.

Somos una empresa estatal, y como tal, estamos al servicio de todos los chilenos. El patrimonio arqueológico e histórico es parte de la riqueza cultural del país. Dentro de la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) de cada proyecto, se contempla una estrategia para la gestión de los materiales arqueológicos encontrados durante el desarrollo de sus proyectos, en línea con la normativa establecida por la Ley de Monumentos Nacionales.

En las extensiones de las líneas 2 y 3, y en las Cocheras Vespucio Norte aún se encuentran en ejecución trabajos arqueológicos.

El material recolectado, será tratado y almacenado en el Museo Nacional de Historia Natural (MNHN).

Los principales descubrimientos arqueológicos en las faenas 2018, fueron los siguientes:

Extensión Línea 3

- Estación Plaza Quilicura: se encontraron restos humanos y material arqueológico. Se constata la presencia de un sitio arqueológico.
- Pique de Construcción 2 (Las Parcelas): se identificó un muro de piedra canteada de granito en el sector de los cierros perimetrales. Hallazgo no previsto en el marco del monitoreo de los cierros perimetrales.
- Pique de Construcción 1 (CCU): se encontró un sitio de asentamiento histórico.

Extensión Línea 2

- Estación Hospital El Pino: Se identificaron restos de canal de regadío posiblemente republicano temprano (fines de 1800 a principios de 1900).
- Pique Construcción 5, Santa Cruz: se encontraron cimientos de casa patronal posiblemente colonial o republicana temprana.
- Estación Observatorio: se encontraron restos de canal de regadío posiblemente republicano temprano.

Expansión de la red

Primer año de funcionamiento de Línea 6

El foco principal de la gestión durante 2018 fue consolidar la operación de la Línea 6, la primera completamente automática de nuestra red, que beneficia a 1,1 millones de habitantes de las comunas de Cerrillos, Pedro Aguirre Cerda, San Miguel, San Joaquín, Ñuñoa, Santiago y Providencia, dos de las cuales cuentan por primera vez con una estación de Metro (Cerrillos y Pedro Aguirre Cerda).

La Línea 6 transportó un total de 39.111.884 pasajeros en 2018, reduciendo el tiempo de traslado en 60% entre las comunas de Cerrillos y Las Condes.

En su primer año de funcionamiento, la Línea 6 no solo permitió aumentar la oferta de transporte de Metro, sino que también permitió descongestionar ciertos puntos de la red, como las estaciones Los Héroes, Estación Central y Baquedano. Como resultado, hoy han disminuido los tiempos de desplazamiento para los pasajeros del tren subterráneo, lo que mejora su experiencia de viaje.

- En la estación Baquedano los controles de flujo de pasajeros (contenciones) durante los horarios punta bajaron en 50%.
- En Estación Central se registró una disminución de la afluencia principalmente en el horario punta de la mañana, debido a que los usuarios provenientes de Tren Central tienen la opción de utilizar Línea 6 (desde la estación Lo Valledor) para dirigirse directamente al sector oriente de la ciudad. De igual manera, los pasajeros suburbanos que acceden por Camino a Melipilla hasta el sector del Terminal San Borja utilizan la estación Cerrillos.

- La Línea 2 se descongestionó 10% en promedio, registrando una disminución de trasbordos en la estación Los Héroes desde Línea 2 hacia Línea 1 en el horario punta de la mañana, lo que se debe al aumento de trasbordos que se registran en la estación Franklin para trasladarse hasta la zona oriente.
- En tanto, la densidad de Línea 5 se redujo en 7%. Esto ocurre mayormente en el tramo entre Ñuble y Baquedano, donde se registró una disminución de usuarios que hacen combinación desde Línea 5, viniendo desde el sur, hacia Línea 1, con destino al oriente. Tal como en el caso de Los Héroes, estos pasajeros ahora tienen la opción de hacer trasbordos directamente en Línea 6, desde Ñuble, para realizar viajes entre el sector sur hacia el oriente de la ciudad.

Durante 2018, y gracias a los comentarios de los pasajeros, se realizaron mejoras y correcciones en las señaléticas de 3 estaciones de la línea. Además, en septiembre se inauguró la primera zona Wi-Fi de la línea en estación Ñuñoa, que viene a sumarse a las 29 zonas Wi-Fi existentes en toda la red.

La sonorización de los trenes y la puesta en operación de las pantallas informativas en andenes se llevó a cabo en marzo de 2018, y en el transcurso del año se logró llegar al 100% de cobertura de telefonía móvil en las 10 estaciones de la línea.

Cabe destacar que Línea 6 es el trazado que cuenta con el nivel de satisfacción de usuarios más alto de la red, llegando a un 89% neto.





Línea 3

En 2018, la última etapa de la construcción de la L3 se concentró en las terminaciones civiles y en las pruebas de integración de sistemas y equipamientos. Durante el mes de septiembre 2018 se dio inicio al período de marcha blanca, que concluyó el día 11 de enero de 2019, permitiendo inaugurar la Línea 3 el día 22 de enero.

Esta nueva línea cuenta con 22 kilómetros de extensión, beneficiando a 1,1 millones de habitantes de las comunas de La Reina, Ñuñoa, Santiago, Independencia, Conchalí y Quilicura. Estas últimas tres comunas cuentan por primera vez con una estación de Metro.

En su etapa de construcción, destacó la labor de relacionamiento comunitario llevado a cabo con los vecinos y municipios del área de influencia del proyecto, donde se realizaron visitas a obras y se participó activamente en las mesas técnicas municipales.

La Línea 3 integra por primera vez a las comunas del norte de Santiago, particularmente Independencia, Conchalí y Quilicura, disminuyendo en 55% los tiempos de viaje de los residentes en estas comunas. Junto a ello, la Línea 3 permite generar una red de Metro más resiliente, con impactos en el resto de la ciudad en comunas como Ñuñoa y La Reina. Esto constituye un aporte directo a la calidad de vida de los santiaguinos, tanto en la disminución de tiempos de viaje como en una mejora en las condiciones del mismo, en términos de frecuencia, regularidad, comodidad, etc.



Extensión de Líneas 2, 3 y 4

La extensión de la Línea 2 considera la incorporación de 5,1 km adicionales y cuatro nuevas estaciones: en las intersecciones de Av. Padre Hurtado con las calles Riquelme, Observatorio y Lo Martínez, y en las cercanías del Hospital El Pino, en San Bernardo. En 2018, las actividades realizadas tuvieron relación con la ingeniería de piques, galerías, túneles y talleres; el proceso ambiental para la obtención de la RCA en el mes de agosto; los procesos expropiatorios de los terrenos necesarios para ejecutar las obras; y el desarrollo de arqueología, el cual se finalizará durante el 2019.

Con respecto a las actividades de extensión de Línea 3, estas se concentraron en la obtención de la RCA, gestión de expropiaciones y el proceso de arqueología. Este proyecto de extensión considera la incorporación de 3,8 km adicionales y tres nuevas estaciones: en la intersecciones de Av. Matta con las calles Jaime Guzmán, Lo Cruzat y O'Higgins, respectivamente.

Respecto a los porcentajes de avance, al 31 de diciembre del 2018 existía 9% de avance físico para la extensión de Línea 2, y 17% de avance físico para la extensión de Línea 3.

Las extensiones de ambas líneas se encontrarán operativas en el año 2022.

Finalmente, durante su Cuenta Pública de junio de 2018, el Presidente de la República, Sebastián Piñera, comunicó la extensión de la Línea 4 desde la estación Plaza de Puente Alto hacia el sector de Bajos de Mena, una de las zonas históricamente más postergadas de y con más carencias de Santiago.

Esta extensión, que sumará 4,4 kilómetros y 3 nuevas estaciones a la red, servirá a cerca de 600 mil personas cuando entre en operación en el año 2027. Durante el año 2018 se avanzó en la ingeniería conceptual del proyecto.



Líneas 7, 8 y 9

La Línea 7, anunciada en 2017, unirá a las comunas de Renca, Cerro Navia y Vitacura, generando una integración de la ciudad en el eje poniente-oriental, y colaborará con la descongestión en Línea 1, que hoy es la línea más utilizada en la red. Al cierre de 2018, el proyecto de Línea 7, que incluye la extensión de Línea 6 a Isidora Goyenechea para producir la combinación de ambas líneas, cuenta con un estado de avance físico de 0,33%, considerando el comienzo de las obras de ingeniería básica de obras civiles y los estudios iniciales de mecánica de suelos y aerofotogrametría de los terrenos para la implantación del trazado en toda su extensión. La línea 7, que contempla una inversión de MM USD\$2.528, estará operativa en 2026.

Tal como ocurrió con la extensión de Línea 4 a Bajos de Mena, durante la Cuenta Pública 2018, el Presidente de la República comunicó a la ciudadanía la construcción de las líneas 8 y 9 de Metro.

La Línea 8, que tendrá un trazado de aproximadamente 19 kilómetros y 14 nuevas estaciones, irá de norte a sur por los ejes de las Avenidas Los Leones, Macul y La Florida conectando cinco comunas: Providencia, Ñuñoa, Macul, La Florida y Puente Alto. Beneficiará a 1,6 millones de habitantes y permitirá reducir en 60% los tiempos de viaje entre Providencia y Puente Alto.

La Línea 9 tendrá un trazado de aproximadamente 17 kilómetros y 12 estaciones, recorriendo de norte a sur por el eje de Av. Santa Rosa. Conectará seis comunas de la capital: Santiago, San Miguel, San Joaquín, La Granja, San Ramón y La Pintana, beneficiando a cerca de 900 mil habitantes que verán reducidos sus tiempos de traslado en aproximadamente un 70%.

El trazado de las líneas 8 y 9 generará nuevas conectividades desde el sur hacia el centro-oriental de Santiago, sumando por primera vez a la comuna de La Pintana, y mejorando la cobertura en las comunas de La Florida y Puente Alto. Ambas líneas estarán en operación en el año 2027.

El objetivo de la construcción de la Línea 8 es comunicar las comunas de la zona sur y centro de Santiago con la zona oriental y poniente de la ciudad, además de descongestionar las Líneas 4 y 5. Se espera que la línea 8 culmine la etapa de ingeniería conceptual durante el primer trimestre de 2019.

Por su parte, la Línea 9 pretende mejorar la accesibilidad de la zona centro y sur de Santiago, mejorando la calidad del servicio entregado por las líneas 2, 4 y 5.

Metro en los próximos años

Hacia el año 2027, Metro de Santiago dispondrá de 215 kms. de red, aumentando en 54% la longitud actual. Además, Metro tendrá acceso a 6 nuevas comunas, incorporando 55 nuevas estaciones y transportando 42% más de pasajeros que en la actualidad.







Comunidad y ciudad



Relacionamiento comunitario

[MA, 413-1, 413-2]

La política de sostenibilidad de Metro, define una estrategia de relaciones con la comunidad, cuya misión es convertir al tren subterráneo en un actor responsable con el entorno donde está inserto, buscando siempre que la presencia cuente con la legitimidad social necesaria para cumplir los objetivos de la empresa en armonía con las necesidades locales.

En Metro, el relacionamiento comunitario es una actividad permanente, donde el impacto y extensión de nuestras actividades ha ido aumentando conforme al crecimiento de nuestra organización. Nuestra gestión comunitaria se enfoca en desarrollar relaciones de colaboración, basadas en la transparencia y la confianza, con las comunidades que habitan las áreas cercanas a nuestras operaciones y proyectos de expansión. El modelo de relacionamiento que hemos desarrollado apunta a la construcción de vínculos de largo plazo, buscando que nuestra presencia en los territorios sea uno más de sus elementos identitarios.

Es por esto que nuestras iniciativas comunitarias potencian las relaciones a nivel local, caracterizándose por buscar el diálogo y la participación de todos los involucrados. Esta estrategia nos ha permitido detectar y minimizar eventuales impactos de nuestras operaciones, y encontrar en conjunto oportunidades de mejora que nos permitan contribuir al entorno urbano.



La gestión comunitaria está integrada en nuestras operaciones

Contamos con un equipo especializado en gestión comunitaria, que trabaja de manera coordinada con todas las áreas de Metro para asegurar que las operaciones y proyectos de expansión de la empresa sean un aporte a la sostenibilidad urbana de los lugares donde estamos presentes. Gracias al trabajo inter-área, en 2018 se realizaron mejoras en el aseo de los entornos de nuestros talleres y se cambió el horario de las actividades de mantenimiento para reducir las molestias a los vecinos.

En las zonas en donde estamos operando, desarrollamos en 2018 diversas actividades culturales, operativos de salud y ferias de emprendimiento local, entre otras iniciativas. Mientras que en las áreas donde se están desarrollando los proyectos de expansión, trabajamos de forma transparente y temprana con las autoridades y los vecinos para informarles de las principales características de los proyectos y recoger sus inquietudes, críticas y sugerencias con el objetivo de mejorar la instalación de nuestras obras, reduciendo sus impactos.

Nuestras comunidades

El perfil de las comunidades que rodean nuestra operación y proyectos de expansión es diverso en términos de su nivel socio-económico, características territoriales e identidad local. Nuestros planes de relacionamiento consideran estas diferencias, buscando que nuestras actividades sean pertinentes para la realidad social de cada comunidad. Es por esto que nuestro modelo de relacionamiento privilegia las actividades de diálogo y participación social, pues permiten identificar de qué manera en particular cada comunidad percibe los impactos de nuestra presencia y de qué manera podemos prevenirlos y mitigarlos, con el objetivo de ser un aporte a las áreas en donde nos insertamos.

NÚMERO DE RECLAMOS DE VECINOS ASOCIADOS AL DESARROLLO DE PROYECTOS Y OPERACIONES

Categoría	2017		2018	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Falta cordialidad contratista	32	17,6%	7	3,5%
Daños infraestructura y/o entorno	27	14,8%	22	10,9%
Higiene ambiental	10	5,5%	16	7,9%
Seguridad	15	8,2%	14	6,9%
Ruidos y vibraciones	69	37,9%	137	67,8%
Otros	29	15,9%	6	3%
Total	182	100%	202	100%

El 68% de los reclamos recibidos en 2018 corresponde a los ruidos y vibraciones de nuestras operaciones



Participación temprana en Línea 7

En el marco de las extensiones del desarrollo de la Línea 7, en 2018 desarrollamos el proceso de acercamiento temprano a la ciudadanía y a las autoridades locales. Así, desarrollamos más de 40 reuniones con diferentes equipos municipales, entregando información detallada del proyecto, especialmente sobre la instalación de faenas de la etapa actual del proyecto, como la prospección mecánica de suelos y el monitoreo de patrimonio arqueológico.

Hacia el cierre del año y como parte del Estudio de impacto ambiental de la Línea 7, se llevó a cabo la elaboración de la Línea base de medio humano, tarea que nos permitió caracterizar de manera detallada las condiciones actuales de las comunidades del proyecto y levantar sus principales necesidades.

Adicionalmente, en el período reportado comenzamos la elaboración de un plan de reasentamiento humano para aquellas familias que resulten afectadas por el proyecto, a través de un programa de medidas y compromisos que permite vincularnos con la población que se verá desplazada, la que continúa en el lugar y aquella población receptora de familias desplazadas por las obras de la futura Línea 7.



¡El Metro es de y para todos!

Sabemos el rol público que cumplimos en todos los territorios en donde operamos. En la medida en que se extiende nuestro servicio, sumamos a todos los vecinos de las áreas de los nuevos proyectos, invitándolos a conocer nuestro plan de expansión y hacernos llegar sus inquietudes.

Así, en 2018 presentamos el plan de expansión de Metro en la Municipalidad de La Pintana, donde participaron los ejecutivos de nuestra empresa, la intendenta de Santiago Karla Rubilar, parlamentarios, alcaldes de las comunas beneficiadas y nuestros vecinos.

En esta actividad dimos a conocer los detalles de las futuras líneas 7, 8 y 9, junto a la extensión de la Línea 4, las cuales reducirán hasta en 70% los tiempos de viaje, entregando comodidad y eficiencia a 2,7 millones de personas aproximadamente.

Nuestras actividades

En 2018 celebramos la participación activa de las comunidades aledañas en las actividades de relacionamiento que diseñamos. En sintonía con lo desarrollado en años anteriores, continuamos realizando visitas a las obras civiles en el proyecto Línea 3 previo a su inauguración. En estas actividades informamos a diversos grupos de interés sobre el estado de avance de la obra, su método constructivo, y las nuevas tecnologías con los que contarán las futuras estaciones.

Adicionalmente, volvimos a participar en el **Día del Patrimonio**, abriendo las obras de la Estación Ñuñoa a casi mil personas, quienes quisieron anticiparse a la inauguración de la estación y conocer de primera fuente cómo serían las instalaciones de la futura línea.

ACTIVIDADES INFORMATIVAS DE LOS PROYECTOS DE EXPANSIÓN

Realizamos tres tipos de actividades

733
asistentes

Actividades con la comunidad en general

Actividades pedagógicas nacionales e internacionales

Actividades con diversos grupos de interés del proyecto



Plazas
Ciudadanas
4 MIL
asistentes

Conchalí

La Reina

Independencia

Quilicura

Acciones como esta fueron repetidas durante el segundo semestre de 2018, donde mostramos a nuestros principales grupos de interés el estado de avance de nuestras obras y las innovaciones con las que ya cuenta la Línea 3, a lo que se sumó la realización de cuatro **Plazas Ciudadanas** en las comunas de Quilicura, Conchalí, Independencia y La Reina, que contaron con una participación masiva de los vecinos.

Otra línea de trabajo que hemos desarrollado, tiene relación con la recuperación de espacios residuales bajo la iniciativa **Plazas de Bolsillo**. En alianza con diversos actores sociales, miembros de la comunidad y de los gobiernos locales de las comunas de Recoleta, Ñuñoa y Providencia, buscamos crear espacios ciudadanos y entregarlos a los vecinos para que los disfruten, cuiden y mantengan.





Los sonidos del universo

En el marco del Día de la Astronomía, realizamos el concierto “Cielos de Chile” a cargo de la Orquesta Juvenil de Pudahuel y una muestra de astronomía Inclusiva en conjunto con la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT).

El concierto contó con la asistencia de un grupo de jóvenes no videntes de la escuela Santa Lucía, quienes participaron en diversas actividades como “Chile escucha tu cielo” y “Universo con todos los sentidos”, que les permitieron percibir el espacio a través del tacto, el gusto y la audición, permitiendo acercar la astronomía a personas con discapacidad visual.



ACTIVIDADES DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO 2018

Proyecto	Cantidad	%
Visitas a instalaciones (piques de construcción, operación)	14	2,1%
Reuniones y mesas de trabajo (municipal, autoridad)	167	25,4%
Reuniones con comunidad	111	16,9%
Plazas ciudadanas	4	0,6%
Actividades de vínculo con el entorno	90	13,7%
Gestiones con grupos de interés	69	10,5%
Gestión de reclamos	202	30,7%
TOTAL	657	100%

En las comunas donde estamos presentes, durante 2018 profundizamos nuestro involucramiento con las comunidades a través de alianzas con actores sociales comunitarios e institucionales, con quienes colaboramos para desarrollar iniciativas que aborden temáticas de salud, cultura, educación y cuidado del medioambiente.

En 2018, a través de la iniciativa **Mercado a un Metro**, nos propusimos formalizar las ferias de emprendimiento local que hemos desarrollado, implementando un modelo de ferias a través de convenios de carácter legal y comercial con diversas instituciones (como agrupaciones de comerciantes y municipalidades), que nos permita abrir espacios a los emprendedores de la zona.

El plan piloto de esta iniciativa desarrolló 24 ferias en las comunas de Santiago, Ñuñoa, Puente Alto, Cerrillos y Maipú. En 2019 esperamos aumentar el número de ferias realizadas, sumando a las comunas de Providencia, Lo Prado, La Florida y Pedro Aguirre Cerda.



Comité de Auspicios

Como parte de su política de sostenibilidad, Metro facilita el uso gratuito de algunos de sus espacios físicos y publicitarios para la exhibición de campañas y/o para la realización de actividades de

bien público a organizaciones sin fines de lucro. En 2018 más de 60 instituciones fueron beneficiadas, en campañas y activaciones que abarcaron una gran diversidad temática.

ORGANIZACIONES BENEFICIADAS POR NUESTRO COMITÉ DE AUSPICIOS

Migración	Medio Ambiente	Pobreza	Discapacidad	Salud	Infancia	Diversidad sexual	Cultura	Seguridad	Educación	Adulto mayor
ACNUR	Greenpeace	Banigualdad	Pather Nostrum	SOCHIDERM	Fundación Chilena para la Adopción	MOVILH	Bibliometro	Bomberos de Chile	Congreso del Futuro	Fundación San Vicente de Paul
Arzobispado de Santiago	Ministerio del Medio Ambiente	América Solidaria	Teletón	Centro de Sangre Metropolitano	Aldeas SOS	Festival Amor	Puelmapu	Carabineros de Chile	Belén Educa	
	Fundación Mi Parque	Hogar de Cristo	Fundación Luz	Elige Vivir Sano	Deportistas por un sueño	Fundación Iguales	Centro Cultural Lo Prado		CONICYT	
	Acción Empresas	Fundación Portas	Fundalurp	Fundación Arturo López Pérez	Patronato Madre e Hijo		Shimmy Mob		Enseña Chile	
		Servicio País		FAO	UNICEF	Municipalidad de Puente Alto	Elige Educar			
		TECHO		Municipalidad de San Miguel		Municipalidad de Ñuñoa	Universidad Alberto Hurtado			
		Fundación Las Rosas		Sochicar		Jode Rock	Universidad de Chile (CR2)			
		Patronato Madre e Hijo		Municipalidad de PAC		CHILEMONOS	Educleta			
		Momento O				Museo Precolombino	Fundación SSCC			
		Fundación Forge				Fundación Imagen de Chile	Municipalidad de Santiago			
		Fondo Esperanza				Municipalidad de Cerrillos				



24
Ferias de
emprendimiento
local

44
Operativos de
salud

4
Actividades
culturales
locales

5
Visitas
educativas

10
Murales
participativos



MetroInforma

Metro Informa es un servicio desarrollado para que diversas organizaciones puedan dar a conocer actividades de carácter cultural, gratuitas y de beneficio social abiertas al público general. Para participar en la cartelera mensual, las actividades deben ser sin fines de lucro y no deben contar con el auspicio de marcas comerciales ni otros tipos de patrocinio.

En 2018, recibimos más de 450 postulaciones de diversas organizaciones, que difundieron una variada oferta de cursos, talleres, obras de teatro, danza, concursos, colectas y charlas sobre tópicos de interés general.





Metro inclusivo

[MA, CyC-1]

Como empresa pública, nuestro rol es estar al servicio de todos los habitantes de las zonas donde operamos. Es por esto que buscamos mejorar la integración de la ciudad a partir de la comprensión de las necesidades de quienes tienen movilidad reducida, así como las propias del adulto mayor.

Nuestras actividades

11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



Junto con trasladar eficientemente a nuestros millones de pasajeros, queremos ser un transporte para todas las personas. Para esto progresivamente hemos diseñado y construido estaciones accesibles para personas con movilidad reducida, incorporando ascensores y rutas para personas no videntes, mientras que al interior de los trenes las personas con necesidades especiales cuentan con asientos preferentes y un dispositivo sonoro y lumínico para avisar el cierre de

puertas de los trenes.

Sin duda, la intervención de las estaciones ha sido un desafío importante, pues hemos tenido que realizar variadas adecuaciones sin interrumpir la operación diaria de Metro. Pese a ello, hemos avanzado progresivamente en la construcción de ascensores.

En 2018, como parte de nuestro plan de accesibilidad, 16 estaciones en las líneas 1, 2 y 5 habilitaron nuevos ascensores que facilitan el desplazamiento de las personas con movilidad reducida, acercando a esas líneas al estándar de las líneas 3, 4 y 6, que cuentan con accesibilidad universal en todas sus estaciones. Con esto, finalizamos el 2018 con ascensores en 125 de un total de 136 estaciones, lo que equivale al 92% de la red. Durante 2019 está se completará lo necesario para llegar al 100% de la red.



LÍNEA 1: 8 estaciones

- Universidad de Santiago
- Unión Latinoamericana
- República
- La Moneda
- Santa Lucía
- Pedro de Valdivia
- El Golf
- Alcántara

LÍNEA 2: 7 estaciones

- Santa Ana
- Toesca
- Parque O'Higgins
- El Llano
- Lo Vial
- Departamental
- Lo Ovalle

LÍNEA 5: 1 estación

- Santa Ana

De cara al futuro, el plan de accesibilidad tiene contemplado implementar puertas bidireccionales configurables para los pasajeros con movilidad reducida, y la habilitación de un espacio en los trenes reservado para personas en silla de ruedas.

Tarjeta Adulto Mayor

Metro ofrece a los adultos mayores pensionados una tarifa especial de 220 pesos cualquier día de la semana y durante todo el horario de funcionamiento de la red.

En el marco de este beneficio, la cifra de adultos mayores que recibieron su Tarjeta Adulto Mayor (TAM) creció de 284.364 beneficiados en el 2017 a 332.045 beneficiados en el 2018, lo que muestra un 17% de aumento de la base histórica de inscritos (47.681 nuevos inscritos en 2018).





Aportando a la cultura

[MA, CyC-2]

Desde hace décadas que nos hemos comprometido con ser un polo para la promoción urbana del arte y la cultura. Cada año, realizamos diferentes iniciativas para aprovechar nuestra infraestructura y ponerla al servicio del fomento a la cultura, brindando acceso a nuestros pasajeros a experiencias artísticas que impacten positivamente en su experiencia de viaje y calidad de vida.

Desde 1992, las iniciativas culturales son canalizadas a través de la Corporación Cultural MetroArte, cuya gestión se enfoca en cuatro ámbitos:

- Murales, arte y arte público, que pueden ser murales de autor, por concurso, o gestados vía participación ciudadana.
- Exposiciones transitorias, donde se coordinan conversatorios, charlas y otros programas especiales como “Música a un Metro”.
- Fomento lector, articulado en la gestión de BiblioMetro y el Concurso “Santiago en 100 palabras”.
- Gestión patrimonial, en la cual se vela por el cuidado del patrimonio arqueológico y artístico de Metro.

Durante 2018, la Corporación trabajó en diversas actividades, entre las que destacan las siguientes:

- En marzo, junto al Consejo Nacional de la Infancia, se inauguró el mural de mosaicos “La infancia que debe ser” de la artista Jennifer Díaz, al interior de la estación Bellas Artes de Línea 5. En el exterior de la misma estación, precisamente en el acceso, se inauguraron murales pintados por los artistas Inti y Alejandro “Mono” González.
- En agosto, la obra “Ágora”, del fotógrafo Javier Godoy, fue instalada en forma permanente en los cuatro muros de las escaleras de descenso al andén con que cuenta la estación Baquedano de Línea 1. A través de 400 metros cuadrados de superficie, esta obra es el primer MetroArte realizado a partir de fотомontajes, y está ubicado en uno de los puntos de mayor afluencia de la red, que además es la puerta de entrada a un ícono urbano: la Plaza Baquedano o Plaza Italia.
- En septiembre, el destacado artista visual chileno Nelson Rivas, conocido como “Cekis”, pintó un mural en una de las fachadas del edificio corporativo de Metro (por calle Lord Cochrane), donde se encuentra la Academia de Talento de Metro. El edificio había sido pintado en dos oportunidades y grafitado severamente. Por eso, como una forma de fomentar el cuidado de la fachada a través del arte en el espacio público, se abrió la posibilidad de realizar este mural. En esas instalaciones se realizan entrevistas de selección,

capacitaciones, cursos, entrenamientos y talleres dirigidos a los trabajadores del tren subterráneo.

- En noviembre, se inauguraron dos murales en las paredes de los ascensores de acceso de las estaciones Alcántara y El Golf de Línea 1. El primero de estos murales fue realizado por la artista Jennifer Díaz y el segundo de ellos corresponde a la artista Pelagia Rodríguez. En 2018 también concluyeron las obras de murales de mosaico en las estaciones Lo Vial, a cargo de la artista Sabrina Morgado, y en Departamental, a cargo de la artista Pelagia Rodríguez.

- En murales de arte urbano y cierres perimetrales de obras, más de dos mil metros cuadrados de arte urbano se pusieron a disposición de la comunidad en los cierres perimetrales de obras por construcción de ascensores en ocho estaciones de la Línea 5. Se trata de un proyecto conjunto entre el tren subterráneo, el Consorcio EI-OSSA y la productora de arte y cultura “Galería Lira”, que actualmente exhibe murales de arte urbano de distintos artistas connotados del país, pintados en las paredes exteriores de esas faenas.

- Durante el año, también se realizaron varias modificaciones de obras ya instaladas en algunas estaciones. Por ejemplo, la obra “El Puente” del artista Osvaldo Peña, fue trasladada de forma definitiva desde la estación Baquedano hasta la estación San Ana de Línea 5, debido a la construcción de la Comisaría.
- Debido a la construcción de ascensores en algunas estaciones de la red, en la estación Parque Bustamante de Línea 5 fueron removidos seis paneles del mural “Vida y Trabajo”, del artista “Mono” González, que serán reubicados en la estación Departamental de Línea 2 durante 2019. Otras obras que debieron ser restauradas por este mismo motivo durante 2018 fueron “El Cielo”, del artista Juan Santiago Tapia, en la estación Pedro de Valdivia de Línea 1, y la escultura “El sitio de las

CIFRAS ACUMULADAS METRO ARTE



Puntos BiblioMetro (presencial y digital)



Puestas en valor arqueológicas



Obras de MetroArte



De mosaicos en pilares, más obras en estaciones



Murales transitorios en conjunto con la comunidad



M² de murales



Exposiciones e itinerancias



Nuevos dioramas



cosas”, del artista Pablo Rivera, en la estación Santa Ana de Línea 5.

Según los estudios que hacemos periódicamente para medir el impacto de nuestra oferta, más del 90% de nuestros usuarios dice conocer al menos una de nuestras actividades culturales, todas las cuales son evaluadas con una nota superior a 6 puntos (en una escala de 1 a 7).

En cuanto al fomento a la lectura, en 2018 celebramos los 23 años de vida de BiblioMetro, contabilizando más de 310.000 préstamos realizados y cuatro locales nuevos. Del mismo modo, también llevamos a cabo la XVII versión del concurso “Santiago en 100 palabras”, en la que recibimos más de 65.000 cuentos.

A inicios de este año BiblioMetro instaló dispensadores de libros digitales para celulares y tablets en las estaciones Inés de Suárez y Cerrillos de la Línea 6. Aquí, los usuarios podrán descargar de manera gratuita más de 25 mil libros. Esta iniciativa viene a reforzar y modernizar la red de 21 puntos de préstamo de libros en Metro.

A estas iniciativas se suma el programa “Música a un Metro” que invita a intérpretes de diversos estilos a que se presenten en nuestras instalaciones. Nacido el año 2016, durante 2018 el programa contó con más de 70 artistas que rotaron entre horarios y estaciones y fueron escuchados por miles de personas todos los días. A finales del año, abrimos la convocatoria para un nuevo concurso que permitirá renovar nuestra parrilla de artistas.





Gestión ambiental



Cuidando el medio ambiente

[MA, 102-11]

Con nuestra operación aportamos a la ciudad y el medio ambiente, ya que proveemos un medio de transporte eléctrico que contribuye a la descontaminación. Buscamos fortalecer nuestro quehacer a través de una matriz energética limpia y un uso más eficiente de los recursos.

Nuestra política de sostenibilidad define nuestro enfoque general para conservar los recursos y minimizar y gestionar nuestros impactos ambientales, con un énfasis específico en la protección del medio ambiente y la eficiencia en el consumo. Esta mirada rige todas nuestras operaciones a lo largo de los ciclos de vida de los proyectos, desde la concepción hasta la construcción y la operación a largo plazo.

Antes de comenzar a ejecutar cualquier proyecto, se requiere obtener los permisos ambientales respectivos. Para ello es necesario un análisis profundo que detecte posibles impactos y diseñar las medidas para evitarlos, minimizarlos y mitigarlos. La tramitación ambiental considera la participación de grupos de interés, invitando al público a sumarse al proceso a través de consultas y la revisión de expertos según sea necesario. Al finalizar, los permisos ambientales emitidos especifican las condiciones que se aplican a un proyecto a lo largo de su vida útil.

Durante 2018, obtuvimos por parte de la Comisión de Evaluación Ambiental de la Región Metropolitana la aprobación para la ejecución de los Proyectos “Extensión de Línea 3 de Metro a Quilicura”, “Extensión Línea 2 a El Bosque y San Bernardo” y “Cocheras Vespucio Norte”, lo que nos permite iniciar la etapa de construcción.

Para hacer frente a los crecientes desafíos en materia ambiental, Metro creó la subgerencia de Medio Ambiente, incorporando en ella el área de control y cumplimiento ambiental con la contratación de profesionales dedicados al control en la operación de los talleres y líneas de Metro, y las etapas de construcción de los proyectos de expansión.

Además, nos encontramos implementando un Sistema de gestión ambiental, con la elaboración e incorporación de objetivos y metas, indicadores de seguimiento y acciones orientadas a asegurar el cumplimiento ambiental.

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 y compartiéndolas con trabajadores contratistas, proveedores, clientes y la sociedad en su conjunto.

En 2017 realizamos un diagnóstico ambiental y diseñamos el Sistema de gestión ambiental de Metro (SGA), con el fin de formalizar las acciones tendientes a asegurar el cumplimiento normativo y mejorar de manera continua el rendimiento ambiental de nuestras operaciones.

2018 fue el primer año de su implementación, que identificó los procesos que impactan en el medioambiente, y definió tanto los procedimientos para hacer que nuestras operaciones sean sostenibles en el largo plazo, como los responsables de liderar cada iniciativa.

Para promover la mitigación de impactos, en el periodo 2019 trabajaremos en la elaboración de manuales y procedimientos que aseguren un comportamiento amigable con el medioambiente; y además creamos una estrategia para el control operacional y diseñamos medidas de mitigación, que serán ejecutadas en los próximos años.

Metro cuenta con una plataforma online que permite identificar y sistematizar compromisos ambientales establecidos en las respectivas resoluciones de Calificación Ambiental. Esta

herramienta facilita la comunicación y reportabilidad de compromisos, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento normativo ambiental. Este método de seguimiento permite visualizar y validar a través de verificadores cómo es el comportamiento ambiental de los contratistas, y también identificar acciones preventivas y correctivas según corresponda durante el periodo de ejecución.

La subgerencia de Medio Ambiente es la responsable de definir políticas y lineamientos estratégicos para la gestión ambiental de Metro. Desde esta gerencia se lideran las diversas iniciativas en que participan todos los trabajadores de Metro.



Proyectos del Programa de inversiones medio ambientales

En los últimos años, Metro ha desarrollado una cartera de proyectos que nos permitirán implementar diversas medidas de control, para garantizar que los impactos ambientales se minimicen. El 2018 destaca el avance de la solución acústica viaducto Línea 5 Sector Teniente Cruz.

- Solución acústica viaducto Teniente Cruz Línea 5
- Mitigación vibro acústica cocheras intermedias Quilín Línea 4
- Mitigación vibro acústica Talleres Puente Alto Línea 4
- Mitigación acústica Talleres San Eugenio Línea 5
- Insonorización acústica Subestaciones Eléctricas de Rectificación (SER)
- Regularización de Residuos Industriales Líquidos (RILes)
- Regularización almacenamiento Residuos Industriales No Peligrosos (RINP)



Solución acústica Viaducto Teniente Cruz Línea 5

Con una inversión de UF 358.517, este proyecto busca disminuir las emisiones de ruido por el paso de trenes en aquellos tramos del viaducto con incumplimiento acústico.

Durante el año 2018, se dio inicio a la construcción y montaje del primer tramo de este proyecto denominado Túnel Acústico, que contempló 40 módulos que permitieron cubrir una extensión de 225 metros del viaducto, finalizando con el montaje del último módulo el 02 de enero de 2019. Las mediciones acústicas realizadas a la solución implementada verificaron una mitigación del ruido efectiva del tránsito de los trenes.

A fines del año 2018, se obtuvo la cotización de los tramos 2 y 3 que contempla el proyecto, correspondiente a los denominados Barreras y Rampa Norte, cuya adjudicación e inicio del contrato está programado para el primer semestre del año 2019. Las obras en terreno frente al viaducto se materializarán a partir del segundo semestre del 2019. El tramo de Barreras será el primero en llevarse a cabo. La obra concluirá a fines de 2020 con la ejecución del tramo Rampa Norte.

Al igual que en el tramo Túnel, durante la ejecución de los tramos de Barreras y Rampa Norte se mantendrán las actividades de inspección técnica, las verificaciones acústicas y los planes de relacionamiento con la comunidad.

Emisiones

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



La gestión de nuestras emisiones es uno de los focos de acción de nuestros compromisos con la excelencia operacional. Desde el año 2009 medimos

nuestra huella de carbono, lo que nos ha permitido identificar las actividades y áreas que tienen una mayor emisión de dióxido de carbono equivalente (CO₂-e) y que, por tanto, producen un mayor impacto en el medioambiente.

Para medir nuestra huella de carbono, nos basamos en la metodología “GHG Protocol” desarrollada por el Instituto de Recursos Mundiales (WRI por sus siglas en inglés) y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable (WBCSD). Los resultados de este año se presentan en la tabla a continuación.

Fuente	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (tCO ₂ e)				Variación
	2015	2016	2017	2018	
Alcance 1	2,097	1,362	628	1009	60,67%
Combustible	257.54	148.94	136.93	272.48	98,99%
Aire acondicionado	1,839.24	1,213.46	491.5	736.26	49,80%
Alcance 2	143,934	165,929	171,998	179,487	4,35%
Administración	1,278	1,419	1,447	1466.00	1,31%
Alumbrado	25.874	30.242	31.138	32971	5,89%
Tracción	11.782	134.268	139.413	145051	4,04%
Alcance 3	13,560	16,278	16,325	8,478	-48,07%
Energía	36	41	30	44	46,67%
Producción de agua potable	36	35	611	646	5,73%
Producción de insumos	154	295	285	135	-52,63%
Transporte de carga	43	38	56	48	-14,29%
Transporte de empleados	5,697	5,987	6,396	6,419	0,36%
Tratamiento de aguas servidas	137	114	137	146	6,57%
Tratamiento de residuos	7,153	9,546	881,00	1040	18,05%
Viajes de negocio	303	222	155	103	-33,55%
TOTAL	159,591	183,569	189,107	189,074	-0,02%



EMISIONES DE GEI 2018

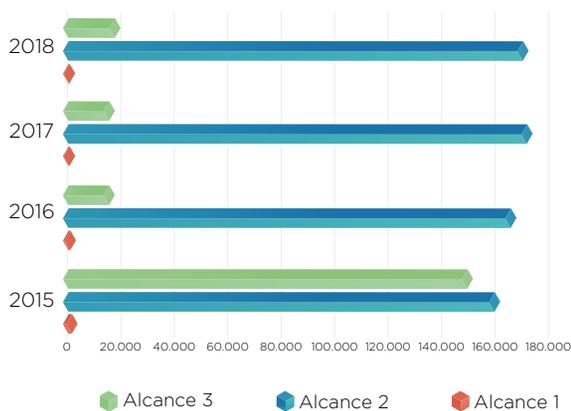


considerarse una variación de un 61% debido al consumo de combustible diésel y del refrigerante HCFC-22/r22, utilizado en la climatización de oficinas y locales comerciales. Las variaciones entre el 2017 y 2018 también deben considerar la modificación y actualización de los factores de emisión en el cálculo de la huella de carbono, que mejoraron en precisión y calidad siguiendo lo recomendado en la guía 2018 *Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting*.

Con respecto a la intensidad de las emisiones, en 2018 hubo un aumento que tiene su explicación en el aumento del flujo de pasajeros y la extensión de la red, producto sobre todo de la entrada en funcionamiento de la Línea 6, que aportó un 4,5% más de pasajeros en horario valle y un 6,1% más en hora punta.

En 2018 decidimos avanzar con el apoyo de una empresa externa especializada en la medición y verificación de la metodología de cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero utilizando la norma NCh-ISO 14064-3:2013 y ajustada a los requerimientos del programa Huella Chile. Esta verificación da mayor credibilidad a los datos levantados y reportados anualmente, y nos asegura que la toma de decisiones sobre nuestra gestión ambiental se produce sobre la base de datos certificados.

EMISIONES DE GEI 2015 - 2018



La medición de nuestra huella de carbono es la base para elaborar planes de reducción de emisiones diseñados específicamente cada uno de nuestros procesos. En 2018, en las emisiones de Alcance 1 debe

Año	Intensidad	Unidad
2016	0.00124	tCO ₂ eq/Coche KM
2017	0.00139	tCO ₂ eq/Coche KM
2018	0.00171	tCO ₂ eq/Coche KM

Energía

[MA, 302-1, 302-4]

Nuestro compromiso con el medioambiente se manifiesta en una gestión operacional enfocada en la eco-eficiencia. Hemos optado por utilizar energías renovables, una alternativa económicamente competitiva y cuyas emisiones son más bajas que otras opciones disponibles.

En el largo plazo, nos hemos propuesto aumentar la participación de ERNC en nuestro suministro energético, y con ello avanzar hacia la descarbonización de nuestras operaciones, tal como la industria internacional lo está haciendo.

En 2018, avanzamos esta materia logrando disminuir nuestro consumo de energía en la estación Salvador de la Línea 1, que ya cuenta con la certificación ISO 50.001. Ahí, las principales actividades fueron el cambio de luminarias, instalación de controles horarios en sistema de aire acondicionado y termos eléctricos, capacitación al personal operativo y control de procedimientos de ahorro de energía, entre otros.



Nos abastecemos de energía limpia

Obtenemos energía a través de tres contratos de suministro eléctrico, siendo dos de ellos ERNC. A través de estos contratos se suministra el 60% de todo el consumo de energía, que equivale a 280bGWh/año.

Incorporación de ERNC en Metro

La acción más relevante en materia de gestión ambiental de nuestra empresa en los últimos años fue la puesta en marcha de dos proyectos para alimentar la operación con energías renovables no convencionales (ERNC): la construcción de un parque fotovoltaico (El Pelicano), con exclusividad para Metro, y la contratación de una porción de la energía de un parque eólico (San Juan), que alimentarán la red de Metro por un período de 15 años. Ambos contratos, junto con potenciar el desarrollo sustentable de la empresa a nivel ambiental, permitirán a Metro contar con un suministro a precios estables, que en promedio, considerando al 100% de la matriz energética, quedarán por debajo de los 100 USD/MWh.



El 11 de enero de 2018, se realizó la inauguración oficial del Parque Solar El Pelicano con la presencia de la entonces Presidenta de la República, Michelle Bachelet, en la comuna de La Higuera, Región de Coquimbo. Esta iniciativa cuenta con una capacidad instalada de 110 MV, lo que equivale a la generación eléctrica necesaria para abastecer en promedio a 120 mil hogares chilenos. Con una inversión de USD\$250M, el aporte a la matriz de consumo de Metro asciende al 45%, con un rango de energía aportada de 210 GWh al año. Este contrato se extenderá hasta el 2032.

En tanto, el Parque eólico San Juan cuenta con una capacidad instalada de 185MV. Con una inversión de USD\$310M del parque en sí mismo y USD\$54M de la línea de transmisión y la subestación, el aporte a la matriz de consumo de Metro asciende al 15%, con un rango de energía aportada de 70 GWh al año. Este contrato también estará vigente hasta el 2032.



Nuestro consumo energético e iniciativas para reducirlo

Conforme al crecimiento de nuestra red, el consumo eléctrico ha aumentado. Sin embargo, gracias a nuestras iniciativas energéticas, hemos podido contener el consumo total en rangos aceptables.

Consumo eléctrico 2018 en kWh			
Año	Trenes	Alumbrado	Total
2016	338.206.021	79.740.764	417.946.786
2017	351.165.438	82.134.444	433.299.882
2018	378.693.605	88.598.602	467.292.207

Dentro de las iniciativas desarrolladas para incentivar el uso responsable de la energía, contamos las siguientes:

- Cambio de luminarias en interestaciones Salvador. Se logró un ahorro de 2,3% del consumo de la estación, equivale a 7.387 kWh/año.
- Cambio de luminarias en recintos. Se logró un ahorro de 0,7% del consumo de la estación, equivalente a 2.248 kWh/año
- Instalación de control horario en estación Salvador. Se alcanzó un ahorro de 0,5% del consumo de la estación, equivalente a 1.606 kWh/año.

- Verificación de procedimiento operativo de ahorro de energía. Por el momento, no se ha realizado una cuantificación específica del aporte de esta iniciativa.
- Capacitación al personal operativo. Por el momento, no se ha realizado una cuantificación específica del aporte de esta iniciativa.

Desde la implementación de las medidas de eficiencia energética, la estación Salvador (L1) mostró un ahorro energético de un 10% al cierre del año, tal como se observa a continuación:

Consumo de energía	2017	2018	% de ahorro
Octubre	28.855	28.162	2,4%
Noviembre	30.119	28.061	6,8%
Diciembre	29.075	25.320	10%



A nivel de red, realizamos un cambio en los contratos de publicidad de Metro, lo cual implicará una renovación tecnológica que incorporará equipos de menor consumo. Otras iniciativas y sus resultados se describen en la siguiente tabla:

Iniciativas para la reducción del consumo energético y resultados (en GWh/año)					
Iniciativas	Reducción 2015	Reducción 2016	Reducción 2017	Reducción 2018	Resultados
Sistema de bucles	11.26	11.28	11.79	11.10	Disminución estimada de un 4% en la energía de tracción total de las líneas 1, 2 y 5.
Generación de energía en frenado	60.83	60.88	63.19	68.16	Disminución estimada de un 18% en la energía de tracción total de Metro S.A.
Software de gestión de potencia eléctrica y programación de oferta de transporte	6.84	6.69	6.50	7.01	Disminución estimada de un 1,5% en la energía de total de Metro S.A.
Implementación iluminación inteligente	1.84	1.94	2.17	2.19	Disminución estimada de un 10% en los consumos de alumbrado y fuerza en las líneas 4 y 4A.
Total	80.77	80.79	83.65	88.46	



Sistema de gestión de energía en estación Salvador

El sistema de gestión de energía (SGE) en la estación Salvador de la Línea 1 de Metro de Santiago está certificado bajo la Norma ISO-50001 desde diciembre de 2017. Su finalidad es consolidar una estructura de sistemas y procesos esenciales para la mejora continua del desempeño energético de la empresa.

Salvador fue seleccionada como estación piloto para partir con la certificación del sistema de gestión de energía en Metro, debido a criterios que tienen que ver con ubicación, infraestructura y nivel de afluencia, pues es una estación de Línea 1 – el eje troncal de la red –, que tiene una gran demanda de pasajeros, sin ser una estación de combinación como Baquedano o Los Héroes.

En 2018, este sistema de gestión de energía en estación Salvador resultó en el 6% de ahorro de consumo anual (en comparación con el 2017), reflejado en un ahorro de energía de casi 21 MWh al año en solo una estación de la red. Del mismo modo, se evitó liberar al medio ambiente un poco más de 9 toneladas de CO2 al año.

En 2019 se tiene estipulado ampliar el alcance y certificar dos estaciones más dentro del plan de implementación y certificación ISO-50001. En el escenario donde las 136 estaciones que actualmente se encuentran en operación cuenten con esta certificación, se podría estimar ahorros de energía de 2,86 GWh al año.

Materiales y residuos

[MA, 301-1, 306-2]

En 2018 generamos un total de 34.123 toneladas de residuos, de las cuales el 98% corresponde a residuos de tipo domiciliario, y el resto está conformado por residuos industriales peligrosos y no peligrosos.

Cantidad de residuos (kg)				
Tipo de residuo	2015	2016*	2017	2018
Residuos industriales peligrosos	153,363	n/r	180,257	190,324
Residuos industriales no peligrosos	48,410	n/r	309,000	554,390
Residuos domiciliarios	2,369,780	n/r	2,870,407	3,378,974

* n/r: No reportado

Respecto al método de eliminación de residuos no peligrosos, en 2018 se produjeron 554 toneladas, las de cuales un 77% fue destinado a relleno sanitario, y un 23% a reciclaje de material ferroso y neumáticos.

Por su parte, las 190 toneladas de residuos peligrosos producidos, se eliminaron de la siguiente manera: un 78% se destinó almacenamiento en relleno de seguridad, un 13% se destinó a reciclaje o recuperación de materiales, y un 9% fue incinerado.

Respecto de los materiales utilizados en las operaciones, estos son insumos utilizados principalmente para las labores de mantenimiento de los trenes.

Material	Unidad de medida	2015	2016	2017	2018	% Variación
Neumáticos	Ton	67	155	46	37	-25%
Aceite lubricante	L	3,584	28,938	29,729	40,987	27%
Grasa	Kg	3,295	3,218	4,051	5,680.00	29%
Nitrógeno	m3	6,640	10,982	5,139	1,823	-182%
Oxígeno	m3	578	443	320	266	-20%
Solvente	L	10,229	22,187	8,354	17,489	52%
Acetileno	Kg	419	686	388	266	-46%
Refrigerante	L	268	1,212	432	399	-8%



En alianza con Fundación San José, Metro promueve el reciclaje al interior de nuestro edificio corporativo, iniciativa que esperamos extender a nuestros talleres durante 2019. En 2018 se reciclaron 22.1 toneladas de residuos, donde el 97% corresponde a papel y cartón.

Item	Total 2018 (kg)
Botellas pet	339
Botella vidrio	218
Latas aluminio	85
Papel y cartón	21534

Otra iniciativa destacable es en retiro de transformadores con askarel. Del total de 92 con bifenilos policromados (PCB) que existían en la empresa, 40% han sido incorporados a un programa de eliminación de transformadores a cargo de una empresa especializada en el retiro y eliminación de este tipo de equipos.

El retiro se realiza en horas de la noche, en coordinación con el personal de las instalaciones que poseer equipos con PCB (estaciones de la Línea 1, Talleres Neptuno, Talleres Lo Ovalle y otros puntos de la red).

Nuestro desafío es el retiro del **60%** restante al **2024**.



¡Dale una vuelta! Nada se pierde, todo se transforma

Bajo este lema, en mayo dimos comienzo a nuestro plan de reciclaje, que tiene por objetivo reutilizar desechos en conjunto con la empresa Midas, que procesará nuestros residuos con el objetivo de que tengan un nuevo uso. Por ejemplo, las botellas de plástico servirán de insumos para el packaging de frutas y hortalizas.

Los contenedores de reciclaje están ubicados en todo el CCS, SEAT, Gerencia General, Casona y Los Arcos. Además de recoger los residuos que soportan un segundo uso, motivan a nuestros trabajadores a reciclar en sus hogares.

Ruidos y vibraciones

[ExV-1]

En noviembre de 2017 Metro logró un hito importante con la inauguración y puesta en servicio de la Línea 6, la primera línea automática con rodado de acero de la red. Este logro vino acompañado de un desafío importante con la aparición del fenómeno de vibraciones percibidas en las viviendas de algunos vecinos. Metro tomó acciones inmediatas para estudiar y comprender el fenómeno y, de esta manera, poder atacar la causa de las vibraciones molestas para las personas.

Desde que comenzaron los reclamos, nuestra área de Relaciones con la comunidad tomó contacto con los vecinos y realizó más de 60 reuniones con las comunidades afectadas, y un número aún mayor de mediciones en diversos puntos y viviendas señaladas por ellos (a través de una empresa externa) para verificar el cumplimiento del estándar adoptado. Los resultados de esas mediciones fueron entregados a la autoridad correspondiente (SMA).

Por otra parte, Metro decidió elaborar un plan de medidas de corto plazo para mitigar el fenómeno de las vibraciones. El plan incluye la modificación del sistema de fijación en algunos tramos, el reperfilado de ruedas de trenes, la medición de rugosidad, esmerilado de vías. Todas estas iniciativas lograron bajar el impacto entre la población, como lo mostraron las encuestas que hicimos para la ocasión.

Para hacer sostenible esta mejora en el tiempo, el equipo de mantenimiento de Metro continúa realizando un monitoreo completo de las vías para determinar si hay otros sectores que requieran medidas como las señaladas anteriormente. Las mejoras del proceso servirán además de guía para las próximas acciones de mejora propuestas en otros sectores de la Línea 6.







Personas



Nuestros trabajadores

[MA, 102-7, 102-8]

El equipo de trabajadores de Metro es un grupo humano comprometido con el desempeño eficiente y responsable de las operaciones de la organización, que busca cumplir con los objetivos propuestos a través de acciones enmarcadas en nuestros valores corporativos.

Somos un equipo de hombres y mujeres comprometidos con la visión estratégica que Metro tiene para el desarrollo de la movilidad urbana en el gran Santiago.

En Metro valoramos el papel desempeñado por cada uno de nuestros trabajadores, y retribuimos su compromiso asegurándoles condiciones laborales favorables, donde puedan desarrollar sus talentos, progresar en sus carreras y mantener un adecuado balance entre la vida laboral y personal.

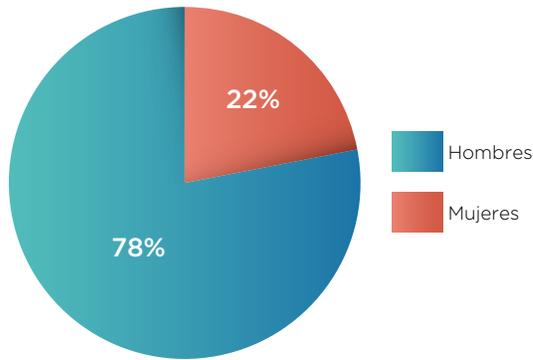
En 2018, nuestra dotación fue de 4676 personas, 372 más que en el año anterior. De este total, 78% son hombres y 22% mujeres. Con respecto al tipo de contrato, el 95,8% de nuestros trabajadores tiene

un contrato a plazo indefinido, mientras que el 4,2% tiene contrato a plazo fijo. Por otro lado, el 98% de nuestros trabajadores realiza sus funciones en jornada completa, y solo un 2% se desempeña media jornada.

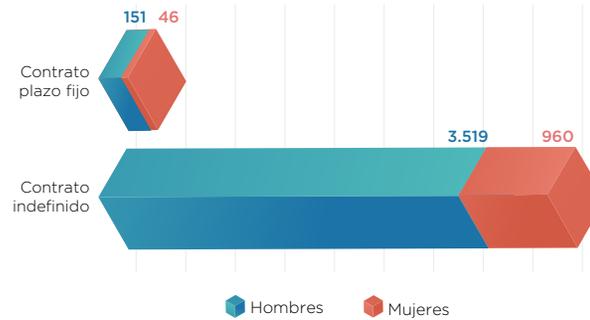
DOTACIÓN METRO SEGÚN ESTAMENTO

Estamento	2015	2016	2017	2018
Conductores	1007	966	865	874
Ejecutivos	57	59	69	69
Jefes	232	242	271	250
Jefes de estación	415	422	408	410
Personal operativo	204	235	270	302
Profesionales	490	540	624	618
Supervisores	210	226	267	286
Técnicos	378	358	395	427
Administrativos	330	391	408	537
Vigilantes	507	568	691	804
Agente líneas automáticas	-	-	36	99
Total	3830	4007	4304	4676

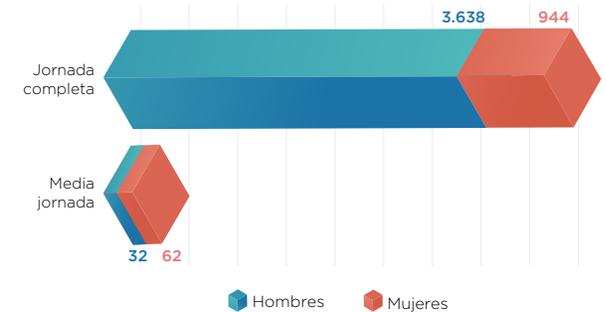
DOTACIÓN SEGÚN SEXO



DOTACIÓN SEGÚN SEXO Y TIPO DE CONTRATO



DOTACIÓN SEGÚN TIPO DE JORNADA Y SEXO



Nuestra gestión de personas es la responsable de generar actividades y programas que entreguen a los trabajadores oportunidades para su desarrollo y beneficios que contribuyan a su sensación de bienestar. En 2018 trabajamos en el desarrollo de una nueva Política de personas, que establece las principales características del vínculo que existe entre la empresa y sus trabajadores. Como documento de gestión, la política reúne los compromisos y responsabilidades que existen entre Metro y sus trabajadores.

Uno de los aspectos relevantes de esta nueva versión de la Política de personas, es el proyecto de inclusión, que buscará no solo dar cumplimiento a la Ley de Inclusión, sino además sensibilizar a los trabajadores sobre los diversos desafíos que enfrentan las personas con discapacidad, e incentivarlos a identificar más espacios en donde Metro pueda ser más inclusivo.



Nuevas oportunidades laborales

El crecimiento y modernización de nuestra empresa ha generado la creación de nuevos cargos. Tal es el caso de los Agentes de Líneas Automáticas (ALA), quienes se desempeñan en terreno en distintos puntos de las líneas 3 y 6. Entre sus funciones se cuenta el entregar una óptima atención presencial al cliente, supervisar la disponibilidad de los equipos y servicios de las estaciones asignadas, y supervisar el estado, disponibilidad y elementos del tren, entre otras.



1 Desarrollo

Somos una empresa que genera condiciones para el desarrollo de sus personas, a través de herramientas tales como la Gestión del desempeño, planes de capacitación y el impulso de competencias para líderes, contribuyendo al logro de los objetivos de Metro.

2 Calidad de vida

Somos una empresa que reconoce la calidad de vida laboral como un valor, promoviéndola y otorgándole beneficios a sus trabajadores en forma equitativa y solidaria.

3 Confianza y colaboración

Somos una empresa que busca construir, a través de los líderes de Metro, un ambiente laboral basado en una relación de confianza y colaboración a través de un diálogo permanente con trabajadores sindicados.

4 Bienestar y felicidad

Somos una empresa que reconoce en el bienestar y felicidad de las personas el éxito y sostenibilidad de Metro.

5 Seguridad y salud

Somos una empresa que genera condiciones para el desarrollo de sus personas, a través de herramientas tales como la Gestión del desempeño, planes de capacitación y el impulso de competencias para líderes, contribuyendo al logro de los objetivos de Metro.

6 Igualdad, diversidad, inclusión, equidad

Somos una empresa que promueve la igualdad de oportunidades, la diversidad, la inclusión y la equidad.

7 Relación con contratistas

Somos una empresa que resguarda el cumplimiento de las exigencias laborales para los trabajadores contratistas, promoviendo una relación participativa con nuestras empresas colaboradoras.

8 Compensación y reconocimiento

Somos una empresa que compensa a sus personas sobre la base de la equidad interna y competitividad externa, reconociendo su contribución a los objetivos de Metro.

9 Valores corporativos

Somos una empresa que orienta el comportamiento de nuestros trabajadores a través de conductas guiadas por nuestros principios y valores corporativos.

10 Excelencia operacional

Somos una empresa que fomenta la excelencia operacional a través de la mejora continua, siempre con el cliente en el centro.



Los trabajadores contratistas son aliados estratégicos de la gestión operacional de Metro. En 2018, colaboraron con nosotros 11.809 trabajadores contratistas, de los cuales un 66% participaron en los servicios de la operación de Metro y 34% en los procesos de construcción de las nuevas líneas y extensiones.

Rotación

[MA, 401-1]

Uno de los objetivos de la gestión de personas es posicionar a Metro como una empresa atractiva para trabajar, que le permita a los equipos trabajar, que fomente la estabilidad de los equipos para permitirles el desarrollo de la capacidad de mejorar continuamente los procesos de la empresa.

En este contexto, la tasa de rotación es un indicador que nos permite tomar decisiones sobre la gestión del talento al interior de la empresa, permitiéndonos introducir mejoras con el fin de retener a trabajadores con experiencia y alta capacidad de desempeño.

Históricamente las tasas de rotación en Metro se han ubicado por debajo del promedio de mercado. Los últimos tres años, los valores no alcanzan el promedio del sector público y minería, donde llegan al 20%. Estos positivos resultados son una oportunidad para fidelizar a nuestros trabajadores y fomentar su compromiso con los objetivos operacionales que nos hemos fijado.

Rotación por género y edad	2016		2017		2018	
	N° egresos	Rotación	N° egresos	Rotación	N° egresos	Rotación
Hombre	277	7,19%	494	11,97%	280	5,99%
Mujer	100	2,07%	131	3,17%	60	1,28%
Total	377	9,39%	625	15,14%	340	7,27%
Menor de 30 años	128	3,20%	173	4,19%	89	1,90%
Entre 30 y 50 años	219	5,22%	405	9,81%	210	4,50%
Mayor de 50 años	30	0,96%	47	1,14%	41	0,90%
Total	377	9,39%	625	15,14%	340	7,27%

En 2018 alcanzamos una tasa de rotación de 7,27% debido al egreso de 340 trabajadores. Se debe considerar que los aumentos en las contrataciones en el período 2017-2018 obedecen al crecimiento natural de Metro producto de las nuevas líneas. En 2018 la tasa de contratación fue de un 15,1%, tal como se observa en la siguiente tabla.

Contratación de nuevo personal por género y edad	2016		2017		2018	
	N° ingresos	Tasa de contratación	N° ingresos	Tasa de contratación	N° ingresos	Tasa de contratación
Hombre	193	6,1%	548	15,8%	543	14,8%
Mujer	52	6,2%	146	16,5%	161	16%
Total	245	6,1%	694	16,1%	704	15,1%
Menor de 30 años	67	7,5%	237	25,5%	276	29,2%
Entre 30 y 50 años	165	6,9%	404	15,6%	377	13,1%
Mayor de 50 años	13	1,8%	53	6,7%	51	6%
Total	245	6,1%	694	16,1%	704	15,1%



Diversidad

[MA, 405-1, 405-2]

En Metro el valor y respeto a la diversidad es un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional. Como empresa, buscamos ser un espacio donde todos podamos desarrollar nuestro potencial y contribuir a la comodidad de los millones de usuarios que día a día prefieren nuestro servicio, sin discriminar por motivos étnicos, religiosos, de orientación sexual e identidad de género, etario, ni por condiciones físicas ni cognitivas.

El respeto a la diversidad está declarado en nuestra Política de personas, y prontamente contaremos con una política corporativa para la diversidad e inclusión. Este documento estará terminado durante el presente año y de él se desprenderán lineamientos y planes para promover la inclusión en el lugar de trabajo.

Actualmente contamos con el Programa de inclusión laboral, que busca que al menos el 1% de la dotación esté compuesta por personas en situación de discapacidad, dando cumplimiento a lo que exige la ley. El programa implementó un plan para el reclutamiento, inserción y evaluación de las nuevas contrataciones y sensibilización del equipo.

En 2018, recibimos un reconocimiento de parte de la Fundación Iguales, que destacó las campañas sobre educación sexual e identidad de género. Adicionalmente,

celebramos el Día del Migrante, instancia en la que se realizaron actividades y saludos en el sitio de intranet a los más de 150 trabajadores de origen extranjero que son parte de Metro.

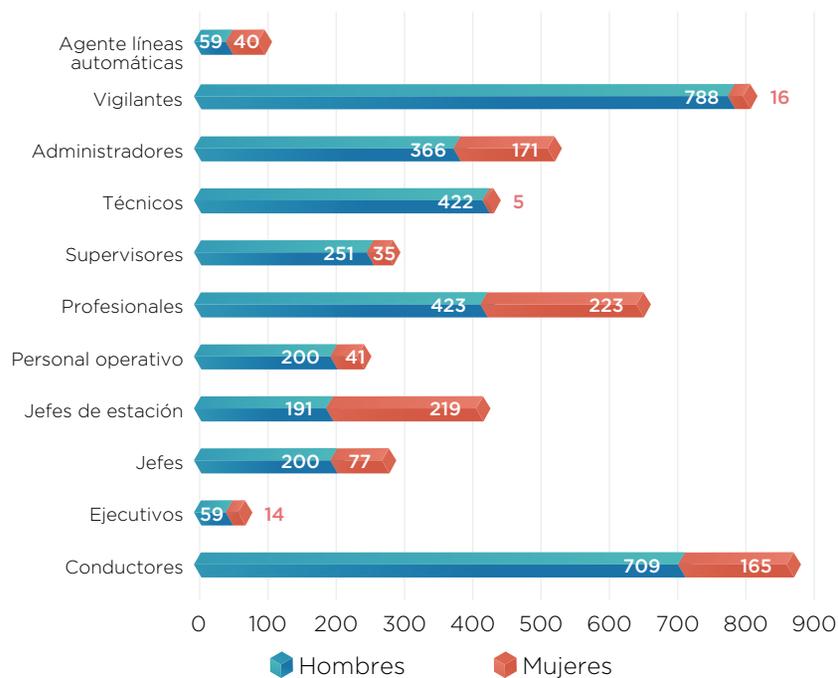
Hoy, somos un equipo de

4.676

personas comprometidas a trabajar unidas para darle a Santiago la mejor experiencia de viaje de la Región Metropolitana.

La dotación al 31 de diciembre de 2018, por sexo y rango etario.	Hombres	Mujeres	Total	<30 años	30 < 50 años	> 50 años	Total
Conductores	709	165	874	219	591	64	874
Ejecutivos	55	14	69	1	38	30	69
Jefes	174	76	250	5	199	46	250
Jefes de estación	191	219	410	52	241	117	410
Personal operativo	260	42	302	17	181	104	302
Profesionales	395	223	618	132	420	66	618
Supervisores	251	35	286	8	196	82	286
Técnicos	422	5	427	165	197	65	427
Administrativos	366	171	537	123	317	97	537
Vigilantes	788	16	804	192	428	184	804
Agente líneas automáticas	59	40	99	29	70	0	99
Total	3.670	1.006	4.676	943	2.878	855	4.676

DISTRIBUCIÓN DE SEXO POR CARGO



Con respecto a la brecha salarial que existe por género, la siguiente tabla muestra la proporción del salario entre hombres y mujeres para un mismo cargo.

Cada cifra muestra el porcentaje del salario de un hombre que es recibido por una mujer. Por ejemplo, en 2018, las mujeres que ocuparon cargos administrativos, como Agentes de líneas automáticas, y aquellas que se desempeñaron como conductoras de trenes, percibieron el 100% del salario de un hombre en el

mismo cargo.

Los estamentos con mayores brechas son Ejecutivos (83%) y Jefaturas (85%), mientras que, en el caso de los Supervisores, las mujeres percibieron un 110% del sueldo recibido por un hombre.

Estamento	2016	2017	2018	Variación
Conductores	106%	100%	100%	0%
Ejecutivos	76%	79%	83%	4%
Jefes	86%	87%	86%	-2%
Jefes de estación	91%	92%	99%	0%
Personal operativo	93%	89%	83%	5%
Profesionales	91%	91%	90%	-1%
Supervisores	105%	107%	109%	3%
Técnicos	87%	86%	94%	8%
Administrativos	102%	106%	94%	-6%
Vigilantes	-	90%	93%	2%
Agente líneas automáticas	-	100%	100%	0%

En 2017 nos adherimos a la Iniciativa Paridad de Género con el objetivo de cerrar brechas económicas entre hombres y mujeres, en el contexto de la Iniciativa de Paridad de Género Chile (IPG). En 2018 recibimos el diagnóstico realizado por IPG, que sirvió como insumo para elaborar un plan de acción 2019, destinado a abordar la brecha salarial y las barreras para el ascenso laboral que enfrentan las mujeres.





Academia de Talento Metro

[MA, 404-1, 404-2]

Bajo el concepto de Academia de Talento Metro agrupamos todas las iniciativas asociadas al desarrollo de personas en Metro.

Somos un equipo de hombres y mujeres comprometidos con el desarrollo y calidad de la red de transporte de Santiago. Para lograr dar el mejor servicio a nuestros usuarios, Metro busca atraer, retener y desarrollar a las personas cuyos talentos nos permitirán cumplir los objetivos y compromisos que hemos tomado con todos nuestros grupos de interés.

La gestión para el desarrollo de talentos de Metro busca desarrollar al máximo el potencial de nuestros trabajadores, motivándolos a desarrollar un desempeño de excelencia, a través de la entrega de las herramientas y evaluaciones necesarias para medir y cerrar sus brechas de gestión.

A través del Proceso de detección de necesidades de capacitación (DNC), se canalizan las distintas actividades formativas requeridas por todas las gerencias de Metro para su dotación administrativa, profesional y jefaturas y ejecutivos.

El DNC identifica necesidades de formación en cada área, y en 2018 tuvo dos grandes focos: uno sobre en las necesidades transversales de capacitación y otro sobre las necesidades específicas asociadas a cada uno de los planes de formación de las gerencias.

Durante el 2018, a través del plan de capacitaciones tanto transversal como específico, se impartió un total de

284.778

horas de capacitación.

TIPOS DE ACTIVIDADES FORMATIVAS EN METRO

1 Capacitación específica a sindicatos

Como organización apoyamos a la formación sindical a través del financiamiento de actividades de capacitación que se ajustan a los requerimientos y necesidades de las organizaciones sindicales.

2 Plan normativo de capacitación

En 2018 desarrollamos planes transversales de carácter normativo para los trabajadores nuevos, con el objetivo de nivelar en temáticas relevantes para el quehacer cotidiano como, por ejemplo, procesos de integración corporativa, seguridad de la información, conflicto de interés, programas de inclusión y otros.

3 Programas E-learning

Durante 2018, se da inicio a la oferta formativa en modalidad E-learning y de libre disposición para que los trabajadores elijan programas de acuerdo a sus intereses. La oferta disponible se compone tanto de mejoramiento de habilidades para el trabajo como de herramientas de desarrollo personal. Este proyecto es relevante para el área y para la organización, ya que ha incrementado la participación de estamentos y cargos que habitualmente no tenían acceso a formación corporativa. El Plan E-learning capacitó a 755 personas en 13.648 horas de capacitación.

Las distintas iniciativas surgidas desde capacitación corporativa lograron durante el 2018, un incremento en las HH de capacitación de más de un 50%, así como una optimización de la franquicia tributaria en un 75% en relación al año 2017.

Adicionalmente se desarrollaron otras iniciativas que refuerzan habilidades existentes y cruciales para el desempeño normal de nuestras operaciones:

Reentrenamientos

Al cierre de 2017 se rediseñaron las áreas de capacitación, lo que amplió el alcance y estandarización de los procesos formativos del área técnica, orientados a los cargos operativos. En los reentrenamientos se aumentó en un 171% la participación de trabajadores, a través de procesos formativos que vinculan el diseño de contenidos a través de indicadores operacionales y necesidades de la organización.

Habilitaciones de cargos operativos

En el proceso de habilitación de cargos para la gerencia de Operaciones, se formaron 109 nuevos conductores, 128 vigilantes privados, y un importante número de personas calificadas a través del proceso para desempeñarse en la operación de Metro. Durante 2018 se generó toda la habilitación para cargos de la nueva L3, a través de un re-diseño de las mallas de formación, que permitió aumentar las horas prácticas y de simulación virtual para ejecutar correctamente el modelo operacional.

Certificación de formadores

Se creó una alianza estratégica con casas de estudios e instituciones técnicas de capacitación, para crear un modelo de certificación de competencias de nuestros instructores de tráfico y profesionales que cumplen el papel de formadores dentro de la Organización. Esto permite la adherencia y ejecución de modelos que garantizan una correcta transferencia de conocimientos, a través de metodologías y herramientas específicas para la capacitación.



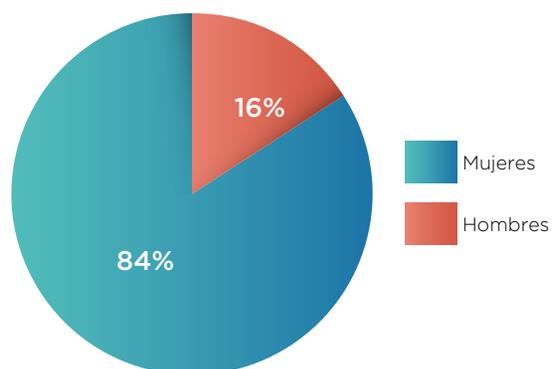
En Metro fomentamos el liderazgo a todo nivel de la organización, buscando que los trabajadores se desempeñen con efectividad y competitividad. En 2018, se volvió a ejecutar el programa de “Liderazgo para la gestión colaborativa” iniciado el 2015, formando a 201 supervisores, con lo que se alcanzó un total de 338 líderes que hicieron el programa en Metro. También se reforzó el conocimiento adquirido por 34 subgerentes en los ciclos de aprendizaje de liderazgo a través de la simulación de experiencias en distintos roles. En total participaron 235 líderes del programa de formación durante el 2018.

En 2018, los procesos de capacitación corporativa involucraron a 2.268 trabajadores, mientras que 2.502 personas participaron en procesos de capacitación técnica. Cada uno de estos procesos tuvo una duración total de 33.128 y 251.650 horas respectivamente.



Total y media de horas de capacitación

HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO



Promedio de horas de capacitación por género	
Hombres	64,9
Mujeres	46,4

Cargo	Femenino	Masculino	Total	Promedio
Conductores	12.198	65.641	77.839	89,1
Ejecutivos	380	593	973	14,1
Jefes	1.140	2.461	3.601	14,4
Jefes de estación	7.486	6.140	13.626	33,2
Personal operativo	2.246	14.949	17.195	56,9
Profesionales	4.749	7.443	12.192	19,7
Supervisores	724	6.432	7.156	25,0
Técnicos y administrativos	1.752	4.144	5.896	11,0
Técnicos de mantenimiento	1.763	36.418	38.181	89,4
Vigilantes	3.737	78.254	81.991	102,0
Agentes de líneas automáticas	10.504	15.624	26.128	263,9
Total	46.679	238.099	284.778	60,9

En promedio, cada trabajador de Metro de Santiago recibió

60,9

horas de capacitación durante 2018



Programa atracción de nuevos talentos

Con el objetivo de atraer a personas motivadas con nuestro servicio, en 2018 participamos en las principales ferias laborales, universitarias y de plataformas digitales de empleo. En ellas recibimos 650 postulaciones al programa, y seleccionamos 55 jóvenes para las vacantes disponibles. El número de vacantes casi se triplicó con respecto a 2017, dando un fuerte impulso a la identificación temprana de nuevos talentos por esta vía.

El estudio Merco Talento 2018 posiciona a las 100 empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento en Chile. En el ámbito “Marca Empleadora”, obtuvimos la posición #28 en el ranking general, subiendo más de 40 puestos en relación al año anterior, y quedamos en segundo lugar en la categoría transportes.

Becas de perfeccionamiento

El área de capacitación corporativa gestiona dos tipos de becas de perfeccionamiento: las becas corporativas y las becas asociadas a cada uno de los convenios sindicales existentes.

Las becas corporativas se dividen en tres programas específicos, el programa técnico, el programa profesional y el programa de especialización. Cada uno de ellos tiene topes de financiamiento de entre 40 y 55% del monto de matrícula y arancel anual.

En el caso de las becas sindicales, tres de los cuatro sindicatos comparten el mismo financiamiento y ofrecen los tres tipos de programas como parte de su oferta de becas; el sindicato restante entrega únicamente becas de programa técnico y profesional, con un financiamiento de 70% de beca y 30% de préstamo de capacitación.

Adicionalmente, dos convenios colectivos incluyen becas de inglés, que funcionan bajo modalidad Sence con un instituto definido por la organización.

Durante 2018, se entregaron 150 becas corporativas, 38 becas sindicales y 16 becas de inglés.



Evaluación del desempeño

[MA, 404-3]

La evaluación del desempeño es una herramienta que le permite a cada trabajador conocer sus brechas de gestión en términos del comportamiento observado y logros alcanzados versus el desempeño esperado de acuerdo a su cargo.

Las instancias evaluativas permiten revisar el desempeño del trabajador para orientarlo tanto en la búsqueda del logro de objetivos como en el desarrollo de carrera, permitiendo que cada trabajador:

- sepa en un determinado período qué es lo que se espera de él y su cargo, y de qué manera aporta al logro de los resultados de la empresa.
- mejore su rendimiento, al contar con retroalimentación sobre su desempeño en un determinado período de tiempo.

A nivel organizacional, la evaluación del desempeño cumple los siguientes objetivos:

- identificar a aquellos trabajadores con mejor desempeño de cada área y potenciar su desarrollo de carrera dentro de la organización.
- Promover comportamientos alineados con los valores de la empresa.
- Reconocer logros del trabajador, así como identificar

comportamientos y desempeños que requiera mejorar.

En 2017, realizamos cambios en nuestra herramienta para evaluar el desempeño de los trabajadores, actualizando los formularios de evaluación para varios cargos operativos, e incorporando una nueva etapa al ciclo de gestión de desempeño, la “pre-evaluación”. Estos cambios nos permitieron contar en 2018 con una pauta mucho más clara y concreta tanto para el evaluador como para el evaluado, y por lo tanto más fácil de llevar a cabo al final de cada período y más justa, puesto que hace referencia directa a conductas observables.

En 2018, el **99,47%** de nuestra dotación **recibió evaluaciones de desempeño**; del total, 79% son hombres y 21% mujeres.



PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE RECIBEN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO SEGÚN SEXO Y ESTAMENTO

Estamento	Número de evaluaciones de desempeño 2018		Total de trabajadores 2018		Porcentaje evaluado 2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Conductores	656	132	657	133	90%	82%
Ejecutivos	50	14	50	14	100%	100%
Jefes	115	36	115	37	91%	93%
Jefes de estación	182	195	182	197	89%	86%
Personal operativo	419	54	422	55	95%	93%
Profesionales	372	204	375	205	90%	83%
Supervisores	223	37	224	37	97%	97%
Técnicos	394	8	394	9	92%	80%
Administrativos	148	105	151	108	84%	81%
Vigilantes	653	16	654	16	76%	69%
Agente líneas automáticas	84	49	84	49	98%	98%

Remuneraciones

[102-36]

En el ámbito de las remuneraciones, nuestra gestión está orientada a asegurar la igualdad de oportunidades y evitar toda forma de discriminación al interior de Metro. A través de nuestra Política de compensaciones, la remuneración de cada trabajador es determinada cuando ingresa a la empresa, ubicándolo en una banda salarial de acuerdo al cargo ocupado, equidad interna y a su competitividad en el mercado laboral. Adicionalmente, Metro realiza una comparación entre cargos pares, evaluando aspectos como los años de experiencia y la relevancia de la experiencia profesional anterior para el cargo a ocupar.

La política define un paquete de compensaciones compuesto por unidades fijas y variables, que consideran el salario base e incentivos anuales. El modelo de renta fija incluye al 80% de los trabajadores; el porcentaje restante, de renta variable, corresponde al modelo utilizado por los conductores de Metro, donde el 70% de sus pagos depende de las horas de conducción.



Calidad de vida laboral

[MA, 401-2]

Debido a que pasamos gran parte del día en nuestros lugares de trabajo, contar con un ambiente laboral grato es fundamental para mantener la satisfacción personal, el entusiasmo y el compromiso con el logro de los objetivos corporativos que nos hemos fijado. En Metro queremos retribuir el trabajo de nuestros trabajadores entregándoles un espacio satisfactorio y un clima laboral positivo.

Clima laboral

Podemos aportar a nuestros trabajadores ofreciéndoles un ambiente grato, donde encontrarán las herramientas y oportunidades para desarrollarse laboralmente, y un set de beneficios que les permitirán sentirse cómodos y orgullosos de pertenecer a Metro.

En 2018, nuestra encuesta de clima laboral arrojó un índice global de 70%, con un porcentaje de participación de 81,1%. La encuesta contiene 58 preguntas que ahondan en la percepción de los trabajadores con respecto a cinco relaciones: jefe directo, alta gerencia, compañeros, organización y condiciones higiénicas. Además, en la encuesta 2018 se incluyeron cinco nuevas preguntas que, aunque no se contabilizaron en el índice global, permitieron explorar la percepción sobre ejecutivos de la propia gerencia.



Principales resultados Encuesta Clima Laboral

- Aumentó la tasa de respuesta, pasando de un 75,1% en 2017 a un 81,1%.
- El índice global para el 2018 es levemente superior al obtenido el año 2017: 69,3% v/s 70,0%.
- No hay cambios significativos con respecto a los años anteriores, salvo un alza de 1,6% en la relación “organización”. Dicha alza se debe principalmente a la mejor percepción que presentan los trabajadores sobre la capacitación, comunicaciones internas, y los tiempos asociados a jornada de trabajo y colación.
- Los resultados a nivel de gerencias se mantienen estables respecto a otros años, exceptuando la gerencia de Estudios y Negocios de Transportes, que sube 16,1 puntos, y la gerencia de Planificación, que disminuye 5 puntos.
- La relación mejor evaluada por los trabajadores corresponde a “compañeros”, con un puntaje de 82,3%, seguida por “jefe directo” que tuvo un resultado de 76,3%.
- Las relaciones “alta gerencia” y “condiciones higiénicas” no muestran cambios en el índice global.
- En el componente cualitativo de la encuesta destaca el nivel de orgullo que genera el impacto social y la relevancia de Metro a nivel nacional. También se percibe a Metro como una empresa que entrega buenos beneficios y que representa una importante fuente de aprendizaje.
- Dentro de las oportunidades de mejora, al igual que en 2017, están la burocracia y la modernización de los procesos.



Beneficios

Metro busca contribuir al bienestar de los trabajadores y sus familias a través de diversos beneficios sociales y de salud, junto con actividades deportivas y recreativas que se realizan durante todo el año.

Un gran número de estos beneficios son canalizados a través del **Fondo de Bienestar**, que está constituido por aportes de los trabajadores y de la empresa. Este Fondo está destinado a mejorar la calidad de vida de sus socios y el grupo familiar entregando, por ejemplo, bonificaciones médicas, dentales, préstamos de salud y sociales.

En 2018 fue presentada la nueva Política de beneficiarios especiales, que incluye como beneficiarios/as a los convivientes civiles, parejas del mismo sexo y cónyuges varones, entre otros, lo que celebramos como un avance en materia de diversidad e inclusión.

NÚMERO DE BENEFICIARIOS Y TIPO DE BENEFICIO METRO

Beneficiarios	2017	2018
Trabajadores adheridos al fondo de bienestar	4.033	4.388
Trabajadores atendidos por programas de salud (MetroVida)	1.941	4.043
Participantes en actividades deportivas y recreativas para trabajadores y sus familias	6.545	6.977
Trabajadores atendidos por asistentes sociales	717	853

El programa MetroVida realiza actividades de salud preventiva para los trabajadores de nuestra empresa, incentivando el autocuidado y estilos de vida saludable. En 2018 atendió a 4.043 trabajadores, con los siguientes resultados:

INMUNIZACIONES

1.865
atenciones

EXÁMENES
PREVENTIVOS

1.308
asistentes

ASESORÍA MÉDICO
NUTRICIONAL

610
atenciones

CONTRALORÍA
MÉDICA

260
atenciones

Por otro lado, contamos con una robusta política de maternidad, que consiste en beneficios adicionales a los legales, tales como reintegro parcializado, pago de sala cuna o bono hasta el último día del año en que el menor cumple dos años, dos horas por concepto de alimentación y traslado, medio día al mes de permiso para control hijo sano, entre otros.



El Programa de recreación y deporte busca promover en el trabajador y su familia la actividad física y un estilo de vida saludable. En 2018 realizamos las siguientes iniciativas:

- Torneo de tenis masculino y femenino, que contó con la participación de 31 trabajadores.
- Programa de acondicionamiento físico, con un promedio mensual de 113 asistentes y 91 horas (1.095 horas en todo el 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 103 personas entre trabajadores y familiares.

Otras iniciativas de este programa:

- Vacaciones entretenidas: actividades de vacaciones de invierno y verano realizadas para los hijos de trabajadores, a las que asistieron 302 menores.
- Día del Niño: celebración a los hijos de trabajadores que reunió a 551 personas.
- Programa Mi familia visita Metro, que contó con 163 asistentes.
- Celebración del Día de los Enamorados, con la participación de 380 personas.
- Fiesta de Navidad, que contó con 3.822 asistentes entre trabajadores y sus familias.
- Fiesta de Fin de Año, que contó con la participación de 1.512 trabajadores.

Otra iniciativa impulsada por el área de calidad de vida es el Programa más cerca de ti, que entrega apoyo en terreno a los trabajadores que sufren situaciones que afectan su calidad de vida y la de su grupo familiar. En 2018 se atendió a 853 trabajadores (71 en promedio mensual), además de realizar 14 charlas de integración.

Adicionalmente, en 2018 hubo dos hitos en el área de Calidad de Vida de Metro

1ª Semana de la calidad de vida

Por primera vez realizamos una feria de beneficios y vida sana, intervenciones de masajes en el lugar de trabajo y entrega de snack saludable; todas estas actividades acompañadas de una campaña comunicacional con los distintos beneficios y programas que tiene el área.

Lanzamiento del Plan de inclusión de personas con discapacidad

El plan tiene por objetivo sensibilizar a los trabajadores sobre la contratación y acompañamiento de personas con discapacidad, fomentando el desarrollo de una cultura inclusiva.



Relaciones laborales

[102-41]

La cultura organizacional de Metro busca promover un ambiente de trabajo basado en relaciones de transparencia y un diálogo constructivo, en el cual tanto los trabajadores como la administración se comprometan a desarrollar acciones favorables al cumplimiento de los compromisos de Metro y a las condiciones laborales de los trabajadores.

La gestión de relaciones laborales en Metro tiene por objetivo mantener la estabilidad en las relaciones laborales, permitiendo procesos de negociación exitosos basados en diálogo permanente y confianza mutua. En 2018, la gestión se enfocó en el proceso de negociación colectiva con el sindicato N°2 “Sindicato de Trabajadores Profesionales y Técnicos de Metro S.A”, que involucró a 1.919 trabajadores de la empresa, número equivalente al 42% de la dotación total. Además, este año se realizó la solicitud de servicios mínimos.

A la fecha, un total de 4.398 trabajadores participan en alguno de los cuatro sindicatos existentes en Metro, es decir, un 94% de los trabajadores de la empresa pertenece a un sindicato. De ellos, el Sindicato N°2 es el que concentra al mayor número de afiliados, con un 42% del total. Además, un 93% de los trabajadores de Metro está cubierto por un convenio colectivo.

Durante 2018 se realizaron 21 cursos de capacitación específicos para sindicatos, que en su mayoría tuvieron una duración de 16 horas, lo que corresponde en total a 304 horas de capacitación. Asistieron en total 765 personas. Las temáticas estaban dirigidas principalmente a aspectos de la legislación laboral, previsionales, adaptabilidad laboral y planificación estratégica sindical.

SINDICATOS DE METRO

Nombre del Sindicato	Miembros	Número de afiliados
Sindicato N°1 de Trabajadores Metro S.A.	Personal de estaciones, vigilantes privados, técnicos y otros	1.289
Sindicato N°2	Cargos profesionales, personal de estaciones y técnicos de mantenimiento	1.883
Sindicato N°5 de Vigilantes Privados Metro S.A.	Vigilantes privados	269
Sindicato unificado N°7 de trabajadores operaciones y servicios de Metro S.A.	Conductores y supervisores	957





Salud y seguridad

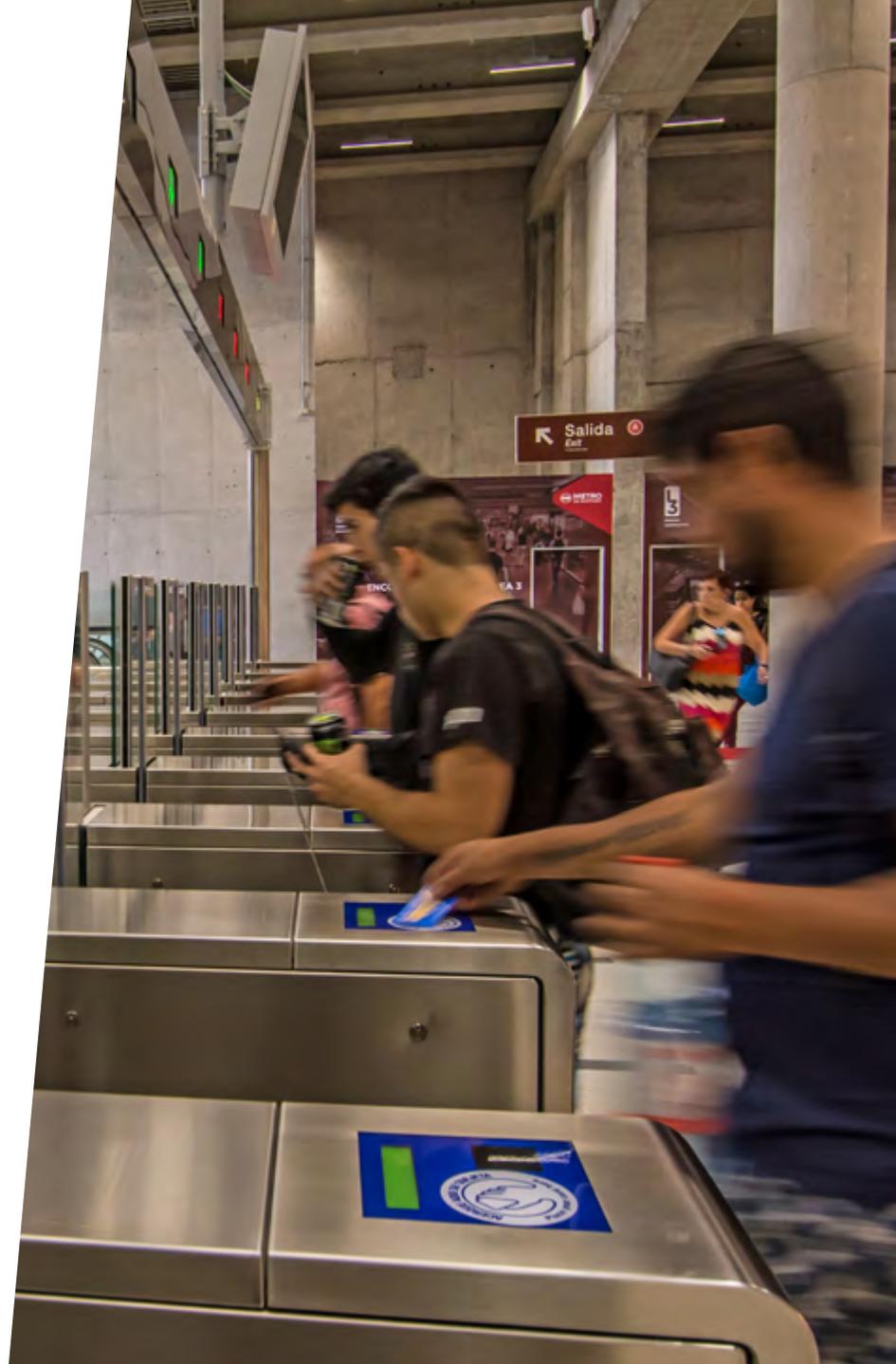
[MA]



En Metro la seguridad es un valor corporativo, y además está recogida en nuestra misión. Día a día este valor se vive en cada una de nuestras actividades o servicios. Nuestros 4 focos de gestión son la prevención de accidentes de trabajo y trayecto, la salud ocupacional y promoción de la salud, el control de contratistas y la promoción de una cultura de seguridad.

El 3 de enero del 2018, Metro de Santiago actualizó su Política de seguridad y salud en el trabajo, que fue firmada por Rodrigo Azocar, presidente del Directorio de la época, Rubén Alvarado, gerente general. Además, Metro cuenta con un Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que incluye 10 módulos de gestión bajo metodología de la norma internacional OHSAS 18.001.

En 2018 y posteriormente a la actualización de nuestra política de Salud y Seguridad en el Trabajo, se avanzó en la implementación de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en toda nuestra organización, lo que también consideró a nuestros contratistas de cada división. Realizamos variadas mesas de trabajo, presentaciones e inducciones, que fueron lideradas por la subgerencia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Una vez implementado este sistema, se registró una baja en la tasa de accidentabilidad y siniestralidad en nuestra organización y también en nuestros contratistas.



Cultura preventiva

[403-2]

En 2018 se dio inicio a un programa de cultura en seguridad. En este marco se han realizado variadas actividades, por ejemplo, la evaluación cuantitativa de la cultura de seguridad, campañas temáticas de promoción de la salud y seguridad en el trabajo con liderazgo visible; la semana de la seguridad y salud en el trabajo, en el marco de la política nacional en la misma línea y del día mundial sobre el tema promovido por la OIT; y la creación del comité táctico para la planificación y promoción del programa.

Cada una de las actividades planteadas busca integrar a nuestros contratistas, compartiendo las actividades para que cada uno de los contratos las repliquen o generen las propias.

Durante el año se llevaron a cabo diversas iniciativas para reforzar la cultura de la prevención de la compañía, entre las que destacan las siguientes:

- Respecto de la exposición ocupacional a ruido, se realizaron las correspondientes evaluaciones cuantitativas (dosimetrías) en todas las cabinas de los trenes de la red convencional, abarcando a un número aproximado de 900 conductores. Los resultados indican que nos encontramos en un nivel de exposición baja, sin riesgo de daño auditivo.
- Se realiza una capacitación en higiene del sueño a todos los nuevos conductores que ingresan a Metro, dando a conocer desde un principio la importancia de la incorporación de buenas prácticas y estilos de vida saludable en el ciclo sueño-vigilia. Asimismo, se desarrolló material ad hoc para los trabajadores

del Centro Integrado de Control (CIC), donde conviven trabajadores de las gerencias de Operaciones y Servicios y de Mantenimiento, que trabajan en sistema de turnos. En esta área se realizó un ciclo de sesiones de capacitación donde participaron 110 trabajadores.

- Respecto a la prevención de trastornos musculoesqueléticos, se realizaron charlas y acompañamiento de ejercicios físicos compensatorios para minimizar vicios posturales de los trabajadores del área de servicios de la gerencia de Operaciones y Servicio. Asimismo, se realizó la entrega en cada uno de los puestos de trabajo en donde se realizan labores administrativas de un kit con consejos de ergonomía, consistente en un apoyo muñeca y un mouse pad.
- Se realizó la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las Líneas 1 y 5, como también en la gerencia de Clientes y Sostenibilidad (GCS). La evaluación se llevó a cabo a través de la plataforma SUSESO ISTAS 21 (encuesta extendida), arrojando resultados de nivel de riesgo medio para las líneas y bajo para la gerencia de Clientes y Sostenibilidad.

Nuestro Sistema de gestión de SST considera variadas instancias de capacitación para nuestro personal y contratistas. Una de las principales es la “Inducción de Hombre Nuevo”. Durante 2018, 10.440 trabajadores fueron capacitados en las gerencias de Operaciones y Servicio y en la gerencia de Mantenimiento, lo que significa 41.760 horas de capacitación y ejecución de ejercicios de emergencia o simulacros. Además, otros 3.210 trabajadores fueron capacitados en la Dirección de proyectos de expansión, lo que significa 19.260 horas de capacitación.



Comités paritarios

[403-1]

En Metro, la cantidad de comités paritarios de higiene y seguridad activos son 11, que representan al 100% de los trabajadores y están distribuidos en estaciones, talleres y proyectos. Durante este período, el comité paritario de faena de la División de proyectos de expansión fue reconstituido con fecha 12 de julio 2018, por término del período del comité anterior. Además, en marzo de 2018 fue constituido el primer comité paritario de Línea 6, que en el mes de noviembre obtiene categoría ORO en certificación Mutual de Seguridad.

Estadísticas de Salud y Seguridad

[403-1]

Los indicadores de accidentabilidad de los trabajadores propios de Metro presentan una baja en comparación al año anterior, con excepción del índice de días perdidos, que subió un 0,8%. En estos indicadores se evidencia la eficacia de las medidas tomadas respecto a la salud y seguridad laboral.

ACCIDENTABILIDAD EN TRABAJADORES PROPIOS

Indicadores de salud laboral	2015	2016	2017	2018
Número de accidentes	117	104	105	94
Días perdidos	1074	1099	1556	1568
Accidentes mortales	0	0	0	0
Índice de frecuencia (IF)	13,66	11,5	10,9	8,9
Índice de gravedad (IG)	136,99	122,7	161,2	148,8
Tasa de accidentes (TA)	3,15	2,66	2,51	2,07
Tasa de siniestralidad	n.d.	28,35	37,24	34,45
Tasa de ausentismo	5,72%	5,70%	4,60%	4,3



Condiciones laborales de contratistas

[MA, 403-2, 102-9]

Las empresas contratistas son un aliado estratégico en el desarrollo de nuestras actividades y cumplimiento de los objetivos que nos hemos propuesto. Es por esto que su seguridad es un aspecto clave en nuestra relación.

Para prevenir riesgos de salud y seguridad y alinear procedimientos, contamos con un reglamento especial para la implementación del Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo para empresas contratistas. Este documento es entregado a los interesados antes de comenzar a trabajar con Metro.

El trabajo en 2018 se organizó a través de las diferentes áreas que trabajan con contratistas, llevando adelante cada una de ellas diversas actividades:

En la gerencia de Operaciones y Servicio se llevó a cabo una agenda de reuniones de trabajo con el objetivo de analizar los distintos reportes de las empresas contratistas, poniendo en marcha medidas correctivas y preventivas adoptadas a raíz de incidentes y revisando el estatus de la implementación de sus programas de trabajo en materias de seguridad y salud en el trabajo.

En la División de proyectos de expansión se realizan mesas de trabajo junto a Mutual de Seguridad y contratistas para evaluar la implementación de los distintos protocolos. Además, se generan campañas de autocuidado y prevención de accidentes de trayectos involucrando a los trabajadores de nuestras obras. Asimismo, en cada obra son difundidos nuestros controles de actividades críticas (CAC). Los contratistas programaron obras de teatro en nuestros distintos proyectos promocionando el autocuidado y la prevención de enfermedades profesionales.

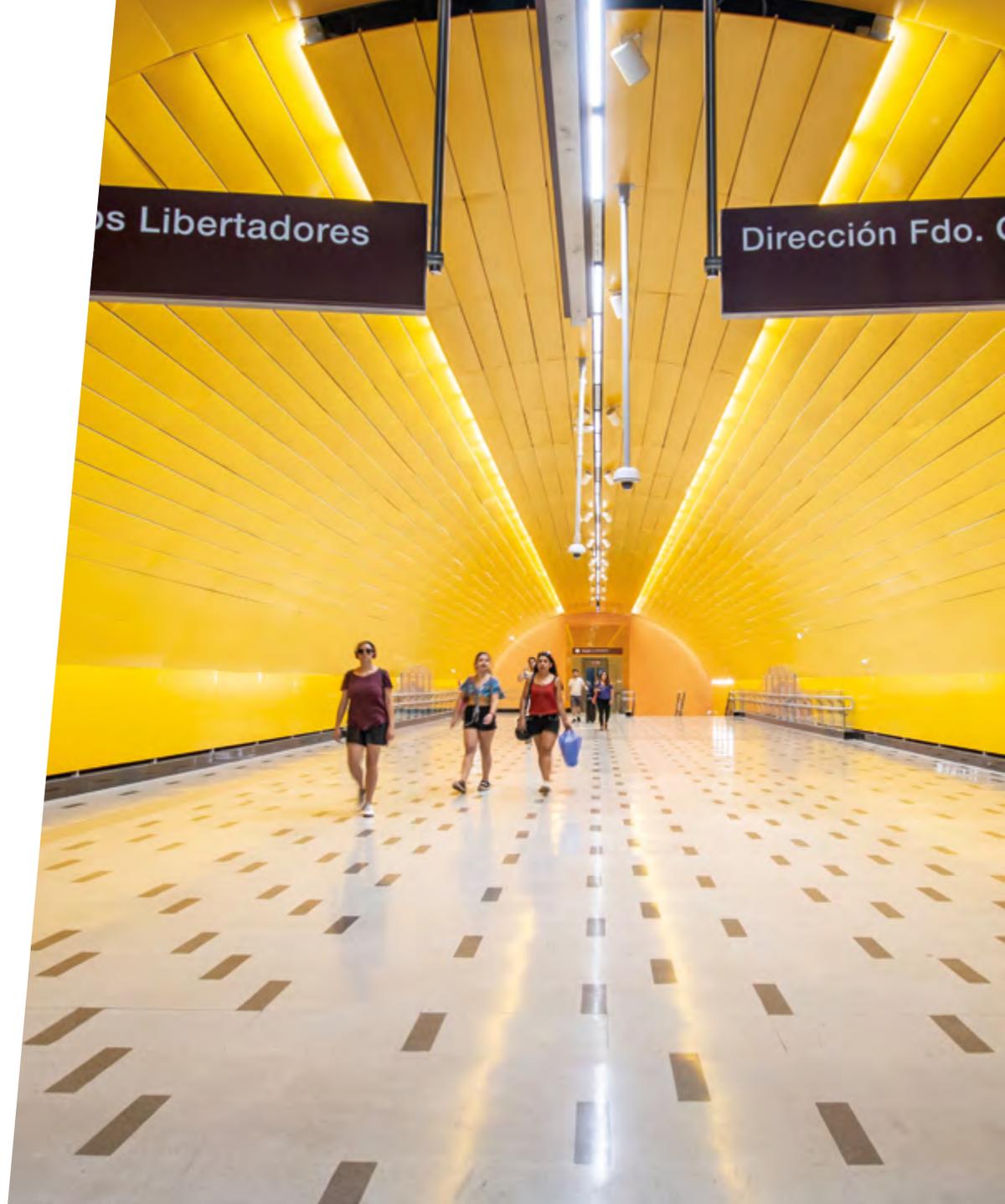
En la gerencia de Mantenimiento se llevaron a cabo 3 encuentros de empresas contratistas de esta área, además de campañas para evitar accidentes de trayecto. se incorporó a todos los contratistas de talleres y se realizaron intervenciones en terreno con actores, de día y noche, en los talleres de mantenimiento. Por último, en los meses de octubre y noviembre de 2018, fueron auditadas 12 empresas contratistas de mantenimiento, con el objetivo de controlar el cumplimiento documental de los trabajadores de la empresa y aspectos técnicos y operativos de salud y seguridad en sus procesos, con un cumplimiento promedio del 90% según el instrumento utilizado (semáforo).



Accidentabilidad en trabajadores contratistas

Si bien el número de accidentes en 2018 se redujo considerablemente con relación al año anterior, en este período debemos lamentar un accidente con resultados fatales.

Indicadores de salud laboral contratistas DPE	2015	2016	2017	2018
Número de accidentes	374	202	158	78
Días perdidos	8961	6894	3089	8135
Accidentes mortales	0	0	0	1
Índice de frecuencia (IF)	20,75	12,5	11,8	10
Índice de gravedad (IG)	497,28	427,4	263,3	1,086
Tasa de accidentes (TA)	4,74	2,8	2,2	2,15
Tasa de siniestralidad	n.d.	n.d.	55,6	59





*Acerca de este
informe*



Elaboración del Reporte

[102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55, 102-56]

El presente documento es el décimo Reporte de sostenibilidad de Metro de Santiago y da cuenta de la gestión de la compañía en materia económica, social y ambiental en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial, y permite informar acerca del desempeño de nuestras operaciones y el avance de nuestros proyectos de expansión, así como también sobre la gestión realizada a través de la Corporación Cultural MetroArte. Este Reporte de sostenibilidad no da cuenta de información relacionada a la filial Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. y de la Corporación Metro Ciudadano.

Definición de materialidad

En el marco del proceso de elaboración del presente Reporte de sostenibilidad, se llevó a cabo una actualización de los contenidos materiales reportados en el período anterior. Esta actualización se realizó mediante entrevistas a dos directores de Metro, al gerente general y a los 12 gerentes de línea,

En la consulta se pudieron identificar un total de 27 temas materiales para Metro de Santiago, de los cuales se da cuenta mediante 17 contenidos de la *Global Reporting Initiative* (GRI) y 5 contenidos propios, desarrollados bajo la metodología GRI.



Cobertura	Tema Material Metro	Tema GRI
Metro y autoridades	Desempeño económico	201: Desempeño económico
Metro	Ética, conducta y compliance	205: Anticorrupción
Metro y empresas contratistas	Proveedores	204: Prácticas de adquisición 414: Evaluación social de los proveedores
Metro	Materiales	301: Materiales
Metro	Energía	302: Energía
Metro	Emisiones	305: Emisiones
Metro	Residuos	306: Efluentes y residuos
Metro y autoridades	Cumplimiento ambiental	307: Cumplimiento ambiental
Metro	Rotación y nuevos ingresos	401: Empleo
Metro	Beneficios a trabajadores	
Metro y empresas contratistas	Salud y seguridad	403: Salud y seguridad laboral
Metro	Capacitación	404: Formación y enseñanza
Metro	Diversidad	405: Diversidad e igualdad de oportunidades
Metro	Remuneraciones	
Metro	Derechos humanos	412: Evaluación de derechos humanos
Metro y comunidades	Gestión comunitaria	413: Comunidades locales
Metro y pasajeros	Seguridad de pasajeros	416: Salud y seguridad de los clientes
Metro y autoridades	Cumplimiento socioeconómico	419: Cumplimiento socioeconómico
Metro	Metro Inclusivo	Propio: Metro inclusivo
Metro	Aporte a la cultura	Propio: aportando a la cultura
Metro y pasajeros	Satisfacción de pasajeros	Propio: experiencia de viaje
Metro y pasajeros	Mantenimiento	
Metro y pasajeros	Excelencia operacional	
Metro y comunidades	Ruido y vibraciones	Propio: crecimiento
Metro	Mejoras en la conectividad	
Metro	Nuevas tecnologías e innovación	Propio: negocios no tarifarios
Metro	Negocios no tarifarios	



Índice de contenidos GRI

Contenido básico	Título	Página
Perfil de la Organización		
102-1	Quiénes somos	18
102-2	Quiénes somos	18
102-3	Colofón	150
102-4	Quiénes somos	18
102-5	Quiénes somos	18
102-6	Pasajeros	62
102-7	Quiénes somos	18
	Valor económico generado y distribuido	53
	Nuestros trabajadores	120
102-8	Nuestros trabajadores	120
102-9	Cadena de abastecimiento	48
	Condiciones laborales de contratistas	141
102-10	Cadena de abastecimiento	48
	Mejorando la conectividad de la ciudad	80
102-11	Cuidando el medio ambiente	106
102-12	Membresías	47
102-13	Membresías	47
Estrategia		
102-14	Carta del Presidente	6
	Mensaje del Gerente General	10
102-15	Carta del Presidente	6
	Mensaje del Gerente General	10

Contenido básico	Título	Página
Ética e Integridad		
102-16	Estrategia corporativa de Metro	38
102-17	Ética y cumplimiento	30
Gobierno corporativo		
102-18	Directorio y administración	25
102-19	Directorio y administración	25
102-20	Directorio y administración	25
102-21	Relacionamiento grupos de interés	44
102-22	Directorio y administración	25
102-23	Directorio y administración	25
102-24	Directorio y administración	25
102-26	Directorio y administración	25
102-27	Directorio y administración	25
102-29	Modelo de gestión de riesgos	33
102-32	Directorio y administración	25
102-33	Directorio y administración	25
102-35	Remuneración del Directorio	28
102-36	Remuneraciones	132
Participación de los Grupos de Interés		
102-40	Relacionamiento grupos de interés	44
102-41	Relaciones laborales	137
102-42	Relacionamiento grupos de interés	44

Contenido básico	Título	Página
102-43	Relacionamiento grupos de interés	44
102-44	Relacionamiento grupos de interés	44
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Elaboración del Reporte	144
102-46	Elaboración del Reporte	144
102-47	Elaboración del Reporte	144
102-48	Elaboración del Reporte	144
102-49	Elaboración del Reporte	144
102-50	Elaboración del Reporte	144
102-51	Elaboración del Reporte	144
102-52	Elaboración del Reporte	144
102-53	Información de contacto	150
102-54	Elaboración del Reporte	144
102-55	Elaboración del Reporte	144
102-56	Elaboración del Reporte	144

Tema material	Contenido general	Título o respuesta	Pág.	ODS
Desempeño económico	MA	Resultados económicos	52	
	201-1	Valor económico generado y distribuido	53	
Anticorrupción	MA	Ética y cumplimiento	30	
	205-2	Ética y cumplimiento	30	
	205-3	Ética y cumplimiento	30	
Prácticas de adquisición	MA	Cadena de abastecimiento	48	
	204-1	Cadena de abastecimiento	48	
Materiales	MA	Materiales y residuos	115	
	301-1	Materiales y residuos	115	
Energía	MA	Energía	111	7
	302-1	Energía	111	7
	302-4	Energía	111	7
Emisiones	MA	Emisiones	109	11
	305-1	Emisiones	109	11
	305-2	Emisiones	109	11
	305-3	Emisiones	109	11
	305-4	Emisiones	109	11
	305-5	Emisiones	109	11
Evaluación ambiental de los proveedores	MA	Cadena de abastecimiento	48	
	308-2	Cadena de abastecimiento	48	
Efluentes y residuos	MA	Materiales y residuos	115	
	306-2	Materiales y residuos	115	
Cumplimiento ambiental	MA	Modelo de gestión de riesgos	33	
	307-1	Modelo de gestión de riesgos	33	
Empleo	MA	Rotación	123	8
	401-1	Calidad de vida laboral	133	8
	401-2	Rotación	123	8



Tema material	Contenido general	Título o respuesta	Pág.	ODS
Salud y seguridad laboral	MA	Calidad de vida laboral	133	8
	403-1	Salud y seguridad	138	8
	403-2	Comités paritarios	140	8
Capacitación y educación	MA	Cultura preventiva	139	
	404-1	Estadísticas de salud y seguridad	140	
	404-2	Academia de talentos Metro	126	
	404-3	Academia de talentos Metro	126	
Diversidad e igualdad de oportunidades	MA	Academia de talentos Metro	126	
	405-1	Evaluación de desempeño	131	
	405-2	Diversidad	124	
Evaluación de derechos humanos	MA	Directorio y administración	25	
	412-1	Diversidad	124	
Comunidades locales	MA	Diversidad	124	
	413-1	Derechos humanos	43	
	413-2	Derechos humanos	43	
Evaluación social de los proveedores	MA	Relacionamiento comunitario	92	
	414-1	Relacionamiento comunitario	92	
Salud y seguridad de los clientes	MA	Relacionamiento comunitario	92	
	416-1	Cadena de abastecimiento	48	
Cumplimiento socioeconómico	MA	Cadena de abastecimiento	48	
	419-1	Seguridad de pasajeros	68	
Metro inclusivo	MA	Seguridad de pasajeros	68	
	MI-1	Metro, un espacio público seguro en la ciudad	69	
Aportando a la cultura	MA	Modelo de gestión de riesgos	33	
	AC-1	Modelo de gestión de riesgos	33	

Tema material	Contenido general	Título o respuesta	Pág.	ODS
Experiencia de viaje	MA	Metro inclusivo	100	
	ExV-1	Metro inclusivo	100	
	ExV-2	Aportando a la cultura	102	
	ExV-3	Aportando a la cultura	102	
Crecimiento	MA	Mejoras en la infraestructura	71	9 - 11
	CR-1	Asegurar la excelencia operacional de los procesos	75	9 - 11
Negocios no tarifarios	MA	Línea 0	71	8
	NNT-1	Mejoras en la infraestructura	71	8
	NNT-2	Ruidos y vibraciones	117	8
	NNT-3	Asegurar la excelencia operacional de los procesos	75	8
	ExV-2	Comunicación con pasajeros	66	
	ExV-3	Mejorando la conectividad de la ciudad	80	
Crecimiento	MA	Estrategia corporativa de Metro	38	9 - 11
	CR-1	Mejorando la conectividad de la ciudad	80	
Negocios no tarifarios	MA	¿Qué son los servicios no tarifarios?	56	8
	NNT-1	División medios de pago	58	8
	NNT-2	Gerencia de negocios	57	8
	NNT-3	Estudios y negocios de transporte	60	8





Colofón

[102-3]

1. Elaboración y dirección general:

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

2. Consultoría en sustentabilidad, desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI:

PwC

3. Diseño:

Motif Diseño y Comunicación

4. Fotografía:

Información de contacto

[102-53]

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

Nombre: Fernando Estévez

Cargo: Subgerente de Comunicaciones Externas y Medios Digitales

Mail: festevez@metro.cl

Dirección: Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago de Chile.

Reporte de
Sostenibilidad

2018



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