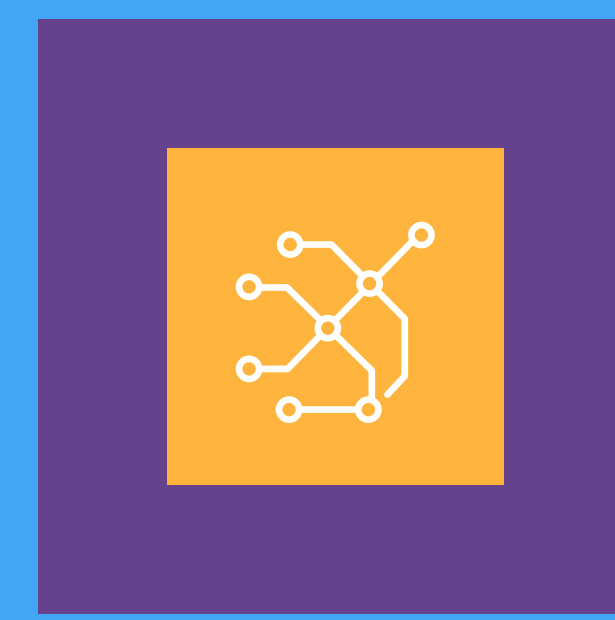
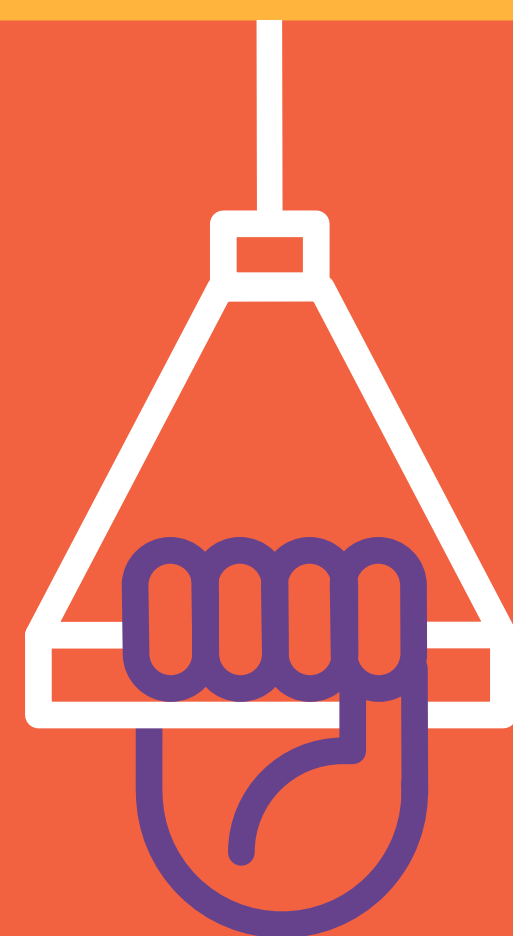
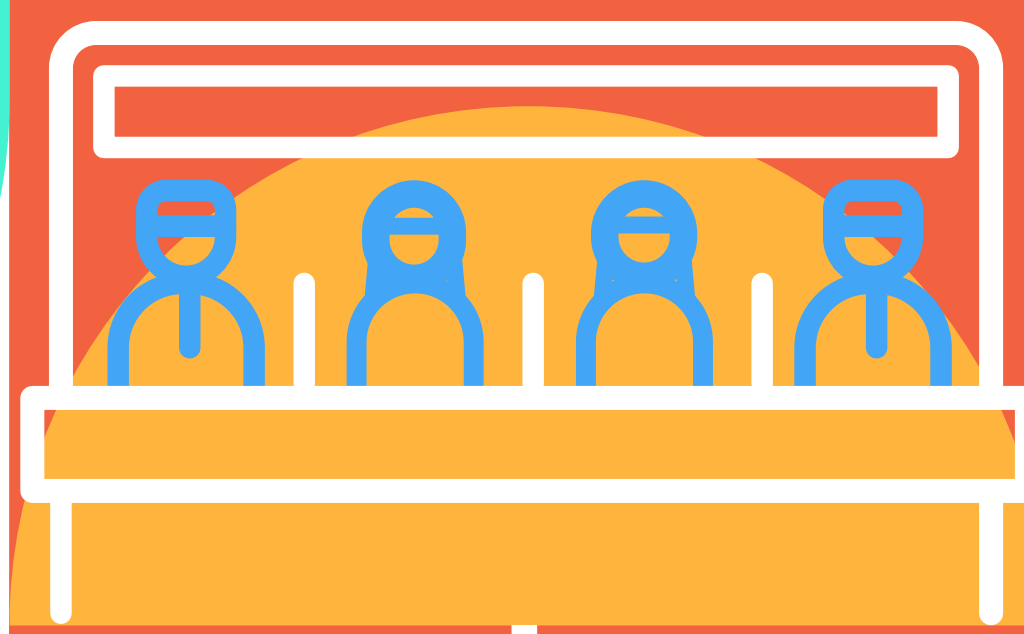


# RESUMEN

MEMORIA  
INTEGRADA

2024





# CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

GUILLERMO MUÑOZ SENDA

En nombre del Directorio de Metro, tengo el honor de presentarles nuestra Memoria Integrada 2024. Este ejercicio de reportabilidad se inició en el año 2009 y ya desde 2021 lo hacemos de manera integrada con nuestra información financiera.

Tal como se podrá ver en cada capítulo de este documento, hemos pretendido reflejar nuestro compromiso con las personas, teniendo en cuenta la mirada de los distintos grupos de interés y los impactos -positivos y negativos- que les generamos no sólo a dichos grupos, sino que también a los entornos donde nos desenvolvemos día a día.

El año 2024 fue un año desafiante, con importantes logros en materia de sostenibilidad que vimos reflejados en numerosos reconocimientos públicos. El compromiso de Metro con el país, nos posiciona como una empresa ciudadana que concentra los mayores niveles de confianza de las personas. Todos estos reconocimientos si bien nos llenan de alegría y satisfacción, los recibimos con profunda humildad, entendiendo que esto no es más que parte del camino que debemos seguir recorriendo y consolidando para acercar a las personas a vivir una mejor ciudad. Ello, es particularmente relevante hoy, cuando nos preparamos para cumplir 50 años desde el inicio de nuestra operación.

## SEGURIDAD: LA BASE DE UN METRO CONFIABLE

La confianza de nuestros pasajeros es un activo invaluable, cimentado en la seguridad y calidad de servicio que buscamos entregar en cada trayecto. En 2024, dimos un nuevo salto en esta materia, lo que ha venido a consolidar aquello que habíamos iniciado en 2023 cuando anunciamos un novedoso Plan de Seguridad Operacional. Ese plan contempló, entre otras cosas, aumentar significativamente la dotación de seguridad en nuestras estaciones, incorporando guardias tácticos y nuevas estrategias de control y copamiento de espacios. Todo ello coordinado muy estrechamente con Carabineros, Delegación Presidencial, municipios, PDI y otros organismos y autoridades.

A inicios de 2024, nos comprometimos a no aflojar. Aumentamos nuevamente nuestra dotación, lo que significó cerrar el año con un total de 1.900 personas dedicadas a labores de seguridad, reforzando la presencia y el número de operativos que se realizan en la red. Adicionalmente incorporamos tecnología de vanguardia como cámaras de video analítica con inteligencia artificial y cámaras corporales para nuestros vigilantes. Estas innovaciones nos permiten actuar con más rapidez y eficacia ante cualquier incidente.

Por otro lado, la recuperación de espacios e intervención de las 10 estaciones más críticas, nos ha permitido disminuir fuertemente (y casi eliminar) la presencia de comercio ambulante en dichas estaciones. Nuestras estaciones Vespucio Norte, La Cisterna, Universidad de Chile y especialmente Estación Central, son algunos ejemplos. En estas estaciones logramos erradicar el comercio ilegal y mantener libre y despejado los espacios durante todo el año, marcando una diferencia muy sustantiva en la experiencia de nuestros usuarios, clientes y comunidad.



Todos estos logros, que sin duda alguna debemos seguir profundizando, han logrado impactar positivamente a las personas, cuya percepción de seguridad al interior de nuestra red, pasó de 43% neto en 2022 a 66% neto, en 2024.

## UN METRO A LA ALTURA DEL FUTURO

El Metro del mañana se construye hoy. Frase que ha cobró especial relevancia este 2024 que cerramos, puesto que fue un año histórico en esta materia. Ejemplos hay varios, y me gustaría, a continuación, mencionar alguno de ellos.

En primer lugar, destaca la puesta en marcha de un método constructivo que no había sido usado nunca antes en nuestros proyectos de expansión. Se trata de la tuneladora “La Matucana” -como fue bautizada por las comunidades- que empezó a operar este año para la construcción de túneles en uno de los tramos de Línea 7. Sin duda un hito en materia ingenieril y de innovación.

Este año destacó también porque logramos importantes avances en el plan de expansión más grande que ha tenido Metro en su historia: Línea 7 fue capaz de concretar cinco de los 23 encuentros de túneles que tendrá la línea y cerró el año con un 23% de avance; la extensión poniente de Línea 6 inició la etapa de construcción en abril; Línea 8 comenzó su tramitación ambiental después de un muy positivo trabajo de casas abiertas con las comunidades y Línea 9 avanzó con las Adendas 1 y 2 del estudio ambiental con lo que esperamos poder obtener la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) en el primer semestre de 2025.

Poder desarrollar todos estos proyectos de forma paralela, ajustándonos a los plazos y presupuestos (tal como lo ha hecho Metro a lo largo de su historia), es un desafío inédito, que gracias al profesionalismo y compromiso de los equipos, ha sido posible

enfrentar de manera exitosa. Con los proyectos que hoy están en desarrollo, esperamos tener al año 2033 la red de metro más extensa de Latinoamérica con 225 kilómetros, un 51% más que en la actualidad. Serán 10 líneas y 197 estaciones, que cambiarán la vida de la ciudad amplificando los beneficios que Metro aporta a las personas y los territorios, tales como ahorros de tiempo, descongestión vehicular, descontaminación atmosférica y acceso a servicios y cultura.

Por último, en esta mirada de futuro, 2024 también será un año para recordar porque dimos inicio a un importante proyecto de modernización de nuestra líneas más antiguas (L1, L2, L4, L4A y L5), lo que representa un desafío inédito en estos 50 años de historia. Se trata de un proyecto que busca mejorar la experiencia de nuestros usuarios y trabajadores de dichas líneas más antiguas, acercándolas al estándar de las líneas automáticas. Los primeros indicios de esta modernización los empezaremos a ver en 2025, como el inicio de los trabajos de instalación de puertas de Andén en Línea 1.

## 50 AÑOS DE METRO: UN LEGADO QUE INSPIRA, UN FUTURO QUE NOS DESAFÍA

Cincuenta años atrás, Metro de Santiago comenzó un viaje que transformó para siempre la forma de moverse en la capital. Desde aquel primer recorrido de la Línea 1 hasta hoy, donde contamos con una extensa red que conecta territorios y oportunidades, hemos sido protagonistas del crecimiento de la ciudad.

Pero el sueño de los próximos 50 años no solo consiste en tener una red más grande y moderna, sino que también considera tener un Metro cada vez más sustentable, y que nos permita profundizar día a día el propósito de acercar a las personas a vivir una mejor ciudad. En 2024 tuvimos hitos muy relevantes en esta materia que nos abren grandes desafíos para el futuro. En el ámbito financiero, por ejemplo, logramos la emisión del

primer bono verde de Metro y de una empresa del Estado de Chile, por un monto de 183 millones de dólares. Desde lo ambiental, logramos adelantar en un año nuestra promesa de carbono neutralidad en los alcances 1 y 2. Lo hicimos poniendo el foco en nuestra matriz energética que concentraba la mayor parte de nuestras emisiones. Así, logramos certificar que el 100% de nuestra matriz se nutre de energías limpias. Desde lo social, publicamos nuestra primera Política de Derechos Humanos, que establece el compromiso explícito de la empresa por respetar y promover estos derechos en todas las operaciones, funciones e interacciones entre nosotros y con terceros. Y también establecimos una mesa de trabajo con nuestros sindicatos para lograr adelantar al 2025, el inicio de las 40 horas laborales a la semana.

Estos logros nos marcan un camino muy desafiante que queremos proyectar hacia el futuro, conscientes de la responsabilidad de recoger y proyectar el tremendo legado que han dejado todos -trabajadores y contratistas- que han pasado alguna vez por Metro a lo largo de su historia y que han permitido que hoy estemos ad portas de celebrar nuestros 50 años.



# CARTA DEL GERENTE GENERAL

FELIPE BRAVO BUSTA

## 50 AÑOS CAMBIANDO VIDAS

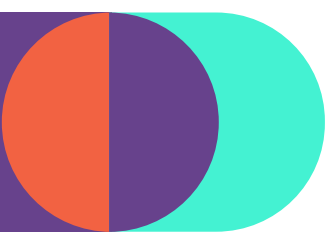
Escribo estas líneas en un momento muy especial; en el año en que Metro de Santiago se acerca a cumplir medio siglo de vida. Pero no es sólo Metro el que celebra esta efeméride sino también todas las personas a las que esta empresa le ha cambiado la vida.

Se me vienen a la mente tantas caras alegres, comunidades enteras, felices por la inauguración de una nueva línea o una nueva extensión. Se me vienen a la mente las personas que trabajan en Metro y en las empresas colaboradoras, personas como Verónica Ponce que trabaja en el área administrativa desde incluso antes de que el primer tren se empezara a mover. Ella ha sido al mismo tiempo protagonista y testigo de cómo hemos crecido en estos 50 años. Como Verónica, en Metro trabajan otras 4 personas desde hace más de 50 años y en total somos más de 4.600 personas las que día a día nos esforzamos al máximo para dar un servicio de excelencia.

Nosotros, los “métrinos” y “metrinás” sabemos que el centro de nuestro trabajo es mejorar la vida de otras personas. Por eso este trabajo es tan inspirador y pese a que significa estar activos y alertas de lunes a lunes, lo hacemos convencidos de que entregamos un servicio muy valorado por los ciudadanos de Santiago. Este año, por ejemplo, la afluencia de pasajeros aumentó en 6,8% alcanzando alrededor de 2,4 millones de pasajeros en día laboral y un total de 640 millones de viajes en el año,

con un 97% de cumplimiento de nuestra oferta de transporte programada. Cada tren sigue una planificación basada en la cantidad de pasajeros proyectada en diferentes horarios y estaciones. En las horas de mayor demanda, el servicio se refuerza con más trenes y menor tiempo de espera, asegurando mayor frecuencia y capacidad de transporte. Pero cuando la operación finaliza, el trabajo en Metro no cesa. Es en ese horario donde se despliegan con más intensidad las labores de mantenimiento para que cada uno de los 215 trenes de nuestra flota, los 149 km de vías, los sistemas de control, energía, señalización y las 143 estaciones estén en óptimas condiciones al inicio de cada jornada. Esta labor requiere una planificación rigurosa y la coordinación entre áreas clave como Ingeniería, Operaciones y Planificación, junto con los equipos de mantenimiento desplegados en terreno. Ello permitió que en 2024 lográramos reducir en un 32% el indicador de impacto a pasajeros ante fallas mayores a 30 minutos. Todos estos indicadores, que seguimos día a día, no son meros números. Son reflejo del compromiso y entrega de miles de trabajadores, propios y contratistas, que se esfuerzan porque este servicio tan crucial para la ciudad funcione adecuadamente.

Es que todo lo que hacemos tiene que ver con personas. Por eso, intentamos que esa vocación se vea reflejada en todas las tareas que realizamos. Pensemos, por ejemplo, en lo que nosotros denominamos las expresiones superficiales de nuestras estaciones, que es el entorno urbanístico que rodea nuestros accesos. Ya en nuestros últimos proyectos el diseño de estas expresiones superficiales ha puesto al centro a nuestros usuarios y las comunidades aledañas. Tratamos de imaginarnos cómo utilizarán ese espacio los adultos mayores, los niños, las personas con algún tipo de discapacidad.





Somos conscientes que, en este ámbito, no siempre hemos estado a la altura en el pasado y es algo que estamos comprometidos a mejorar porque entendemos que la experiencia de Metro no comienza cuando se abre la puerta del tren en el andén. Por eso desde hace varios años hemos hecho un esfuerzo muy importante en fortalecer nuestro trabajo con comunidades a través de un contacto regular. Eso se tradujo en 2.782 actividades de relacionamiento comunitario en 2024, algo así como once actividades en promedio cada día hábil. Esto también nos ha impulsado a fortalecer el trabajo conjunto con una variedad de instituciones, empresas y autoridades que nos han permitido concretar mejores soluciones que benefician a las personas. Un claro ejemplo de ello fue la alianza público-privada entre nuestra empresa, Aguas Andinas y la Municipalidad de El Bosque para recuperar e integrar la icónica copa de agua de esa comuna al espacio que habilitamos en superficie en nuestra estación Copa Lo Martínez, que inauguramos en enero de 2024, y que ha permitido que vecinos y visitantes de la comuna disfruten de una copa restaurada e iluminada de colores, que sirve de escenario de diversas actividades comunitarias que hoy organiza la municipalidad en este lugar.

Este tipo de experiencias exitosas que involucran una forma de abordar desafíos de manera más integrada y colaborativa con otros, nos animan a seguir avanzando. El 2024 fue un año clave en este sentido. Fue en este periodo en que empezamos a mirar con mayor detención los ámbitos donde creemos podemos marcar una diferencia a través de nuevas alianzas con terceros. El Plan que hemos empezado a ejecutar de modernización de nuestras líneas más antiguas nos da una gran oportunidad para ello. Por eso, junto con incorporar nuevas tecnologías e infraestructura -como puertas de andén en línea 1-, este plan también considera en su primera etapa la revalorización de nueve estaciones, con mejoras de diseño, iluminación, oferta de servicios y accesibilidad. Queremos que las estaciones y entornos de Metro no sean sólo un lugar de paso, sino también un lugar de destino y eso implica repensar el concepto de experiencia a clientes que queremos entregar y que esperamos plasmar en estaciones tan relevantes como nuestra estación Universidad de Chile.

Para que este sueño sea realidad también hemos puesto foco en mejorar aspectos que están en la base de una buena experiencia. La seguridad es uno de ellos. Durante 2023 dimos un primer paso incorporando nuevas estrategias y roles, como los guardas tácticos. En 2024 seguimos avanzando, por ejemplo, con la incorporación de nueva tecnología, la video analítica, que nos permite identificar movimientos de comercio

ilegal, evasiones y conductas delictuales sospechosas utilizando las imágenes de las cámaras, lo que nos ha permitido una mejor distribución de nuestros recursos y equipos en las estaciones. Este proyecto, instalado inicialmente en 20 estaciones, será la base para una proyección al resto de la red. El trabajo en seguridad no solo nos ha permitido constatar una mejora en la percepción de seguridad de nuestros clientes, sino que también en la experiencia general de nuestros usuarios, que cerró el año con un 91% de satisfacción neta, aumentado cuatro puntos respecto al año anterior.

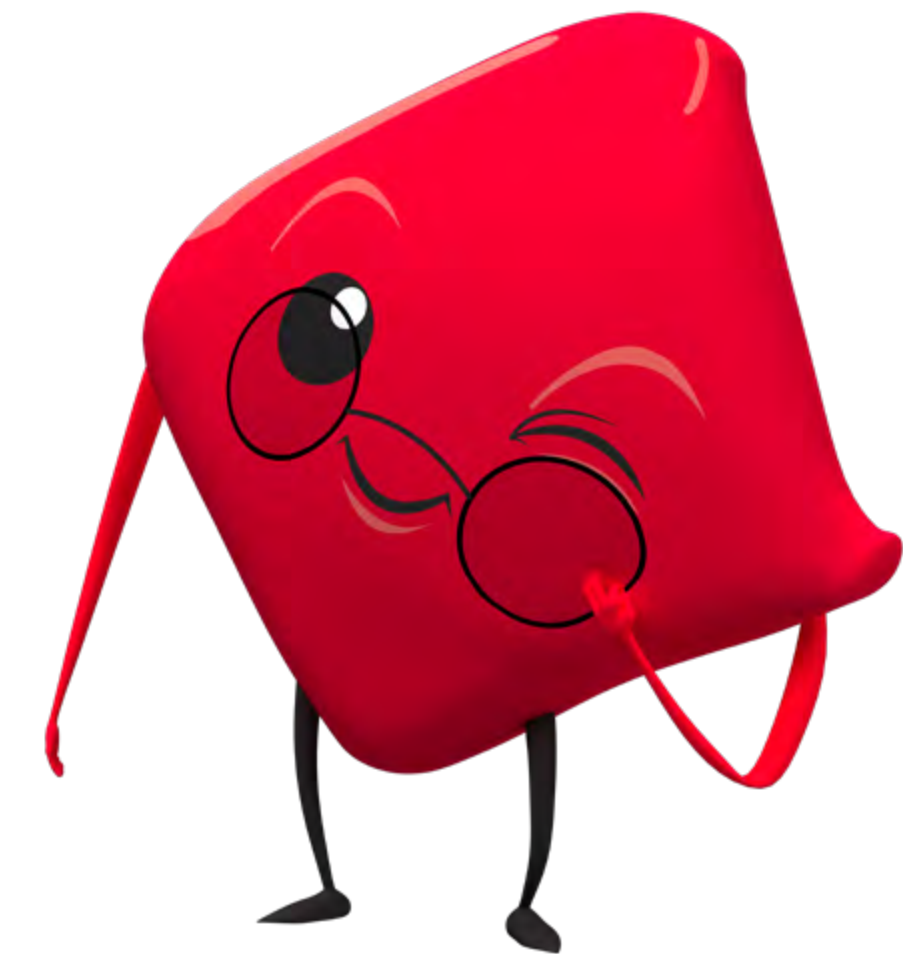
Nos hemos propuesto seguir avanzando con mucha fuerza en la mejora de la experiencia que tienen nuestros clientes a través de un rediseño de nuestro modelo de servicio, que contempla desde la revisión de roles de nuestro personal hasta el refuerzo de nuestros sistemas de información a pasajeros y de la oferta de valor que somos capaces de entregar en cada servicio. Las extensiones de horario de operación, que son resultado de un esfuerzo que hacemos en conjunto con el Ministerio de Transporte y las empresas privadas que organizan eventos masivos, son un ejemplo de las innovaciones que ya comenzamos a implementar. Vendrán varias otras, entre las que destaca el inicio de la operación de nuestra filial Metropago, una cuenta de prepago diseñada especialmente para integrar a las personas a un mundo en movimiento, que estamos seguros impactará positivamente la experiencia de los usuarios de metro y de quienes optan por el transporte público.

No podemos olvidar que todo lo anterior ocurre de manera paralela con el crecimiento de nuestra red. Sabemos que todos los santiaguinos quisieran tener una estación de Metro a una distancia caminable desde sus casas o sus lugares de trabajo. Nuestros proyectos de expansión (descritos en detalle en la carta del presidente de Metro, Guillermo Muñoz, en estas mismas páginas) significan el mayor esfuerzo de desarrollo de nuestra historia, con un crecimiento de 76 km y una inversión que, al sumar el proyecto de modernización de la red, supera los 8.700 millones de dólares en los próximos 10 años. Hoy esos proyectos se ejecutan de acuerdo a lo programado, dentro de sus presupuestos y con la mayor premura para cumplir con las fechas comprometidas y con todas esas personas que esperan con ansiedad la llegada del Metro.

En Metro nos repetimos con frecuencia que hoy estamos en uno de los momentos más desafiantes de nuestra historia. Una historia de medio siglo donde hemos constatado, una y otra vez, cómo ese orgullo de ser “metrino” se traduce en no fallarle a la ciudad. Sabemos lo importantes que es Metro para el funcionamiento de la ciudad

y la exigencia que eso significa. Por eso es tan importante cuidarnos internamente, monitorear cómo estamos, cuidar la forma en que interactuamos, buscar mejoras en todo lo que hacemos, pero hacerlo con una buena conciliación entre la vida personal y la laboral. Con esa motivación en mente, el 2024 dimos un paso muy relevante: conformamos una mesa de trabajo entre la empresa y la Federación de Sindicatos para buscar una fórmula que hiciera posible adelantar la aplicación de la jornada de 40 horas semanales. Ha sido un trabajo desafiante, que al cierre del año seguía desarrollándose con intensidad, pero que al momento que se publica esta memoria ya se logró plasmar en un acuerdo concreto que se hará realidad a partir de 2025. Sin ninguna duda, se trata de uno de los logros más relevantes que hemos alcanzado en este período que cerramos.

Concluyo estas líneas con un profundo y sincero reconocimiento a todos los metrinos, metrinas, y empresas contratistas, que han sido parte de este recorrido y que han ayudado a que acerquemos a las personas a vivir una mejor ciudad.





# QUIÉNES SOMOS

En Metro de Santiago somos mucho más que un sistema de transporte subterráneo: somos un motor de cambio para nuestra ciudad y nuestra gente. Desde hace 49 años, trabajamos para transformar realidades, mejorar la calidad de vida urbana y ser un impulso constante para el desarrollo económico y social de Santiago.

Nuestro propósito es **“Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad”**, facilitando conexiones humanas, culturales y sociales. Nos esforzamos día a día por respetar el entorno, impulsar la movilidad sostenible y promover la inclusión y la equidad territorial.

Queremos que cada trayecto sea más que un viaje: una experiencia enriquecedora donde la cultura, el arte y la música se vivan en nuestros espacios. En 2024 reafirmamos nuestro compromiso con la innovación, la expansión de nuestra Red, la sostenibilidad y el crecimiento urbano.

# QUÉ HACEMOS

- > Transportamos pasajeros de manera eficiente, segura y de calidad.
- > Ofrecemos servicios complementarios como espacios comerciales y arriendo publicitario en nuestras estaciones.
- > Generamos valor en cada barrio donde estamos presentes, contribuyendo activamente al desarrollo urbano.
- > Formamos parte fundamental de la Red Metropolitana de Movilidad, trabajando en coordinación con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para conectar a millones de personas cada día.



## Negocios Tarifarios

Servicios asociados al transporte de pasajeros y su oferta de valor

- > Transporte de pasajeros
- > Carga bip!

**Cientes:** usuarios de Metro



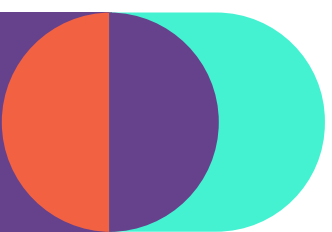
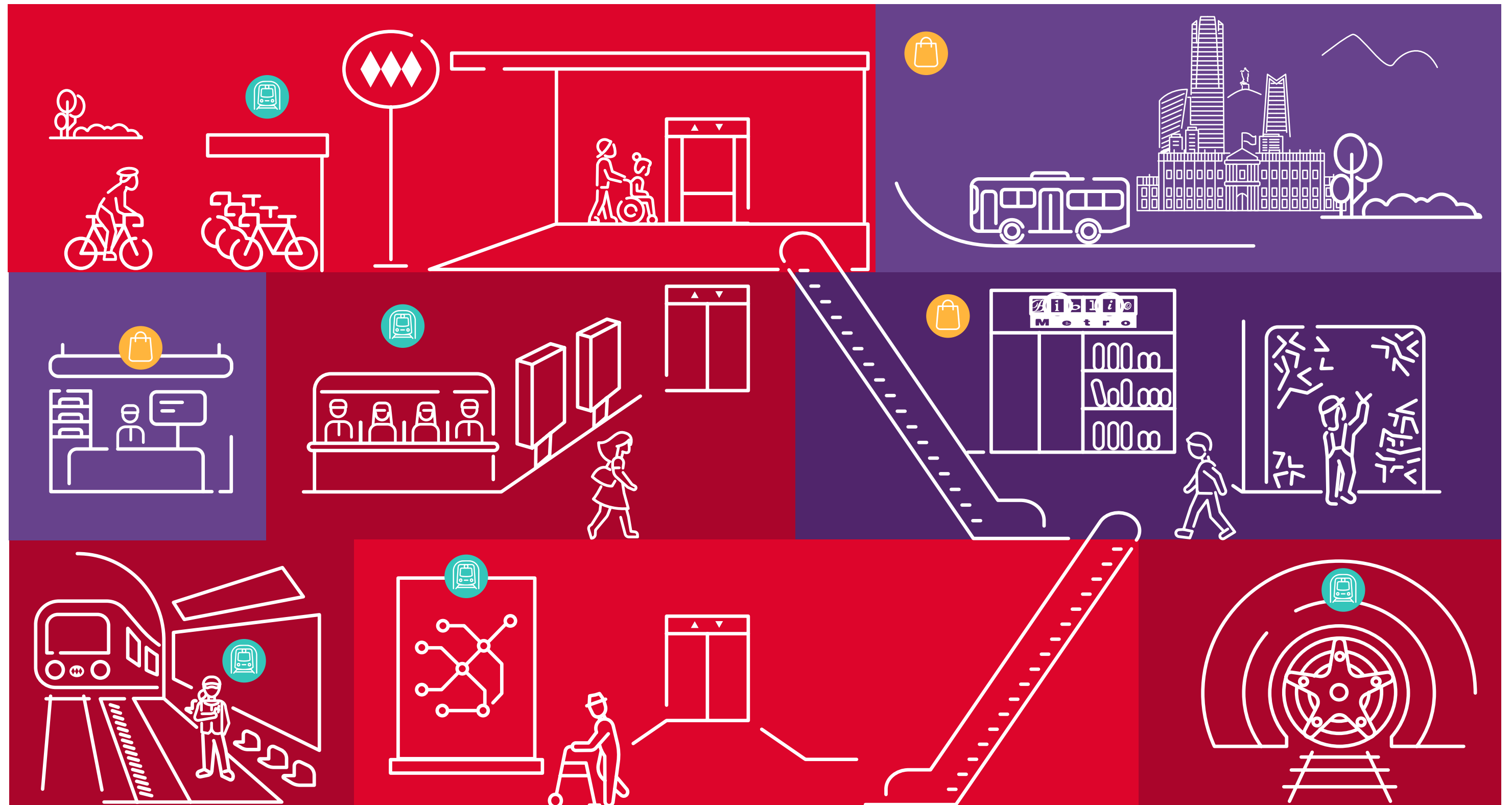
## Negocios NO Tarifarios

**Actividades comerciales complementarias** que contribuyen a nuestra sostenibilidad financiera y mejoran la experiencia de usuarios y vecinos, a través de una propuesta de valor atractiva en nuestras estaciones, que integre el conocimiento del cliente y de su entorno, contribuya al tráfico y maximice los ingresos a través de una oferta balanceada de **productos y servicios orientados en la pausa, el encuentro y servicios esenciales.**

**Incluye infraestructura al servicio de la ciudad, foco inmobiliario, retail y servicios, publicidad y experiencia.**

**Cientes:** usuarios de metro y de las estaciones, empresas inmobiliarias, telecomunicaciones, publicidad, entre otros.

- > **Negocios de flujo** orientados a pasajeros y usuarios de las estaciones
- > **Negocios Operacionales:** estaciones de intercambio modal terrestre
- > **Negocios de rentabilización de terrenos** remanentes
- > **Negocios de medios de pago:** red de comercialización de tarjeta bip!





# METRO 2032: UN FUTURO MÁS CONECTADO, SOSTENIBLE E INNOVADOR

## DECLARACIONES ESTRATÉGICAS

### PROPÓSITO

Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad

### MISIÓN

PROVEER Y AMPLIAR UN SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO MEDIANTE UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO **SEGURA, CONFIABLE, SOSTENIBLE Y EN SINTONÍA CON EL ENTORNO.**

### VISIÓN

SER RECONOCIDOS COMO **LÍDER EN CONECTIVIDAD Y APOORTE A LA CALIDAD DE VIDA.**

### VALORES

 <b>COMPROMISO CON LAS PERSONAS:</b> PONEMOS A LAS PERSONAS EN EL CENTRO DE NUESTRAS DECISIONES Y ACCIONES.	 <b>SEGURIDAD:</b> LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS SIEMPRE ESTÁ PRIMERO.	 <b>EXCELENCIA:</b> ASPIRAMOS A LA EXCELENCIA EN TODO LO QUE HACEMOS.
 <b>COLABORACIÓN:</b> TRABAJANDO JUNTOS, APRENDEMOS Y AVANZAMOS MÁS RÁPIDO.	 <b>INTEGRIDAD:</b> HONESTIDAD Y ÉTICA EN TODOS NUESTROS ACTOS.	 <b>INCLUSIÓN:</b> TRABAJAMOS POR FOMENTAR LA INTEGRACIÓN DE TODAS LAS PERSONAS.



## 5 ESPACIOS DE OPORTUNIDAD

1. Conectar a las personas a través del servicio y expansión de la Red
2. Ofrecer servicios que aporten a la comunidad para potenciar la oferta de valor
3. Forjar alianzas para una mejor ciudad a través de la colaboración
4. Crear nuevas conexiones a través de los datos
5. Implementar una hoja de ruta para el desarrollo sostenible



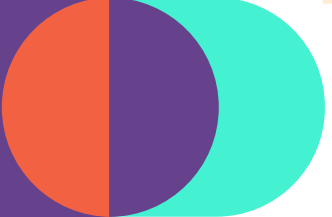
## 11 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Garantizar la **seguridad**, fomentar el **bienestar** y priorizar el **desarrollo** de las y los **trabajadores**
- Promover la **diversidad e inclusión**
- Impulsar una **cultura organizacional** alineada al Propósito y la estrategia
- Velar por un **aprovisionamiento responsable**
- Maximizar la **satisfacción del cliente** mediante un servicio ampliado, seguro y confiable
- Implementar iniciativas que aporten a la **integración urbana**
- Resguardar la **sostenibilidad financiera** de corto y largo plazo
- Crear un **ecosistema de innovación** considerando tanto la experiencia del cliente como los procesos internos
- Mantener un **compromiso ambiental** permanente incorporando mejoras en los estándares
- Gestionar datos** de forma íntegra y segura **para generar valor**
- Ampliar la **oferta de servicios** para el usuario y la comunidad alineada a sus necesidades



## 5 PROYECTOS ESTRATÉGICOS

1. Reducción Comercio Ilegal
2. Sostenibilidad Financiera
3. Modernización de la Red
4. Aumento de demanda
5. Iniciativas ASG





## DATOS OPERACIONALES

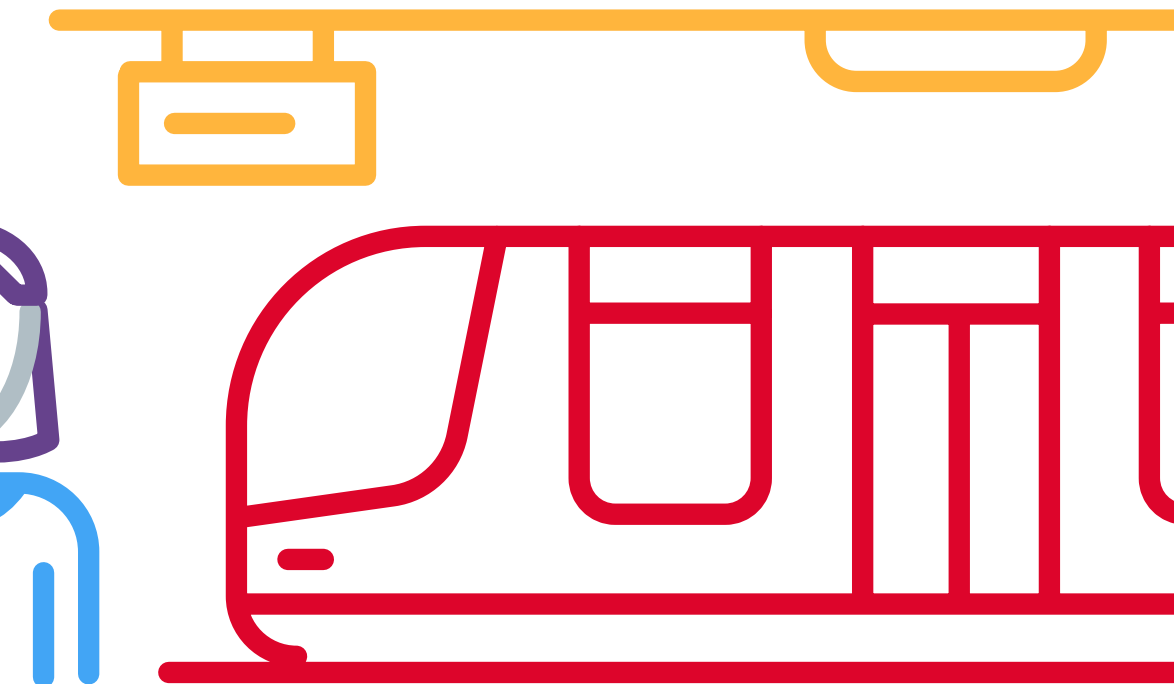
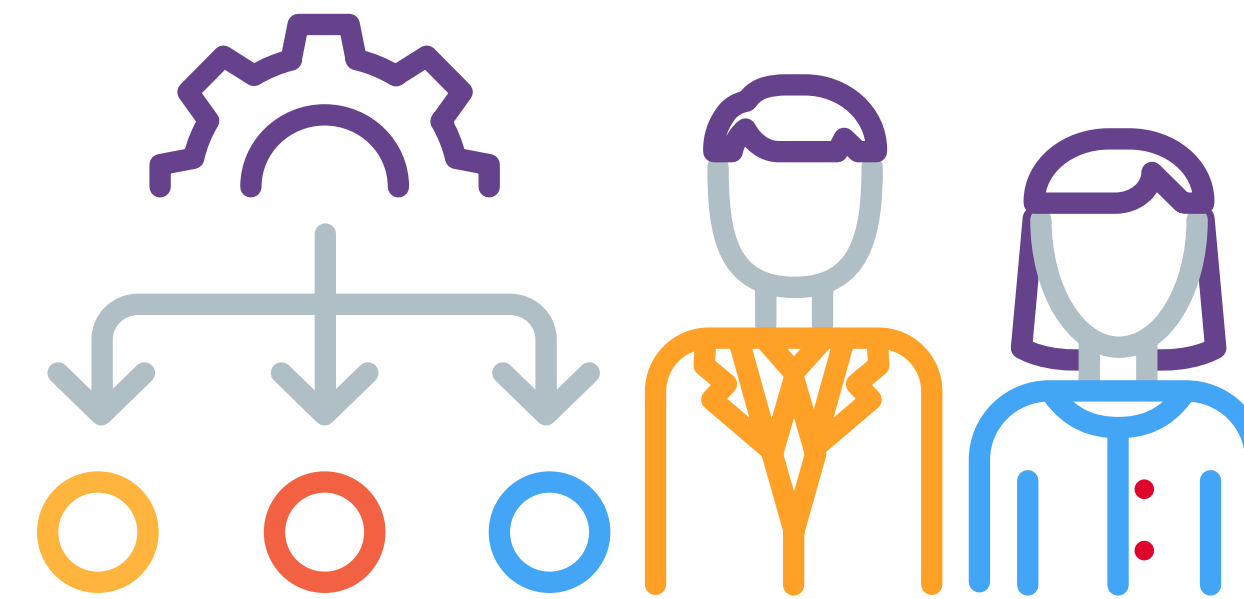






# GOBERNANZA COMO BASE DE NUESTRA GESTIÓN

Creemos que una gobernanza sólida y transparente es la base para construir una empresa sostenible y confiable. Aplicamos estándares nacionales e internacionales, como el Código SEP y las Guías OCDE para empresas del Estado, para asegurar la eficiencia, equidad y transparencia en cada una de nuestras decisiones. Nuestro Directorio, compuesto por 7 miembros independientes, lidera y supervisa nuestras estrategias, velando siempre por el cumplimiento normativo, la generación de valor compartido y la gestión responsable de los riesgos.



## TRANSPARENCIA Y COMPORTAMIENTO ÉTICO

La integridad y el cumplimiento son pilares de nuestra relación con la ciudad. Para fortalecer esta cultura:

- > Publicamos nuestra primera Política de Derechos Humanos, que establece el compromiso explícito de la empresa por respetar y promover estos derechos en todas las operaciones, funciones e interacciones entre nosotros y con terceros.
- > Actualización del Modelo de Prevención del Delito para asegurar una efectiva proyección de la responsabilidad penal de la empresa en conformidad a la ley 20.393 y nuevas exigencias de la ley 21.595.
- > Contamos con un canal de denuncias externo, seguro y anónimo, garantizando una gestión responsable de las inquietudes, con 100% de resolución en plazos establecidos.
- > Desarrollamos un Plan de Difusión y Capacitación para la implementación de la nueva ley Karin de 3 etapas: informar, educar, concientizar.

**977**

trabajadores capacitados en temas éticos (-15% respecto 2023)

**98%**

de denuncias tramitadas en menos de 60 días

**63%**

de cumplimiento en el tercer Diagnóstico de Empresas y Derechos Humanos en Chile.

**88%**

percepción ética y valores (+20% respecto 2023)

**19 DÍAS**

tiempo promedio denuncias (1 día menos que 2023)

## APROVISIONAMIENTO RESPONSABLE

Reconocemos a nuestros proveedores como socios estratégicos. En 2024, impulsamos:

- > Procesos de adquisiciones transparentes y mejoras en el control interno.
- > Filtros ambientales y sociales aplicados a los nuevos proveedores.
- > Integramos la sostenibilidad en toda la gestión de compras, a través de la aplicación del Código de Conducta para Terceros y estándares de cumplimiento ambiental, social y de integridad.

**48,1%**

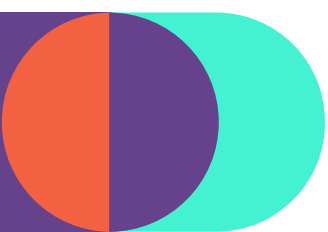
de proveedores evaluados en criterios ESG

**70%**

de compra en proveedores locales

**100%**

de facturas pagadas en menos de 30 días. Promedio de pago en 26 días (-7% respecto 2023/2 días menos)





## SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Estamos enfrentando la mayor expansión de nuestra historia, con una inversión proyectada de 9.500 millones de dólares en 10 años. Para financiar este desafío, transformamos nuestro modelo financiero:

- > Diversificamos mercados e instrumentos de financiamiento
- > Publicamos nuestro primer Marco de Financiamiento Verde
- > Apostamos por nuevos negocios no tarifarios para fortalecer nuestros ingresos

**13,6%**

crecimiento de ingresos no tarifarios

**14**

nuevos espacios publicitarios digitales

**7,19%**

de incremento en ingresos de por locales comerciales respecto al 2023

**+7,4%**

aumento de ingresos en negocio de telecomunicaciones.

**+8,4%**

ingresos en nuestro negocio publicitario

Emisión del primer bono verde en el mercado suizo por

**USD183 MM**

## INNOVACIÓN

En Metro, la innovación es parte de nuestro ADN. Para impulsar el cambio:

- > Fortalecimos nuestra estructura de innovación, con la Subgerencia de Innovación, la Mesa de Innovación y el Comité de Innovación del Directorio.
- > Promovimos una cultura de innovación interna y abierta al ecosistema emprendedor.
- > Consolidamos el Demo Day, seleccionando proyectos para mejorar la experiencia de nuestros usuarios.
- > Potenciamos el equipo de Data Science para desarrollar modelos predictivos que mejoran seguridad, operación y nuevos negocios.
- > Ejecución de proyecto de tótems interactivos, el cual ha proporcionado insumos clave sobre preferencias de los usuarios, las cuales definirán líneas para el desarrollo de mejoras y funcionalidades de la App Metro.

**CLP\$224 MM**

inversión en innovación.

**57**

postulaciones al **Demo Day** orientadas a mejorar la experiencia de los usuarios, la seguridad y el desarrollo de nuevos negocios no tarifarios.

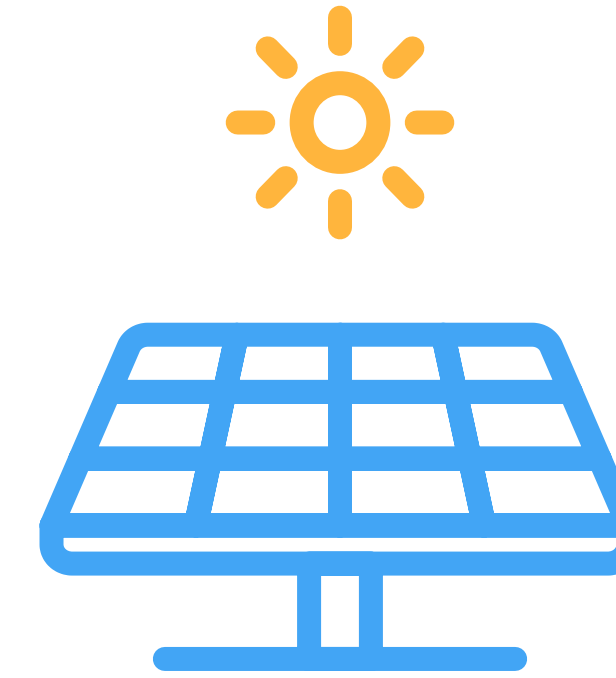
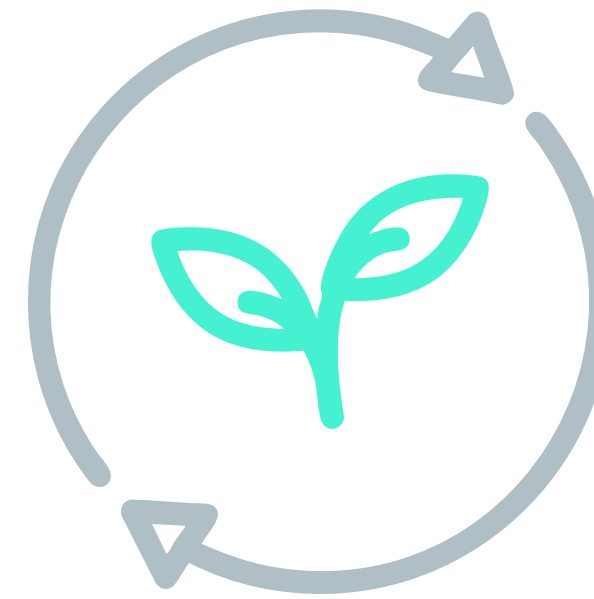


Segunda versión del DEMO DAY, mayo 2024.



# NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

En Metro reforzamos día a día nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente a través de nuestra Política de Medioambiente. Nos dedicamos a medir y mitigar los impactos de nuestras actividades, identificar brechas y mejorar constantemente nuestro desempeño. Promovemos una cultura organizacional que fomenta buenas prácticas y un uso eficiente de los recursos en toda nuestra cadena de suministro.



## ESTRATEGIA DE DESCARBONIZACIÓN

Nos comprometimos a avanzar hacia un transporte público neutro en emisiones. Para lograrlo:

- > Implementamos medidas de mitigación como la adquisición de maquinarias de menor emisión, sistemas de climatización eficientes y extintores de bajo impacto.
- > Optimizamos la velocidad de trenes durante fines de semana y modernizamos toda la iluminación de la Red a tecnología LED, manteniendo nuestra certificación ISO 50001.
- > Digitalizamos las transacciones de recarga de tarjetas, eliminando los vouchers en papel y evitando la tala de más de 900 árboles.
- > Logramos neutralizar nuestras emisiones de carbono de Alcance 1 y 2 antes de lo previsto, gracias al uso de energía 100% renovable y la compra de bonos de carbono, proceso certificado por SCX.

**100%**  
de energía renovable  
certificada

**1,5%**  
reducción del consumo  
energético en servicio

**129.023**  
Ton CO<sub>2</sub> eq Alcance 1, 2 y 3  
(+0,5% 2023)

## GESTIÓN DE ECONOMÍA CIRCULAR

Impulsamos la economía circular como parte esencial de nuestra estrategia ambiental:

- > Reciclamos escombros de nuestras obras para mejorar espacios comunitarios, beneficiando a familias y evitando el envío de residuos a botadero.
- > Alcanzamos un cumplimiento del 100% en los estándares de economía circular según evaluaciones externas.
- > Trabajamos en iniciativas de reutilización de aguas grises en talleres y proyectos piloto de biofiltros para consumo sostenible.

**80%**  
de residuos valorizados  
(igual al 2023)

## GESTIÓN SOCIOAMBIENTAL

Entendemos que nuestras obras deben ser respetuosas con las comunidades y el entorno:

- > Gestionamos el cumplimiento ambiental de todos nuestros proyectos conforme a la normativa vigente y bajo el estándar ISO 14001:2015.
- > Durante la construcción de nuevas líneas, como la Línea 7, identificamos y mitigamos impactos como generación de residuos, emisiones de polvo, ruido y vibraciones.
- > Protegemos el patrimonio cultural recuperando y resguardando elementos arqueológicos encontrados durante las obras.

**100%**  
de avance de caracterización  
arqueológica del Tramo 1 de línea 9

**92%**  
de avance del proceso arqueológico de  
línea 7



# NUESTROS TRABAJADORES: BIENESTAR, SEGURIDAD, DESARROLLO, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En Metro de Santiago entendemos que nuestros trabajadores y trabajadoras son el motor que impulsa nuestra misión de acercar a las personas a vivir una mejor ciudad. Por eso, ponemos a las personas en el centro de nuestra estrategia, cultivando un entorno donde se promueva tanto su bienestar y desarrollo integral, como la construcción de espacios laborales diversos, inclusivos y respetuosos.



## BIENESTAR

Nos esforzamos constantemente por construir un entorno de trabajo seguro, saludable para nuestros trabajadores y trabajadoras. En 2024, consolidamos diversas iniciativas que reflejan nuestro compromiso:

- > Firmamos un nuevo convenio colectivo con beneficios para más de 1.800 personas.
- > Avanzamos hacia la jornada laboral de 40 horas y corresponsabilidad parental.
- > Fortalecimos el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud (ISO 45001), estableciendo metas para reducir la accidentabilidad.
- > Flexibilidad laboral, salud preventiva (Metro Vida), apoyo educativo y recreativo.
- > Reconocimiento al desempeño: premiamos al 10% mejor evaluado de 2023.

**97%**  
de trabajadores cubiertos por convenios de **negociación colectiva** (+10% del 2023)

**1,57%**  
Tasa de **accidentabilidad** por cada **100** trabajadores, mejorando respecto al 1,63% en 2023.

## DESARROLLO DE NUESTROS TRABAJADORES

Fomentamos también el desarrollo de talento a través de:

- > Un robusto modelo de evaluación de desempeño anual.
- > Creación del Área de Desarrollo y Gestión del Conocimiento, fortaleciendo nuestro plan de sucesión para preparar nuevos liderazgos.
- > Programas como Líderes en Terreno y el Encuentro de Líderes, acercando a nuestros ejecutivos al trabajo en estaciones y talleres.

**0,2%**  
de inversión en capacitación en relación a los ingresos (0,3% en 2023)

**33**  
horas promedio de capacitación mujeres (+94,1% que 2023) y

**20%**  
aumento de participación en eventos de marca empleadora.

**68,4%**  
de trabajadores capacitados (+30% 2023)

**21**  
horas promedio hombres. (+61,5% que 2023)

**58.634**  
postulaciones en nuestras plataformas de empleo (+57% que el 2023).

## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

La diversidad y la inclusión son valores fundamentales en nuestra gestión. Queremos que cada persona que trabaja o viaja en Metro se sienta respetada, valorada y acogida. Durante el 2024:

- > Formalizamos nuestro compromiso a través de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), consolidando una estructura de gobernanza en la materia.
- > Impulsamos la campaña “Avanzamos con orgullo, conectamos con amor” y fuimos reconocidos en el índice Equidad CL como uno de los mejores lugares para trabajar para personas LGBTI+.
- > Avanzamos hacia la certificación de la Norma Chilena 3262 y firmamos los Principios de Empoderamiento Femenino de la ONU.
- > Aseguramos igualdad salarial sin distinción de género, mejorando nuestras políticas de compensación.
- > Reforzamos la accesibilidad universal en estaciones y plataformas.
- > Apoyamos la integración intercultural con un Manual de Acogida para personas migrantes y participación en redes de empresas inclusivas.
- > Promovimos la participación laboral de personas mayores, fortaleciendo alianzas por la diversidad generacional.

**30,3%**  
de mujeres en la dotación (+1,8% que 2023)

**25,3%**  
de mujeres en cargos directivos

**1,23%**  
de trabajadores en situación de discapacidad (1,3% en 2023)

**44%**  
de mujeres contratistas (43% en 2023)



# IMPACTO SOCIAL POSITIVO

Creemos que nuestro rol va mucho más allá del transporte y nos comprometemos activamente con la vida cultural y comunitaria de la ciudad.

## APORTE A LA CULTURA

Buscamos promover y fortalecer el acceso a la cultura, mediante espacios participativos y educativos. No sólo queremos poner a disposición la cultura, si no que sea una herramienta de memoria colectiva, identidad comunitaria y participación ciudadana.

En 2024:

- > Este año seguimos acercando el arte y la cultura a quienes se mueven por la ciudad. A través de nuestra Corporación Cultural MetroArte, creamos 6 nuevos murales de arte público, entre ellos "Alas de Amistad" en estación Universidad de Chile y "Sueños Tutelares" en La Cisterna, este último desarrollado con jóvenes del SENAME. Además, realizamos exposiciones fotográficas, pictóricas y patrimoniales, junto con actividades artísticas, musicales y teatrales que transforman nuestras estaciones en espacios culturales vivos.
- > Promovimos el acceso gratuito a la lectura con Bibliometro y realizamos campañas especiales en fechas clave como el Día de la Mujer y el Día del Libro, destacando la inclusión y la multiculturalidad.

**6**  
murales de **Arte Público**  
(+20% con respecto a 2023)

**12**  
actividades de **fomento lector** (+50% con respecto a 2023).

**45**  
actividades en el ámbito de la **cultura** (+105% sobre el 2023)

## PARTICIPACIONES CIUDADANAS

Para nosotros, la participación no es solo un requisito normativo, sino una convicción profunda. Queremos que nuestras obras, expansiones y mejoras respondan a las necesidades, sueños y preocupaciones de las personas que serán parte de ellas.

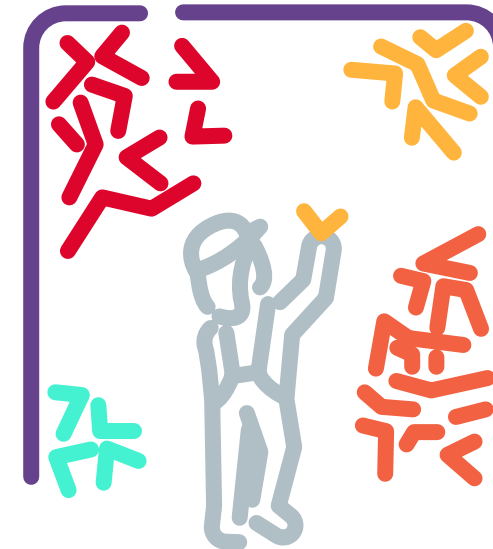
**15**  
participaciones ciudadanas en **Línea 7**.

**7**  
participaciones ciudadanas regladas en **Línea 8**.



**8**  
participaciones ciudadanas regladas en **Línea 9**.

**1.249**  
personas fueron parte de **actividades de participación ciudadana por línea 8**.



## RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

Sabemos que el diálogo cercano con las comunidades es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de nuestros proyectos. Por eso, en 2024 fortalecimos nuestros espacios de encuentro directo con los vecinos, autoridades locales, organizaciones sociales y ciudadanos en general:

- > Fortalecimos nuestra relación con los territorios a través de reuniones informativas, mesas técnicas con municipios y coordinación con juntas de vecinos y líderes comunitarios. Estas instancias nos permitieron informar avances, resolver inquietudes y mitigar impactos de nuestras obras.
- > Mantenemos abierto el canal comunidad@metro.cl para atender requerimientos.
- > Promovemos iniciativas como visitas guiadas a estaciones y talleres, además de espacios como Mercado a un Metro, que impulsa a emprendedores locales en puntos estratégicos de la red.

**128**  
reuniones con la comunidad (-6% con respecto al 2023)

**1.100**  
requerimientos de la comunidad con un 98% de respuesta oportuna.

**529**  
mesas técnicas con municipios (-12% sobre 2023)

**215**  
visitas guiadas (+258% sobre el 2023)

Recibimos a **433**  
visitas de instituciones educativas

**1.178**  
ferias Mercado a un Metro (+48% con respecto al 2023)



# CALIDAD DE VIDA

Impulsamos una estrategia que busca poner servicios, conectividad y oportunidades a quienes viajan con nosotros y a los ciudadanos de Santiago. Desarrollamos iniciativas que buscan hacer más fácil, accesible y conectada la vida de las personas.

## MEJORANDO LA EXPERIENCIA URBANA

Nuestros negocios no tarifarios son una extensión de ese compromiso: generan valor económico y mejoran concretamente la calidad de vida urbana, contribuyendo a una ciudad más integrada.

- > Nuestra red de locales comerciales crece y se diversifica, permitiendo a miles de personas resolver necesidades cotidianas de manera rápida, segura y cómoda. Durante el 2024 incorporamos 26 nuevos contratos para nuestra red de locales.
- > Impulsamos proyectos inmobiliarios que integran el transporte, vivienda, comercio y espacios públicos. Convertimos espacios residuales en polos de desarrollo que aportan a la equidad territorial y a una ciudad más inclusiva.
- > En un trabajo colaborativo con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y la Municipalidad de Independencia, avanzamos en la utilización de terrenos residuales de Metro para la construcción de viviendas asequibles dentro del plan "Arriendo a Precio Justo".
- > Flexibilizamos nuestra operación para acompañar a las personas en eventos especiales, movilizándolos fuera del horario tradicional.
- > Contamos una red integrada con buses urbanos, trenes y otros sistemas permitiendo a las personas reducir tiempos de viaje y mejorar su experiencia.
- > Trabajamos para que cada usuario pueda mantenerse comunicado mientras se traslada, con cobertura móvil y de datos en toda la red.

**401**

locales (+82% sobre el 2023)

**15**

de eventos masivos con extensión horaria

**100%**

de cobertura de telefonía móvil

**80**

de estaciones con locales

**42,5**

horas de extensión horaria

**21**

proyectos de desarrollo inmobiliario.

**7**

estaciones de intercambio modal





# EXPERIENCIA DE CLIENTE

La experiencia de nuestros usuarios está en el corazón de todo lo que hacemos. Cada decisión, cada proyecto de expansión, cada innovación en nuestros servicios apunta a nuestro objetivo de hacer la vida de las personas más fácil, segura, conectada y digna. Cada nueva estación que inauguramos, cada mejora en nuestra red y cada interacción que tenemos con nuestros usuarios son oportunidades para vivir una mejor ciudad.



## EXPERIENCIA DE USUARIO

Entendemos que cada viaje que realizan nuestros usuarios es más que un trayecto. Por eso, la experiencia de cliente está en el corazón de lo que hacemos. En 2024:

- > Expansión de líneas:
  - **Línea 6:** Comienzo de excavación de piques, galerías y túneles hacia el poniente.
  - **Línea 7:** primer encuentro de túneles y la tuneladora “La Matucana” comenzó a operar girando su rueda de corte por primera vez a 25 metros de profundidad.
  - **Línea 8:** Lleva a cabo Casa Abierta, con la participación de 1.200 vecinos.
  - **Línea 9:** Ingreso al SEA de la ADENDA de los tramos 1 y 2, además del inicio de ingenierías de los piques de galerías y túneles de los tramos 1 y 2.
- > Incorporamos avances tecnológicos, como trenes automáticos sin conductor y nuevos sistemas de control centralizado
- > Mejoramos especialmente la iluminación en estaciones, la presencia de personal de seguridad y la seguridad en trenes y estaciones
- > Impulsamos el Proyecto Ciclo, permitiendo el ingreso de bicicletas todos los domingos y festivos, con 82.557 bicicletas ingresadas a la Red
- > Realizamos encuestas para conocer y mejorar la satisfacción de nuestros usuario. Entre los atributos mejor evaluados está la facilidad de carga de tarjetas, información disponible y la señalética en estaciones.
- > Implementamos un sistema de Alertas de Experiencia de Cliente, que permite detectar y atender situaciones que afectan el servicio.
- > Durante el 2024 reforzamos nuestro Plan de Seguridad, con foco en ocho ejes fundamentales con sus respectivas líneas de acción: Reducción del comercio ilegal, mejoramiento de infraestructura, tolerancia cero a graffitis, uso de video analítica e inteligencia artificial, gestión y colaboración con el ministerio de salud, foco en comunidad escolar y universitaria, gestión con otras entidades y por último las campañas comunicacionales.

- > El Proyecto Modernización de la Red busca mejorar la experiencia de nuestros clientes, usuarios y trabajadores, adaptando las líneas convencionales a las necesidades actuales de accesibilidad, seguridad y comodidad. Este 2024 se avanzó en la licitación de las puertas andén para la línea 1 y en la modernización de las primeras estaciones bajo el nuevo estándar de diseño y funcionalidad de las líneas 3 y 6.

**27**  
comunas con estaciones

**14%**  
avance en expansión de la red

**640**  
millones de viajes al año  
(+6,8% sobre el 2023)

**1:42**  
Tiempo de espera promedio

**67%**  
percepción de seguridad  
(+7 pp con respecto al 2023)

**1.009**  
de estacionamiento de bicicletas (+64% sobre el 2023)

**45%**  
de estaciones con estacionamiento de bicicletas  
(+21pp sobre el 2023)

Se estacionaron más de  
**32.884**  
bicicletas en 2024

**91%**  
satisfacción neta (+3 pp respecto 2023)

**23,4**  
tasa de reclamos por millón de pasajeros  
(+11% con respecto al 2023)

# RESUMEN

MEMORIA  
INTEGRADA 2024

