



METRO
DE SANTIAGO

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE NUESTRA GESTIÓN

2019

1 El impacto del
18-O en Metro

4 Expansión de la red

6 Gestión ambiental

2 Tarifa Comercial y
Tarifa Técnica de Metro

5 Relaciones con la comunidad

7 Trabajadores

3 Experiencia
de servicio

El impacto del 18-O en Metro

Después de una semana de manifestaciones y evasiones masivas, el viernes 18 de Octubre ocurren hechos de violencia y vandalismo a lo largo de toda nuestra red que ponen en riesgo a trabajadores y pasajeros, y obligan a paralizar todas las operaciones por primera vez en nuestra historia.

El primer catastro de daños, arrojó que sólo 18 de las 136 estaciones no presentaban daños o destrozos.

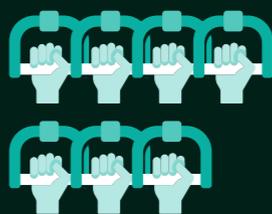
A pesar de lo anterior, el domingo 20 de octubre anunciamos una reapertura parcial a partir del día siguiente: “Informamos que mañana lunes 21 nuestra red operará sólo con #L1 entre Pajaritos y Los Dominicos, desde las 07:00 hasta las 20:00 hrs. El resto de las líneas no estarán disponibles”, comunicamos públicamente. Los trabajadores de Metro ahí estuvieron otra vez. Quizás el mayor desafío en la historia de Metro había comenzado.

Gracias al compromiso y al enorme esfuerzo de los trabajadores de Metro, logramos cerrar el año con el 82% de la red operativa.

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



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



Al 31 de diciembre, **93 estaciones ya estaban recuperadas y en operación**, y 25 permanecían cerradas.



Generamos **espacios de contención para que los trabajadores** pudiesen expresar lo que sentían, sus miedos, sus angustias, sus experiencias en los que participaron más de mil personas.

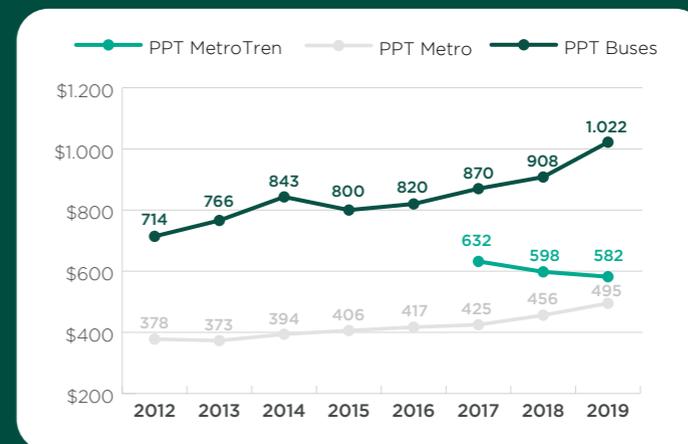


Tarifa Comercial y Tarifa Técnica de Metro

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

El monto de dicha tarifa es definido desde 2009 por un Panel de Expertos, un ente técnico e independiente a Metro¹, creado por ley, que tiene entre sus funciones principales determinar el nivel de tarifas que permita anualmente financiar el Sistema de Transporte Público de la provincia de Santiago y las comunas de San Bernardo y Puente Alto, considerando el monto del subsidio al que se refiere dicha ley.

Por su parte, Metro de Santiago, por la prestación de servicios de transporte al Sistema de Transporte Público de Santiago, recibe un pago (monto definido como Tarifa Técnica) por cada pasajero que valida su tarjeta para acceder a nuestro servicio. De acuerdo con lo anterior, el pago promedio por pasajero transportado que recibió Metro durante 2019 fue de 495 pesos. En la figura de la derecha se presenta este mismo indicador para los Buses del Sistema y el servicio de MetroTren, durante los últimos años².



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

¹ “El panel está integrado por tres expertos. Dos de ellos son propuestos por el Consejo de Alta Dirección Pública y el tercer integrante se escoge de entre una terna propuesta por los decanos de las facultades de Ingeniería, Economía y Administración de las universidades acreditadas ante el Ministerio de Educación”. Para más información véase <http://www.paneldeexpertostarifas.cl/quees.php>

² El valor promedio por pasajero se obtiene dividiendo el ingreso total anual de cada operador del sistema (Buses, Metro, Metrotren), reportado en la Memoria Financiera Anual de la DTPM 2019, por el número total de validaciones de cada modo.

1 El impacto del 18-O en Metro

2 Tarifa Comercial y Tarifa Técnica de Metro

3 Experiencia de servicio

4 Expansión de la red

5 Relaciones con la comunidad

6 Gestión ambiental

7 Trabajadores

Experiencia de servicio

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



Transportamos **703.673.315** personas en total.

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

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



Instalamos **52 nuevos locales** comerciales y completamos **20 estaciones con soportes publicitarios 100% digitales**.

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



Expansión de la red

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

Comenzamos la construcción de las obras civiles de las extensiones de Línea 2 hacia el Bosque y San Bernardo y de Línea 3 hacia Quilicura. Ambos proyectos podrían llegar a inyectar más de 100 millones de pasajeros al año cuando estén en operación en el año 2023.



Finalizamos la ingeniería básica e iniciamos los estudios de la ingeniería de detalle para Línea 7.

Además, ingresamos para evaluación el Estudio de Impacto Ambiental que determinará la forma en que Metro se hará cargo de los efectos ambientales que genera el proyecto, mediante la aplicación de diversas medidas.

Concluimos la ingeniería conceptual de los proyectos de líneas 8 y 9 y en 2020 esperamos iniciar el proceso de licitación para ingeniería básica y estudios complementarios de aerofotogrametría, mecánica de suelos y arqueología, entre otros.



3 Experiencia de servicio

2 Tarifa Comercial y Tarifa Técnica de Metro

1 El impacto del 18-O en Metro

5 Relaciones con la comunidad

4 Expansión de la red

7 Trabajadores

6 Gestión ambiental

Líneas Metro



Simbología

- Combinación líneas
- ⊙ Línea 0
- ♿ Acceso preferencial
- ▬ Proyecto en desarrollo

Relaciones con la comunidad

2019 fue un año muy relevante en la relación con las comunidades que rodean nuestros proyectos de expansión y la operación actual de la empresa. Mantuvimos un trabajo colaborativo con los vecinos de las comunas donde estamos presentes, llevando diversas

actividades culturales, operativos de salud y ferias de emprendimiento local, entre otras iniciativas a las estaciones de nuestra red. Por otra parte, profundizamos el acercamiento temprano a las comunidades que se encuentran alrededor de nuestros proyectos de expansión, así como a las autoridades de nivel local de dichos sectores, con el objetivo de informar sobre los avances de nuestros proyectos y escuchar sus dudas, observaciones y sugerencias para mejorar nuestras faenas y reducir sus impactos.



Inauguramos **6 Metroartes**.



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



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



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



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

Llevamos a cabo **22 reuniones de Participación Ciudadana (PAC)** en 11 comunas, para presentar oficialmente el proyecto de Línea 7

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

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

Organizamos **18 visitas de vecinos a nuestras instalaciones**, en las que participaron 500 personas. 97% de los visitantes calificaron la experiencia como buena o muy buena.

1 El impacto del 18-0 en Metro

2 Tarifa Comercial y Tarifa Técnica de Metro

3 Experiencia de servicio

4 Expansión de la red

5 Relaciones con la comunidad

6 Gestión ambiental

7 Trabajadores

Gestión ambiental

La red de trenes eléctricos de Metro es un medio de transporte sostenible, que contribuye a la disminución de emisiones atmosféricas, de ruidos, y de la congestión vehicular, aspectos de alto impacto en la calidad de vida de los santiaguinos. En Metro pensamos que entregar el mejor servicio de transporte de pasajeros, debe lograrse a través de una operación que sea respetuosa con el medioambiente. Para lograr este objetivo, contamos con una Subgerencia de Medio Ambiente que se dedica al control y monitoreo de la operación de los talleres, las líneas de Metro, y las etapas de construcción de los proyectos de expansión para garantizar que cumplan con la normativa ambiental.



Hemos dado cumplimiento y regularizado el **100% de los compromisos reportables** a la Superintendencia del Medioambiente (SMA), lo que se traduce en el cumplimiento de esta exigencia establecida por la Resolución de Calificación Ambiental de cada uno de los proyectos.

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

Certificamos las estaciones **Salvador y Cerrillos** con la norma **ISO 50001 de eficiencia energética** lo que nos hizo acreedores del premio **“Sello de eficiencia energética”**, en su categoría Gold, entregado por la Agencia de Sostenibilidad Energética en conjunto con el Ministerio de Energía.



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

Trabajadores

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



Contamos con una dotación de **4.706 trabajadores**, de los cuales un **22% son mujeres y un 78% hombres**.

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

Colaboran con nosotros **más de 8 mil trabajadores contratistas**.

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



Impartimos **230.599 horas de capacitación** a nuestros trabajadores.

2,08%

Obtuvimos un **93,5% de satisfacción en la Encuesta de Beneficios**, la cual mide el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores con los beneficios disponibles para ellos. En esta encuesta, **participaron más de 1.000 trabajadores**.



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

1 El impacto del 18-O en Metro

4 Expansión de la red

6 Gestión ambiental

2 Tarifa Comercial y Tarifa Técnica de Metro

5 Relaciones con la comunidad

7 Trabajadores

3 Experiencia de servicio



Elaboración y dirección general:

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

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

PwC

Diseño:

Motif Diseño Integral SpA

Fotografía:

Archivo fotográfico Metro

Información de contacto:

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

comunidad@metro.cl

