

Índice GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
PERFIL				
1. Estrategia y Análisis				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Declaración de apoyo continuo al Pacto Global.	Introducción	6-9
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		Gobierno Corporativo	45
2. Perfil de la Organización				
2.1	Nombre de la organización.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto.	Contraportada	2
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Nuestra empresa	10
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		Nuestra empresa	19-37
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Contraportada	2
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		Introducción	10
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Nuestra empresa	19-20
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		Nuestra empresa	24
2.8	"Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados. • Número de operaciones • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio. • Cantidad de productos y servicios prestados		Nuestra empresa	101
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización		Nuestra empresa	26
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.		Nuestra empresa	34
3. Parámetros de la Memoria				
3.1. Perfil de la Memoria				
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Requisito no específico de una CoP. Sin embargo descripciones del alcance pueden entregar a los lectores la comprensión de salvedades o limitaciones en el reporte.	Introducción	10

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).		Introducción	10
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).		Introducción	10
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Contraportada	2
3.5	"Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. 	Requisito no específico de una CoP. Sin embargo descripciones del alcance pueden entregar a los lectores la comprensión de salvedades o limitaciones en el reporte.	Introducción	
3.2. Alcance y Cobertura de la Memoria				
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información.		Introducción	10
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		Introducción	10
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP. Requisito no específico de una CoP. Sirve para delimitar la esfera de influencia.	Introducción	20
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.		Introducción	10
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos).		Introducción	10
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		Introducción	10
3.12	"Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis, 1.1-1.2. • Perfil de la organización, 2.1-2.8. • Parámetros. 	Requisito no específico de una CoP.	Se hace referencia a la página donde se insertará esta misma tabla.	10
3.3 Verificación				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Requisito no específico de una CoP.	Introducción	10

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
4. Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés				
4.1. Gobierno				
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Principios 1-10	Gobierno Corporativo	38
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).		Gobierno Corporativo	37
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		Gobierno Corporativo	37
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		Gobierno Corporativo	41
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		Gobierno Corporativo	40
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Gobierno Corporativo	42
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.		Gobierno Corporativo.	37
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		Gobierno Corporativo	41
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento		Gobierno Corporativo	45
4.10	"Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental."		Gobierno Corporativo	44
4.2. Compromisos con Iniciativas Externas				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		Introducción	27
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		Comunidad	13
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.		Introducción	22-23

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
4.3. Participación de los Grupos de Interés				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido (incluyendo ahora no solo las comunidades en general, sino que también las locales).	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa.	Introducción	13
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Introducción	14
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		Introducción	14
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		Introducción	16
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
DMA	Enfoque de gestión económica	Principios 1, 4, 6 y 7	Sostenibilidad Financiera	49-50
1. Desempeño Económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Requisito no específico de una CoP.	Sostenibilidad Financiera	103
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principio 7	Sostenibilidad Financiera	105
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Requisito no específico de una CoP.	Colaboradores	61-63
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		Sostenibilidad Financiera	103
2. Presencia en el Mercado				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por sexo en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio 1	Colaboradores	54
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Requisito no específico de una CoP.	Proveedores y Contratistas	64-65
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio 6	No Aplica	
3. Impactos Económicos Directos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Requisito no específico de una CoP.	Comunidad	70-71
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		Comunidad	94
DESEMPEÑO AMBIENTAL				
DMA	Enfoque de gestión ambiental	Principios 7, 8 y 9	Medioambiente	101
1. Materiales				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 8	Medioambiente	84-85

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Principio 8 y 9	"No aplica Dada la naturaleza de sus operaciones, Metro no utiliza materiales reutilizados. Sin embargo algunos de los materiales de desechos, sí son reutilizados por terceros."	
2. Energía				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	Medioambiente	86
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Medioambiente	87-88
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principios 8 y 9	Medioambiente	88
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.		Medioambiente	88
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		Durante el 2013 no se desarrollaron iniciativas en esta línea por lo que no hubieron reducciones asociadas.	
3. Agua				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	Medioambiente	83
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		No aplica	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principios 8 y 9	A mediados del 2013, se instaló un Sistema de lavado de trenes que reutiliza parte del agua utilizada en el lavado general, que continúa en el 2014.	91
4. Biodiversidad				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Principio 8	"No aplica. Metro opera en ambiente urbano, no existen espacios naturales protegidos cercanos a Metro."	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		No aplica. Metro opera en ambiente urbano, no genera impactos sobre la biodiversidad.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		No aplica. Metro opera en ambiente urbano, no afecta hábitats protegidos o restaurados.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		No aplica. Metro opera en ambiente urbano, no afecta genera impactos sobre la biodiversidad.	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		No aplica. Metro opera en ambiente urbano, no afecta áreas con especies protegidas.	

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
5. Emisiones, Vertidos y Residuos				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Principio 8	Medioambiente	80
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		Medioambiente	80
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principios 7, 8 y 9	Medioambiente	80 y 88
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio 8	Medioambiente	83
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		No material - Metro no genera emisiones significativas de NOX y SOX al aire.	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		Durante el año 2013, se realizaron monitoreos de residuos líquidos en los cuatro talleres de Metro S.A: Neptuno, Puente Alto, Lo Ovalle y San Eugenio, constatando que se cumple con los límites estipulados en el DS 609/1998, normativa que regula la descarga de aguas a sistemas de alcantarillados.	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		Medioambiente	83-84 y 92
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		Durante el año 2013 no se registraron derrames significativos en Metro	92
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		Durante el año 2013 no se transportaron, importaron, exportaron o trataron residuos que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		No aplica. Metro no afecta recursos hídricos ni hábitats relacionados. El agua utilizada es descargada al alcantarillado cumpliendo los límites establecidos en el decreto de MINSAL que establece la Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Industriales Líquidos a Sistemas de Alcantarillado.	
6. Productos y Servicios				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principios 7, 8 y 9	Medioambiente	80
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principios 8 y 9	No aplica Metro es una empresa de transporte público.	
7. Cumplimiento Normativo				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8	Medioambiente	90
8. Transporte				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Principio 8	No material Metro no cuenta con impactos significativos en el transporte de productos u otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.	80

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
9. General				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principios 7, 8 y 9	Medioambiente	89-90
DESEMPEÑO SOCIAL				
DMA	Enfoque de gestión social	Principios 1, 3 y 6	Colaboradores	101
1. Prácticas Laborales y Ética en el Trabajo				
1.1. Empleo				
LA1	Colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región desglosado por sexo.	Requisito no específico de una CoP.	Colaboradores	51
LA2	Número total de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	Colaboradores	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por los principales emplazamientos operacionales.	Requisito no específico de una CoP.	Colaboradores	61
LA15*	Regreso al trabajo y retención promedio después del derecho paternal, por género.		Colaboradores	58
1.2. Relaciones Empresa - Trabajadores				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principios 1 y 3	Colaboradores	64
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Principio 3	Colaboradores	64
1.3. Salud y Seguridad				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.		Colaboradores	61
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.		Colaboradores	59
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		Colaboradores	59
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		Colaboradores	59
1.4. Formación y Educación				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado.	Requisito no específico de una CoP.	Colaboradores	55
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		Colaboradores	55
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.		Colaboradores	55
1.5. Diversidad e Igualdad de Oportunidades				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglosado de empleado por categoría de empleado de acuerdo al sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principios 1 y 6	Colaboradores	51

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
LA14	Relación entre salario base y remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por los principales emplazamientos operacionales.		Colaboradores	54
LA15			Colaboradores	58
2. Derechos Humanos				
2.1. Prácticas de Inversión y Abastecimiento				
HR1*	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de incorporación de los temas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principios 1-6	No existe formación Empresa en Derechos Humanos para los trabajadores, sin embargo el código de Ética y Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de Metro cubren las temáticas además de, integridad, dignidad personas y a la no discriminación. Estos se encuentran disponibles a través de la Intranet Corporativa para todos los colaboradores.	
HR2	Porcentaje de los principales proveedores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.		Si bien no existen análisis a los proveedores y contratistas respecto a temas de derechos humanos, esto queda garantizado en la medida que dichos aspectos se encuentran recogidos en la legislación chilena y en los principales acuerdos internacionales con organismos como la OIT.	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		No existe una capacitación formal en Derechos Humanos para los trabajadores. El código de Ética y Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, dicen referencia al respeto. Estos se encuentran disponibles a través de la Intranet Corporativa.	
2.2. No Discriminación				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Principios 1, 2 y 6	Colaboradores	51
HR5	Principales operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y negociación colectiva puedan ser violados y/o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principios 1, 2 y 3	No se observan actividades en las que el derecho a la libertad de asociación pueda ser violado.	
2.3. Explotación Infantil				
HR6	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de trabajo infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	Principios 1, 2 y 5	Metro cuenta con el respeto a los derechos humanos marcado por el Código SEP como empresa estatal. Además, Metro está adherido al Pacto Global, apoyando la extensión de sus principios, con uno específico destinado a la abolición del trabajo infantil.	
2.4. Trabajos Forzados				
HR7	Principales operaciones y proveedores que hayan sido identificados como de riesgo significativo de ser origen de incidentes de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y no consentido.	Principios 1, 2 y 4	Metro, de conformidad con sus políticas basadas en los derechos universales unidos a su naturaleza pública y cumplimiento del código SEP, no acepta el trabajo forzoso y respeta las condiciones laborales establecidas por la ley, bajo un enfoque de mejora voluntaria de los mínimos establecidos por la legislación.	

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
2.5. Prácticas de Seguridad				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Principios 1 y 2	Proveedores y Contratistas	64
2.6. Derechos de los Indígenas				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Principios 1 y 2	Durante el 2013 no se reportaron incidentes en este ámbito.	
2.7. Evaluación				
HR10*	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.		Metro guía el conjunto de sus operaciones conforme al Código SEP, que señala que las empresas del Estado deben orientar su desempeño conforme a la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La empresa dispone además de un Código propio de Ética y Reglamento Interno que recogen el rechazo a cualquier menoscabo a la integridad de las personas, así como cualquier forma de discriminación.	
2.8. Remediación				
HR11*	Número de quejas relacionadas a los derechos humanos que han sido clasificadas, dirigidas y resueltas a través de los mecanismos de queja.		Durante el 2013 se levantaron quejas relacionadas con acoso laboral y sexual, realizándose las respectivas investigaciones.	
3. Sociedad				
3.1. Comunidad				
SO1	Porcentaje de operaciones con programas implementados a través de acuerdos con la comunidad, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas.		Comunidad	69
SO9*	Operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales.		Urbano	99
SO10*	Medidas de prevención y mitigación implementados en operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en la comunidades locales.		Urbano	99
3.5. Corrupción				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	Gobierno Corporativo	43-44
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		No existe una capacitación formal en esta material.	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		Gobierno Corporativo	
3.6. Política Pública				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principios 1- 10	Urbano	37
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Principio 10	No han existido aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas durante el periodo.	
3.7. Comportamiento de Competencia Desleal				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Requisito no específico de una CoP.	Durante el período 2013 no existieron acciones por causas relacionadas a prácticas antimonopólicas.	

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
3.8. Cumplimiento Normativo				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Requisito no específico de una CoP.	Medioambiente	90
4. Responsabilidad sobre productos				
4.2. Salud y Seguridad del Cliente				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principio 1	Cliente	75
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Durante el período 2013 no existieron incidentes de este tipo.	
4.3. Etiquetado de los Productos y Servicios				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principio 8	Clientes	77
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Metro no registra incumplimiento relativo a la entrega de información a los usuarios.	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Requisito no específico de una CoP.	Cliente	76
4.4. Comunicaciones y Marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Requisito no específico de una CoP.	Las campañas de Metro cumplen los criterios establecidos en Código al respecto establecido por la Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos. Además Metro está adherido, a través de una participación en la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA) al Código chileno de Ética Publicitaria. Para la publicidad de terceros que se exhibe en estaciones y trenes existen también criterios que cumplir.	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		Metro no registró en 2013 ningún incidente relativo al incumplimiento de comunicaciones, marketing, o publicidad.	
4.5. Privacidad del cliente				
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Principio 1	Durante el período 2013 no existieron reclamaciones de este tipo.	
4.6. Cumplimiento Normativo				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Requisito no específico de una CoP.	Durante el período 2013 no existieron multas de este tipo.	