



BERNARDO DE MAGALLANES

# Reporte de Sostenibilidad **2013**

2.1

2.4

3.4

**Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.**

Dirección: Av. Libertador Bernardo O´Higgins 1414  
*www.metro.cl*

**Fernando Rivas**

Director de Sostenibilidad y Medio Ambiente  
Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos  
*Mail: frivas@metro.cl*

**Andrea Allamand Puratic**

Jefa de Proyecto de Sostenibilidad y RSC  
Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos  
*Mail: aallamand@metro.cl*

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	5
1.1 Cartas del Presidente y Gerente General	6
1.2 Alcance y cobertura del reporte	10
1.3 Proceso de materialidad	11
1.4 Estrategia de Relacionamiento con los Grupos de Interés	13
<b>2. NUESTRA EMPRESA</b>	18
2.1 Perfil de la empresa	19
2.2 Propiedad	19
2.3 Estructura de la empresa	20
2.4 Pilares Estratégicos	21
2.5 ¿Qué hacemos?	22
2.6 Nuestros Clientes	24
2.7 Estrategia de Sostenibilidad	27
2.8 Hitos 2013	30
2.9 Premios y reconocimientos	34
2.10 Compromisos 2013 y metas 2014	35
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	
<b>3. GOBIERNO CORPORATIVO</b>	36
3.1 Directorio	37
3.2 Organigrama	37
3.3 Remuneraciones	40
3.4 Ética y transparencia	41
3.5 Riesgos y oportunidades	45
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>	
<b>4. COLABORADORES Y PROVEEDORES</b>	48
4.1 Caracterización de colaboradores de Metro	51
4.2 Desarrollo profesional	55
4.3 Clima laboral	57
4.4 Salud y seguridad	58
4.5 Beneficios	60
4.6 Gestión de proveedores y contratistas	63
<b>5. COMUNIDAD</b>	65
5.1 Relaciones con la comunidad	68
5.2 Gestión cultural	69
5.3 Proyectos sociales	71

<b>6. CLIENTES</b>	72
6.1 Estrategia de Servicio	73
6.2 Experiencia de viaje	74
6.3 Accesibilidad	75
6.4 Satisfacción	75
6.5 Mejoras en la operación	76
 <b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	
<b>7. MEDIO AMBIENTE</b>	77
7.1 Gestión ambiental	79
7.2 Huella de Carbono	79
7.3 Uso eficiente de los recursos	82
7.4 Gestión de la energía	85
7.5 Gastos e inversiones ambientales	88
7.6 Gestión ambiental nuevas Líneas 3 y 6	90
 <b>DIMENSIÓN URBANA</b>	
<b>8. ENTORNO URBANO</b>	92
8.1 Proyecto nuevas Líneas 3 y 6	93
8.2 Integración urbana	96
8.3 Patrimonio histórico	97
8.4 Participación en la planificación urbana	98
 <b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>	
<b>9. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA</b>	99
9.1 Equilibrio Financiero	101
9.2 Valor a Largo Plazo	103
9.3 Impactos indirectos y aportes a la economía local	104



## 01 Introducción

## 1.1 Carta del Presidente

1.1



Santiago es hoy una ciudad que crece y se desarrolla, llena de desafíos, y cuyo funcionamiento es imposible de concebir sin el Metro. Y el 2013 fue un buen ejemplo de ello, reafirmando en los números que nuestra red continúa siendo el eje estructurante del transporte público capitalino.

El año pasado transportamos más de 666 millones de pasajeros, cifra histórica de afluencia, que demuestra cómo, desde hace algún tiempo, Metro se volvió accesible para muchas más personas.

Y por eso hemos seguido trabajando duro en la búsqueda de nuevas soluciones, innovando, optimizando los recursos con que contamos, apuntando a mejorar y crecer, y buscando siempre responder a las necesidades crecientes de nuestros pasajeros.

En esta lógica, el 2013 fue un año que marcó un giro estratégico en nuestra forma de trabajar, pues diseñamos e implementamos una Estrategia de Servicio, experiencia innovadora en

tre los metros del mundo que busca poner a los pasajeros y su experiencia de viaje en el centro de nuestras decisiones.

Por lo anterior es que durante este año también se nos confió el liderazgo en la administración de la Tarjeta Bip! en toda la ciudad, con el objetivo de implementar mejoras en el sistema de carga y distribución, tanto en nuestra red como en superficie, y así contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios y potenciar el sistema de transporte público.

Pero lo importante es que cada mejora la implementamos sin descuidar el uso eficiente de nuestros recursos, pues entendemos que la sostenibilidad es uno de los pilares de nuestra gestión.

Gracias a esta mirada, hoy los mercados reconocen a Metro como una empresa con una buena reputación, responsable, eficiente y seria, que responde a sus compromisos, todo lo cual nos permitió concretar uno

de los grandes hitos financieros de nuestra historia: emitir por primera vez un bono internacional. Este bono, que fue por US\$500 millones, está destinado a financiar el proyecto de las nuevas líneas y deja a Metro bien posicionado para recurrir a financiamiento internacional si su desarrollo futuro así lo requiere.

Y es que nuestros esfuerzos no están sólo en el presente, sino que también en el futuro. Por eso el 2013 fue el punto de partida de buena parte de las obras de las nuevas Líneas 3 y 6, el desafío más ambicioso de nuestra historia, que nos permitirá sumar 37 kilómetros más de red para Santiago.

Queremos crecer e integrar a más personas a la ciudad, pero deseamos que sea un proceso armónico, respetuoso con el entorno y la comunidad.

Junto con avanzar en las obras, realizamos durante el año importantes licitaciones internacionales en el marco del proyecto de las nuevas líneas, obteniendo también óptimos resultados tanto desde el punto de vista económico como de la calidad técnica ofrecida, lo que finalmente repercutirá en beneficio de nuestros clientes.

Pero sabemos que no podemos quedarnos satisfechos con lo realizado, y que debemos ponernos nuevos de-

safíos, como avanzar en maximizar la capacidad e infraestructura de la red, fortalecer nuestro sistema de información a pasajeros y seguir impulsando mejoras en el servicio.

¿Por qué? Porque somos conscientes que la gente espera mucho de Metro. Eso, lejos de amilanarnos, nos motiva para seguir trabajando y entregar cada día un servicio más eficiente y acogedor. Y lo hacemos porque tenemos una enorme responsabilidad: hacer de Santiago una mejor ciudad, con un mejor Metro y ciudadanos más felices.



**Fernando Cañas B.**  
Presidente del Directorio

## Carta del Gerente General



El 2013 fue un año intenso y de grandes desafíos para Metro. Nuestro balance es positivo. Impulsamos mejoras en el servicio, avanzamos en la construcción de las nuevas líneas y mejoramos nuestros indicadores operacionales, teniendo como principal foco a nuestros pasajeros.

Para estar más cerca de ellos y contribuir a su experiencia de viaje, hemos seguido fortaleciendo los canales de comunicación y potenciando el sistema de información a pasajeros. En Línea 4 y 4A inauguramos las pantallas de andenes con información en tiempo real, también lanzamos la aplicación Metro Mobile para dispositivos con sistemas operativos iOS y Android, renovamos nuestras sonorizaciones en trenes, informamos a través de redes sociales, entre otras iniciativas.

Nos esforzamos por mejorar nuestros estándares de servicio y tuvimos éxito. Nuestra tasa de averías totales mayores a 5 minutos, las que mayormente perciben los usua-

rios, disminuyó 26,4%, ubicándonos entre los metros más regulares del mundo.

Junto a esto, nuestros pasajeros tuvieron viajes más seguros: la tasa de accidentabilidad bajó a un 9,1%, consolidando los esfuerzos por ofrecer un servicio eficiente, y seguro como nos hemos propuesto.

Lograr mejores viajes, continúa siendo una de nuestras prioridades. Para responder a las necesidades de nuestros usuarios y mejorar su experiencia de viaje, el 2013 terminamos de incorporar los 14 nuevos trenes con aire acondicionado en Línea 1 y comenzó el equipamiento del resto de la flota

Los santiaguinos siguen prefiriendo a Metro como su medio de transporte público. Así del total de los viajes en capital, 61% se realizó en Metro. Sabemos que somos el eje del transporte de la ciudad, conocemos la gran responsabilidad que eso significa. A partir de esta base,

estamos implementando con fuerza nuestra Estrategia de Sostenibilidad de manera transversal en nuestra organización. Durante 2013 el Directorio aprobó nuestra Política de Sostenibilidad y RSC que guían el actuar de toda la empresa.

Hemos establecido nuestros compromisos con los distintos grupos de interés, que describimos en este reporte, a partir de las distintas dimensiones: social, económica, medioambiental. A éstas se agrega la dimensión urbana, aspecto distintivo en el caso de Metro.

En cuanto a nuestros proyectos, seguimos avanzado en la mayor obra que hemos enfrentado desde nuestra creación. La construcción de las Líneas 3 y 6, que conectarán a cinco

nuevas comunas a la red de Metro, lleva a diciembre de 2013 un 13% de progreso. Es un proyecto que nos desafía tanto en términos de eficiencia como en términos de innovaciones para un Metro más sustentable.

La expansión de Metro trae indudables beneficios para la ciudadanía, pero también genera algunas externalidades negativas. Por eso, nos acercamos a las comunidades y establecimos buenas prácticas con nuestros vecinos. Además, constituimos mesas técnicas permanentes con cada uno de los municipios involucrados.

En los casos que nuestras obras afectaron los desplazamientos en la ciudad, lanzamos campañas informativas a los distintos públicos,

como es el caso de las intervenciones calles Bandera y Suecia. En esta última nos comprometimos con plazos y mejoramos la calidad de la infraestructura.

Finalmente, 2013 fue un año en que se demostró nuevamente la capacidad y el compromiso de los colaboradores de Metro, quienes cada día y cada noche trabajan motivados por entregar una mejor experiencia de viaje y por acercar a sus familias y destinos a millones de santiaguinos.

Estamos contentos con el trabajo de todo el equipo de Metro por el compromiso y motivación por hacer de Santiago una mejor ciudad.



**Ramón Cañas C.**  
Gerente General

## 1.2 Alcance y Cobertura del Reporte

- 2.5 2.2 3.1 3.2 3.3 3.6 3.7 3.9 3.10 3.11 3.12 3.13



Metro de Santiago, como parte de su compromiso por mantener informados a sus grupos de interés continúa con la elaboración anual de su Reporte de Sostenibilidad, iniciativa que desarrolla desde 2009.

En las siguientes páginas se aborda el desempeño de la organización en materia social, económica y ambiental, durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2013, así como las estrategias y políticas de la organización en dichos ámbitos.

El radio de acción de Metro, y por tanto la cobertura del reporte, se circunscribe a la Región Metropolitana de Santiago, en concreto al Gran Santiago. Asimismo, se incluyeron actividades de construcción y operación de Metro de Santiago y la Corporación Cultural MetroArte, quedando excluidas la filial Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. (Transub S.A.) y la Corporación Metro Ciudadano.

Los datos cuantitativos recogidos en el presente informe y componentes esenciales del abanico de indicadores mostrados, fueron determinados conforme a la versión 3.1 de Global Reporting Initiative (GRI), y estimados mediante técnicas de medición y bases de cálculo según correspondiese a cada caso. A lo largo del reporte se indican los aspectos esenciales del cálculo acom-

pañando a los valores obtenidos, así como los criterios utilizados para la confección de los indicadores cuando corresponde. En caso de modificaciones entre la información 2012 y 2013, éstas quedan explícitamente señaladas.

Cabe destacar que este reporte no cuenta con verificación externa.

Este documento no tiene cambios significativos en el alcance, cobertura u otros métodos de valoración respecto al año 2012. Este año se integró en el cálculo de indicadores, los ambientales y de comunidad, información relacionada con el proyecto de las nuevas Líneas 3 y 6.

La tabla resumen que indica los contenidos respecto a cada indicador según metodología GRI y que facilita la lectura, se puede ver en la página 106.

La opinión de los principales stakeholders de la empresa fue recogida a través de las instrumentos como las encuestas de satisfacción, estudios de percepción, y análisis de sugerencias y reclamos de comunidad. Sin embargo, Metro se ha planteado para 2014 incorporar a los grupos de interés de una manera más activa en la elaboración del reporte.

## 1.3 Determinación del Proceso de Materialidad

3.5

El año 2012 se desarrolló un diagnóstico en que se tomó como base para la implementación de una Estrategia de Sostenibilidad. Posteriormente se definieron ejes de sostenibilidad dentro de los cuales se asignaron aspectos o temas relevantes a tratar. De esta forma, el año 2013 se definió una estructura y un plan de gestión, basado especialmente en generar internamente capacidades y sensibilización en las temáticas definidas como prioritarias.

Se escogieron algunos proyectos y actividades que se venían desarrollando para conformar la agenda 2013, adoptando proyectos y objetivos que ya estaban desarrollando, más que agregando nuevos temas y proyectos. Estos últimos se incorporaron para formar parte de los antecedentes de Metro en materia de sostenibilidad, lo que se presenta en este reporte.

La información presentada en el informe ha sido validada por las gerencias respectivas.

Adicionalmente se usó como antecedentes la Matriz de Riesgo de Metro, encuestas de percepción a stakeholders, encuesta de proveedores, encuesta de Satisfacción al Cliente.

Se adjunta el cuadro de indicadores y aspectos que se consideran relevantes según la naturaleza de la empresa.

Eje de Sostenibilidad	Temas	Indicadores Gri
Gobierno Corporativo	Gestión de Riesgos	1.2; 4.9; 4.11, LA13
	Ética & Transparencia	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.5; 4.6; 4.7; 4.8; 4.10; SO2
Sostenibilidad financiera	Equilibrio Financiero	EC1; EC4; EC9*
	Valor a Largo Plazo	EC2
Clientes	Accesibilidad Universal	
	Servicio al Cliente	PR1, PR5; HR8*
Colaboradores	Clima Laboral	LA1, LA2, LA3, LA4, LA5, HR4, EC3
	Seguridad y Salud Ocupacional	LA6, LA7, LA8, LA9, LT9
	Plan de Cambio Cultural	
	Desarrollo Profesional	EC5*; LA10, LA11, LA12, LA13; LA14; LA15; HR3
Proveedores y Contratistas	Evaluación, Gestión, Control y Desarrollo de Proveedores y Contratistas	EC6
Comunidad	Canales de Comunicación Con Grupos de Interés	EC8
	Gestión Cultural	
	Proyectos Sociales	SO1

Eje de Sostenibilidad	Temas	Indicadores Gri
Medioambiente	Buenas Prácticas Ambientales	
	Gestión de sus Impactos Ambientales;	EN18; EN26
	Eficiencia Energética	EN3; EN4; EN5*; EN6*; EN7*; EN16; EN17; EN19
	Uso Eficiente de los Recursos	EN1; EN8; EN9*; EN10*; EN22; EN26
Urbano	Integración Urbana	SO9; SO10
	Integración con Otros Modos de Transporte	
	Patrimonio Histórico y Cultural	
	Participación en la Planificación Urbana	

En consideración con la naturaleza de la actividad de Metro –cuyo alcance e impacto se circunscribe al radio urbano de la Región Metropolitana y consiste en la operación de trenes eléctricos subterráneos- y en respuesta a los resultados arrojados por el proceso de materialidad, se han identificado los indicadores del GRI 3.1 que **no son materiales** y que **no aplican** al Reporte de Sostenibilidad de Metro, que se listan a continuación:

Indicadores No Aplican	EC7; EN2; EN9; EN11; EN12; EN13; EN14; EN15; EN25; EN27; HR9*
Indicadores No Material	EN10; EN20; EN29
Tabla GRI	3.12; EN21, EN23; EN24; EN28; HR1; HR8; HR5; HR6; HR7; HR10; HR11; SO4; SO6*; SO7*; SO8; PR2; PR4; PR3; PR7*; PR8*; PR9

El proceso de determinación de los temas materiales, fue realizado bajo los siete ejes definidos en la Estrategia de Sostenibilidad: Clientes; Colaboradores; Entorno Urbano, Comunidad, Medio Ambiente, Gobierno Corporativo y Dimensión Financiera.

El proceso fue realizado en tres etapas, siguiendo los lineamientos del GRI:



- A. Identificación,** esta etapa se desarrolló como parte del proceso de la elaboración de la Estrategia de Sostenibilidad que viene desarrollando Metro desde el año 2012, cuando realizó un proceso de diagnóstico e identificación de temas relevantes, en colaboración con una consultora externa.
- B. Priorización,** los temas priorizados fueron aquellos que se incorporaron al plan de acción 2013 - 2014, definidos en la mesa de trabajo con los líderes de sostenibilidad y RSC. Además se consideraron los resultados de las encuestas de percepción de los grupos de interés (stakeholders), que permitieron corroborar los temas priorizados e incorporar otros.
- C. Validación,** para esta etapa se realizó un taller con los líderes de sostenibilidad.

## 1.4 Estrategia de Relacionamiento con los Grupos de Interés

4.12

4.14

### 1.4.1 ENFOQUE-GRUPOS DE INTERÉS ¿A QUIÉN VA DIRIGIDA ESTA PUBLICACIÓN?

- **Municipalidades:** por ser donde se encuentran nuestras estaciones tanto actuales como futuras.
- **Expertos sectoriales:** por su rol de análisis en el sector transporte y urbano.
- **Autoridades directas:** por su carácter planificador y regulador de nuestro sector.
- **Colaboradores:** por su importancia para la implementación de la sostenibilidad de Metro.
- **Clientes:** por ser los usuarios principales de nuestro servicio.
- **Comunidad:** por su cercanía con las estaciones u obras de Metro.

4.15 4.16

**1.4.2** Estrategia: Relación de Grupos de Interés que la organización ha incluido.



CAT.	STAKEHOLDER	CONTRAPARTE	TEMAS	RELACIÓN
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CORFO</li> <li>Fisco (Min. Hacienda)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presidencia</li> <li>Gerencia General</li> <li>Contralor</li> <li>Fiscal</li> <li>Gerencia de Administración y Finanzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico</li> <li>Inversiones</li> <li>Contabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta de Accionistas</li> <li>Reuniones periódicas</li> <li>Memoria Corporativa</li> <li>Reportes</li> <li>Convenio Desempeño SEP - Metro.</li> <li>Hechos de información para el mercado.</li> <li>Proporción permanente de información</li> <li>Auditorías internas</li> <li>Reporte Operacional semestral</li> <li>Cuenta Pública</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios de las estaciones</li> <li>Pasajeros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos</li> <li>Gerencia de Operaciones y Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operación y estado del servicio (cumplimiento horario)</li> <li>Características del servicio (seguridad y confort)</li> <li>Accesibilidad</li> <li>Quejas, reclamaciones y mejoras (retroalimentación de los clientes)</li> <li>Aglomeraciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas en estaciones y encuestas de satisfacción</li> <li>Desempeño de ClubMetro</li> <li>Red de Clientes, creada para la presentación de ideas, reclamos y otros a través de encuestas y mesas de trabajo, entre otras vías</li> <li>Web corporativa y de servicios</li> <li>Atención telefónica</li> <li>Oficinas de atención al cliente</li> <li>Información en estaciones y trenes</li> <li>Medios de comunicación: noticias e información sobre estado de la red.</li> <li>Redes sociales, para la comunicación bidireccional (Twitter, Facebook, etc)</li> <li>Aplicación online Mobile.</li> <li>Pantallas en estaciones.</li> </ul>

CAT.	STAKEHOLDER	CONTRAPARTE	TEMAS	RELACIÓN
<b>Colaboradores</b>	• Trabajadores	• Gerencia de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos sociolaborales:</li> <li>• Beneficios sociales</li> <li>• Conciliación de la vida laboral y personal</li> <li>• Formación</li> <li>• Igualdad, Equidad en sueldos. Política de Remuneraciones.</li> <li>• Salud y seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de clima y necesidades</li> <li>• Charlas sobre las nuevas políticas.</li> <li>• Comités de Clima, por área y a nivel transversal, para recoger opiniones sobre las prácticas desarrolladas y la generación de acciones de mejora.</li> <li>• Reuniones periódicas de cada área</li> <li>• Sistema de Gestión del Desempeño</li> <li>• Diarios murales, intranet, revista interna, boletín digital, mailing</li> <li>• Publicaciones (afiches y folletos temáticos)</li> <li>• Talleres para el fomento del liderazgo.</li> </ul>
	• Sindicatos		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos laborales</li> <li>• Salud y seguridad</li> <li>• Desempeño económico</li> </ul>	• Reuniones empresa-sindicatos.
	• Familias de los trabajadores		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios sociales</li> <li>• Conciliación de la vida laboral y personal</li> </ul>	• Comunicación personal
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juntas de vecinos</li> <li>• ONG</li> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Comunidades del entorno</li> </ul>	• Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operación del servicio</li> <li>• Características nuevos proyectos (trazado)</li> <li>• Impacto de las obras</li> <li>• Actividades culturales</li> <li>• Acciones sociales y ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos de participación ciudadana en las comunas de las nuevas líneas</li> <li>• Medios comunales</li> <li>• Buzones en obras</li> <li>• Actividades de MetroArte: conciertos, dioramas, etc.</li> <li>• Web corporativa y de servicios</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Material divulgativo (folletos)</li> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Reporte Operacional Semestral</li> <li>• Cuenta Pública Anual</li> </ul>
<b>Autoridades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidencia</li> <li>• MTT, incl. SECTRA, Transantiago</li> <li>• MOP</li> <li>• MEFT</li> <li>• Parlamento</li> <li>• Gobierno Regional Santiago</li> <li>• Municipalidades</li> <li>• SERNAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidencia</li> <li>• Gerencia General</li> <li>• Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos</li> <li>• Gerencia de Desarrollo de Proyectos</li> <li>• Gerencia de Ingeniería y Tecnología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento legal</li> <li>• Estados de las operaciones y servicios</li> <li>• Nuevos proyectos</li> <li>• Gestión de los recursos</li> <li>• Calidad y seguridad del servicio</li> <li>• Desarrollo de los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones y coordinación permanente (incl. autoridades comunas nuevas líneas)</li> <li>• Participación en mesas y comités técnicos</li> <li>• Reporte de las operaciones a MTT y coordinación con Transantiago</li> <li>• Reuniones de coordinación para actividades conjuntas con ministerios</li> <li>• Reporte trimestral de avance de proyectos, a Subtrans y Segpres</li> <li>• Material impreso (publicaciones).</li> <li>• Comunicaciones por casos puntuales</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PYMES</li> <li>• Grandes empresas</li> <li>• Subcontratas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Desarrollo de Proyectos</li> <li>• Gerencia de Recursos Humanos</li> <li>• Gerencia Administración y Finanzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrataciones, incl. Licitaciones</li> <li>• Requerimientos para proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Atención directa telefónica o vía email</li> <li>• Contratos</li> <li>• Road shows para licitaciones públicas</li> <li>• Sello ProPyme</li> </ul>
	• Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contralor</li> <li>• Fiscal</li> <li>• Gerencia de Administración y Finanzas</li> </ul>	• Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías externas</li> <li>• Reuniones de evaluación.</li> <li>• Canal de Denuncias</li> </ul>

4.15

4.16

### 1.4.3 CANALES DE COMUNICACIÓN

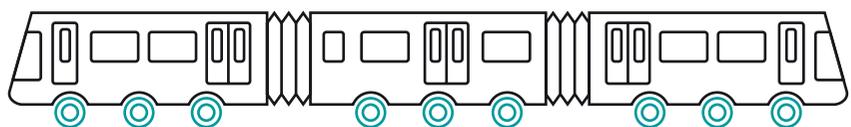
Durante 2013, se priorizaron y se jerarquizaron grupos de interés relevantes para la empresa en función de los principales proyectos que está desarrollando. Se avanzó en un mapeo de comunidad en comunas claves para operación y nuevos proyectos.

A continuación se presenta una tabla que identifica los principales grupos de interés y los medios por el cual normalmente Metro se comunica con cada grupo:

Grupo de Interés	Enfoques/Medios
Accionistas (CORFO y Fisco)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Corporativa.</li> <li>• Reportes de avance proyectos trimestral a Subtrans y Segpres.</li> <li>• Reporte mensual Convenio Desempeño SEP - Metro.</li> <li>• Informe de Operación Semestral.</li> </ul>
Sociedad (Municipios, Medios de Comunicación, Junta de vecinos, ONGs y Comunidad del entorno)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web, volantes y folletos informativos, letreros y gigantografías en obras, medios comunales.</li> <li>• Plataformas virtuales: Twitter, Facebook.</li> <li>• Atención telefónica, contacto directo a través de reuniones, visitas a terreno, Libro de la comunidad.</li> <li>• Comunicados de prensa, conferencias de prensa y entrevistas con medios.</li> </ul>
Clientes (Usuarios y pasajeros)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas de Atención al Cliente.</li> <li>• Comunicación en estaciones.</li> <li>• Página web institucional.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Medios de comunicación masiva.</li> </ul>
Autoridades (Presidencia, MOP, Parlamentarios, Min. Transporte y Telecomunicaciones, Gobierno Regional, SECTRA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de la operación a Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y coordinación de Transantiago.</li> <li>• Reuniones de coordinación para actividades conjuntas con ministerios y otras dependencias.</li> </ul>
Proveedores (incluye a los contratistas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma Web, Medios de comunicación, Newsletters.</li> <li>• Comunicación directa a través de mail, teléfono y reuniones.</li> <li>• A partir de 2013 se realizan reuniones anuales, como instancias periódicas con los contratistas.</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas de áreas y/o con jefaturas.</li> <li>• Intranet, revista interna, boletín digital, Mailing, Diarios murales, afiches, folletos temáticos.</li> <li>• Sistema de gestión del desempeño</li> <li>• Encuentros masivos con colaboradores.</li> <li>• Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>

4.17

### 1.4.4 PRINCIPALES PREOCUPACIONES



#### En relación al Servicio

- Condiciones de confort en los viajes (ampliar aire acondicionado a Líneas que no sea la Línea 1).
- Información sobre estado del servicio, tiempos de viaje.
- Cumplimiento con seguridad y predictibilidad de los viajes de Metro.
- Accesibilidad en la red.
- Mayor control de aglomeración en Horario Punta.
- Control acústico de estaciones.
- Publicidad innovadora y no invasiva.



## En obras en construcción

- Ubicación de nuevas líneas y accesos.
- Información oportuna en casos de desvíos de tránsito a residentes, comerciantes, peatones y automovilistas.
- Medidas de mitigación para impactos de obras como polvo, ruido, etc.



## En la ciudad

- Más cultura en distintas líneas de la red.
- Conectividad con otros medios de transporte; BiciMetro.
- Ser un actor más activo en la planificación de la ciudad.
- Que se extienda a nuevas comunas.



## Autoridades

- Sostenibilidad financiera: que sea un medio de transporte viable económicamente para la ciudad y sus habitantes.
- Cumplimiento de proyectos en plazos estipulados.
- Realización del negocio y servicio seguro, rápido y predecible, contribuyendo al transporte de la ciudad.



## Colaboradores

- Oportunidades de desarrollo profesional.
- Instalaciones de trabajo.
- Uniformes de trabajo.
- Comunicaciones internas.
- Equidad compensaciones.

(Fuente: Encuesta de clientes, encuesta de reputación a stakeholders externos 2013. Encuesta de Clima Laboral)



## 02 Nuestra Empresa

## NUESTRA EMPRESA

---

### 2.1 Perfil de la empresa

2.3

Metro es el eje estructurante del transporte público de Santiago, con un 61% de todos los viajes del transporte público de la ciudad que se desarrollan por esta vía.

En cuanto a las marcas y servicios, la empresa, bajo su enfoque de mejora en la calidad de vida de los ciudadanos y de las condiciones del entorno ambiental y social, cuenta con marcas además de servicios asociados, que incluyen: Metro de Santiago, ClubMetro, BiblioMetro, MetroCultura, BiciMetro, publicidad, locales comerciales y servicios adicionales. Junto a esto, Metro desde 2013 es el administrador de la tarjeta Bip!

Además, Metro busca entregar, complementariamente, servicios que aporten a la rentabilidad de la empresa, que ayuden a financiar su expansión y que contribuyan a la calidad de vida de los ciudadanos, cuidando el uso eficiente de los recursos públicos.

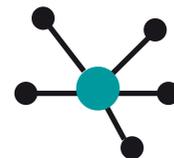
Es una empresa que ha asumido un compromiso con la ciudad de Santiago y su futuro y para ello está desarrollando diversas áreas de trabajo orientadas a:



Entregar un **servicio de excelencia** a **más de 2.400.000** pasajeros diarios.



**Conectar la ciudad** y ser un punto de encuentro ciudadano.



**Ser la columna vertebral** del sistema de transporte público de la ciudad, Transantiago, colaborando de manera activa a la **modernización del transporte.**

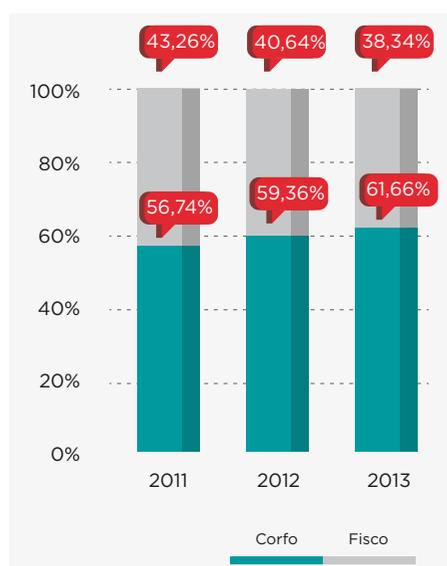
### 2.2 Propiedad

2.6

Metro es propiedad en su totalidad del Estado chileno, con el 61,66% de las acciones en manos de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y el 38,34% del Fisco, representado por el Ministerio de Hacienda. La naturaleza estatal de la propiedad respalda la vocación de servicio al ciudadano que caracteriza a la organización.

En la siguiente tabla y gráfico, se observa la variación porcentual de las acciones desde el año 2011.

Propiedad de Metro			
	2011	2012	2013
CORFO	56,74%	59,36%	61,66%
FISCO	43,26%	40,64%	38,34%



## 2.3 Estructura de la empresa

3.8

(1) Ésta se constituyó por escritura pública del 30 de enero de 1998 ante el Notario de Santiago don Francisco Rosas V. con un capital de \$30.000.000, dividido en 30.000 acciones, 20.000 suscritas por Metro S.A. y 10.000 por EFE. Su extracto se inscribió a Fs. 3092 N° 2450 del Registro de Comercio del año 1998, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

(2) Creada en virtud del Decreto Supremo Número 543, de fecha 9 de junio de 1999, del Ministerio de Justicia y publicado en el Diario Oficial de 24 de septiembre del mismo año.

(3) Creada en virtud del Decreto Supremo Número 543, de fecha 9 de junio de 1999, del Ministerio de Justicia y publicado en el Diario Oficial de 24 de septiembre del mismo año.

Metro cuenta como filial a la Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros (Transub S.A.), sociedad anónima de duración indefinida, creada con el objetivo de atender servicios de transporte suburbano de pasajeros. Dicha sociedad carece de funcionamiento (ídem anterior)<sup>1</sup>.

La empresa es socia de la Corporación Cultural MetroArte<sup>2</sup>, entidad privada sin fines de lucro destinada a la promoción de la cultura y educación en la comunidad a través de las instalaciones en la red de transporte y su entorno.

Metro es también socio de la Corporación MetroCiudadano<sup>3</sup>, entidad privada sin fines de lucro, cuyo objeto es organizar, promover, planificar, coordinar y ejecutar proyectos en materia de medioambiente, mejoramiento urbano, integración modal, proyectos educacionales, deportivos, recreacionales y de accesibilidad universal.

## 2.4 Pilares Estratégicos

En 2011 se realizó la planificación estratégica de Metro correspondiente al período 2011-2012, donde se incluyó el pilar Sostenibilidad. Los pilares estratégicos y sus respectivos objetivos fueron definidos por el Directorio y el Comité de Gerentes. Esta planificación es revisada periódicamente.

### Pilar Clientes

- Asegurar una buena experiencia de viaje a través de un servicio predecible, rápido, seguro y con un adecuado estándar de comodidad.
- Satisfacer las necesidades de comunicación de los clientes con respecto al servicio, antes, durante y después del viaje.

### Pilar Crecimiento

- Aportar al desarrollo del transporte público, participando en la planificación y explotación de metros u otros modos de transporte.
- Desarrollar los megaproyectos de manera sustentable, optimizando sus costos, plazos y estándares de calidad.

### Pilar Eficiencia

- Mantener un resultado operacional positivo, a través de la optimización de costos e ingresos tarifarios y no tarifarios; adicionalmente, optimizar el costo de endeudamiento.
- Garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo, mediante la estructura tarifaria y la optimización del uso de la infraestructura.

### Pilar Sostenibilidad

- Incentivar y fomentar las iniciativas de eficiencia energética y buenas prácticas medioambientales.
- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos entregando transporte inclusivo, cultura y servicios anexos, además de mantener canales de comunicación adecuados con los grupos de interés.

### Pilar Personas

- Garantizar un equipo humano competente, participativo y motivado en un ambiente laboral satisfactorio.
- Garantizar la confiabilidad de los procesos de administración de personas, asegurando el cumplimiento de las condiciones higiénicas.

A continuación se presenta el esquema de los Pilares anteriormente descritos:



## 2.5 ¿Qué hacemos?



pasaron  
por METRO

### 2.5.1 NUESTRO NEGOCIO

Metro es una empresa que ha asumido un compromiso con la ciudad de Santiago y su futuro y que cumple un rol social relevante con los habitantes de la ciudad.

En el año 2013 la afluencia de pasajeros en la red alcanzó a 666,9 millones de viajes, lo que significa un aumento de 2,8% respecto al año 2012, ratificando al tren subterráneo como el eje estructurante del transporte público capitalino. Lo anterior, está relacionado con el aumento de oferta de transporte (trenes con aire acondicionado) y el crecimiento de los viajes.

Junto con esto, Metro a partir de 2013 se hace cargo de la administración de la tarjeta Bip!, lo que implica gestionar los puntos de ventas tanto subterráneos como en superficie.

Metro, además realiza otros negocios como arriendo de espacios, publicidad y consultorías internacionales.

4.13

### 2.5.2 PRINCIPALES ASOCIACIONES

- **Asociación Internacional de Transporte Público (UITP):** Red internacional de autoridades de transporte público, operadores, institutos de estudios y la industria de servicios asociados, que cuenta con 3.400 miembros de 92 países. Tiene por objetivo la defensa del transporte público y la movilidad sustentable, así como la promoción de innovaciones. Actúa como plataforma de cooperación, desarrollo de negocios e intercambio de conocimientos y experiencias.
- **Community of Metros (COMET):** Programa internacional de benchmarking constituido por algunos de los Metros más importantes del mundo (Madrid, Londres, Hong Kong, Ciudad de México, entre otros), que se encuentra administrado por el RTSC (Railway and Transport Strategy Centre) del Imperial College de Londres. Se trata de una herramienta muy valorada por Metro en cuanto a su contenido, y permite la identificación de buenas prácticas e indicadores corporativos. En 2013, Metro preside esta organización lo que es un relevante reconocimiento a su posicionamiento internacional.

- **Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneo (ALAMYS):** Red que agrupa a operadores de metro y trenes subterráneos de Iberoamérica, así como a empresas y asociaciones que realizan actividades relacionadas, para el intercambio de inquietudes y experiencias. Su objetivo es mejorar la calidad del servicio y de vida de los ciudadanos, así como aumentar la productividad, optimizar los recursos, y modernizar las infraestructuras y métodos de gestión.
- **Asociación Nacional de Avisadores (ANDA):** Agrupación que estimula las buenas prácticas en materia de comunicación publicitaria, adherida voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria.
- **Corporación de Desarrollo Tecnológico/Cámara Chilena de la Construcción:** Corporación de derecho privado creada por la Cámara Chilena de la Construcción, para la promoción de la innovación, el desarrollo tecnológico y la productividad de las empresas del sector construcción mediante diversas áreas de servicio como difusión tecnológica, gestión del conocimiento, estudios sectoriales, coordinación de grupos de interés tecnológico y transferencia tecnológica.
- **Pacto Global:** Iniciativa voluntaria perteneciente a las Naciones Unidas, por medio de la cual las empresas adheridas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción.

Metro es socio de la Red Pacto Global Chile, e informa a través del Reporte de Sustentabilidad sus compromisos adoptados con la Firma del Pacto Global.

- **Acción RSE:** La asociación con Acción RSE permite la generación de sinergias con otras empresas e instituciones, para así fomentar la asociatividad y compartir experiencias de prácticas socialmente responsables.



## 2.6 Nuestros Clientes

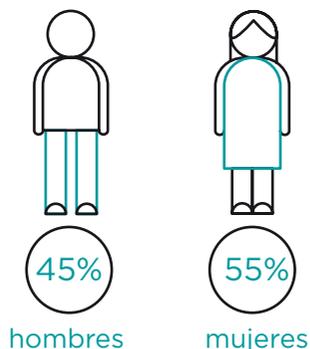
2.7

En 2013 Metro llegó con su servicio a las siguientes comunas:

Línea 1	Línea 2	Línea 5	Línea 4	Línea 4A
Providencia	Santiago	Maipú	Providencia	La Granja
Santiago	San Miguel	Pudahuel	Las Condes	San Ramón
Las Condes	La Cisterna	Lo Prado	La Reina	La Cisterna
Estación Central	Recoleta	Quinta Normal	Peñalolén	La Florida
Lo Prado	Huechuraba	Santiago	La Florida	
		Ñuñoa	Puente Alto	
		La Florida	Ñuñoa	
			Macul	

Comunas abastecidos por el Servicio de Metro durante el año 2013.

### Usuarios de Metro



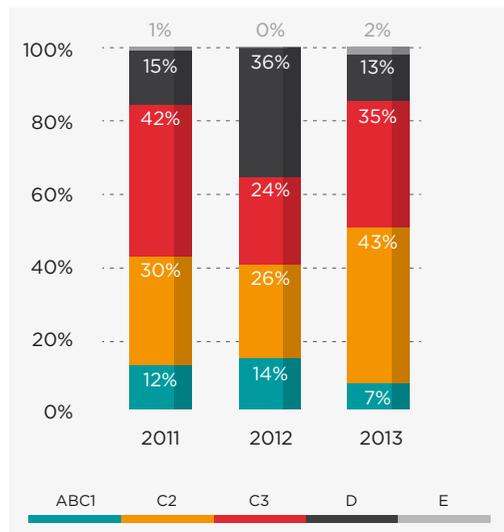
Los principales clientes/beneficiarios de Metro son los residentes de la Región Metropolitana. De acuerdo al “Estudio de Perfil de Clientes”<sup>4</sup>, en términos de género las mujeres representan al 55% de los usuarios frente a un 45% de hombres; mientras que los usuarios del nivel socioeconómico C2 representan al 43% de los usuarios frecuentes de Metro y este valor aumenta a un 78% de los usuarios si se integra a los usuarios del nivel socioeconómico C3. En términos de la edad de los clientes, se observa una distribución proporcionada de los usuarios entre los segmentos etarios definidos en el Estudio de Perfilamiento de Clientes (entre 20% y 30% cada segmento), con una única excepción en el tramo de edad superior a los 61 años, en donde baja drásticamente el uso de Metro a un 7%.

Clientes por Género			
Género	2011	2012	2013
Hombres	42%	53%	45%
Mujeres	58%	47%	55%

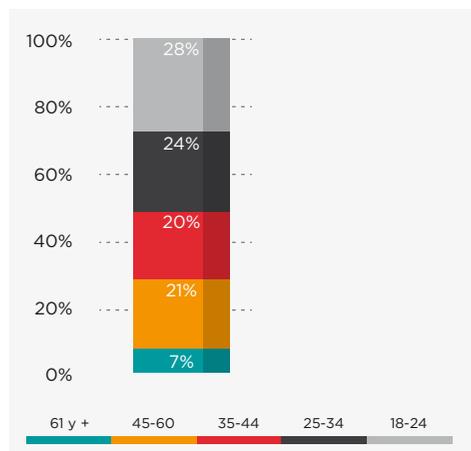


(4) Estudio que fue desarrollado el 27 de Agosto a 05 de Septiembre 2013. Los resultados fueron entregados a principio de Octubre.

Clientes por Nivel Socioeconómico			
Socioeconómico	2011	2012	2013
ABC1	12%	14%	7%
C2	30%	26%	43%
C3	42%	24%	35%
D	15%	36%	13%
E	1%	0%	2%



Clientes por Tramo Etario					
Tramo de edad	Año 2011	Tramo de edad	Año 2012	Tramo de edad	Año 2013
18-25	35%	13-19	15%	18-24	28%
26-35	25%	20-24	14%	25-34	24%
36-45	20%	25-34	21%	35-44	20%
46-55	13%	35-44	19%	45-60	21%
56 y +	7%	55 y +	13%	61 y +	7%

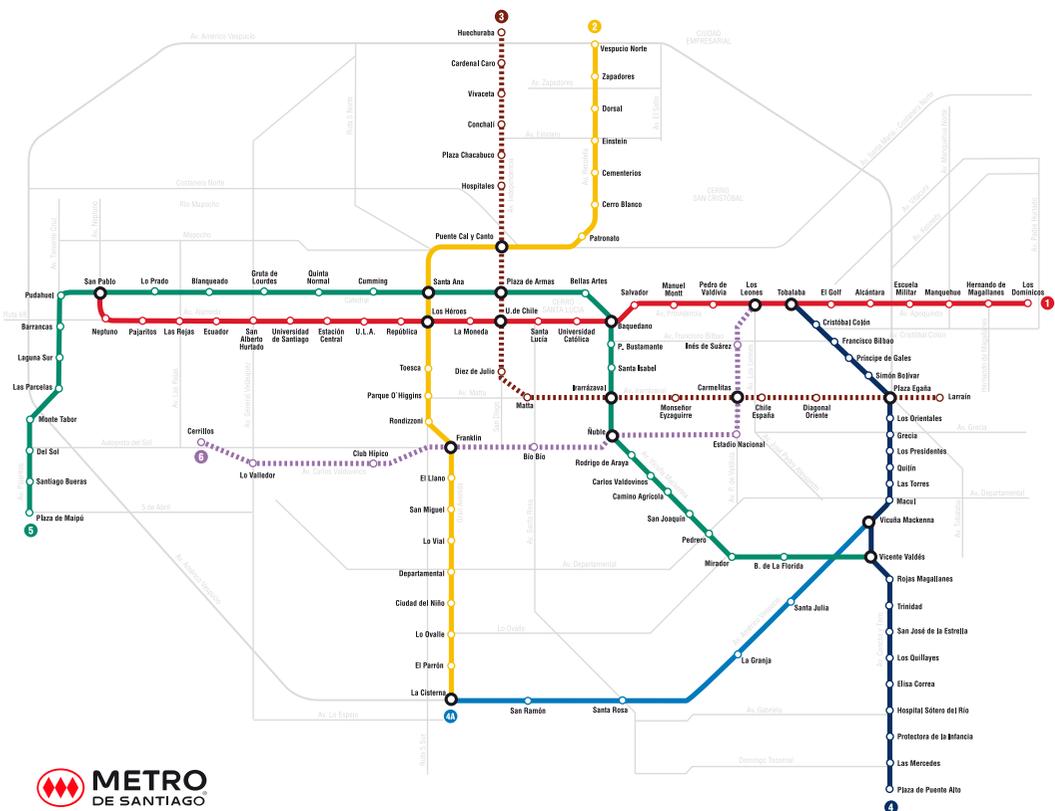


Respecto a los datos estadísticos de clientes, detallados por género, nivel socioeconómico y tramo etario, no es posible realizar comparaciones entre los datos de 2012 y los del año 2013, debido a un cambio en la metodología. En el año 2013 los datos fueron recopilados mediante un estudio presencial, en el que se realizó una serie de entrevistas en las estaciones de Metro a usuarios frecuentes mayores de 18 años (que usen el Metro 4 veces o más a la semana), mientras que los años anteriores se utilizó estudios telefónicos con distinto grupo objetivo.

Otro grupo de clientes de Metro son los usuarios de los distintos espacios de Metro, como locales comerciales quienes proveen a los pasajeros de servicios, consistente con la mirada de Metro de entregar un servicio integral a los santiaguinos.

2.9 **2.6.1 COBERTURA**

El cambio más significativo en términos de cobertura en los últimos años es el inicio de los trabajos de construcción de las Líneas 3 y 6 de Metro, que significará un crecimiento de un 37% de la red actual, dejándola con 136 estaciones y 140 Km de extensión. La red al 2018 abarcará 26 comunas, cobertura que se traduciría en 2.7 millones de viajes.



## 2.7 Estrategia de Sostenibilidad

4.11

Durante 2013 uno de los nueve proyectos corporativos de la empresa, fue consolidar el diseño de la Estrategia de Sostenibilidad. Esta estrategia busca, con una mirada transversal, permear los conceptos y compromisos definidos en los distintos niveles de la organización y procesos presentes en la gestión diaria de Metro.

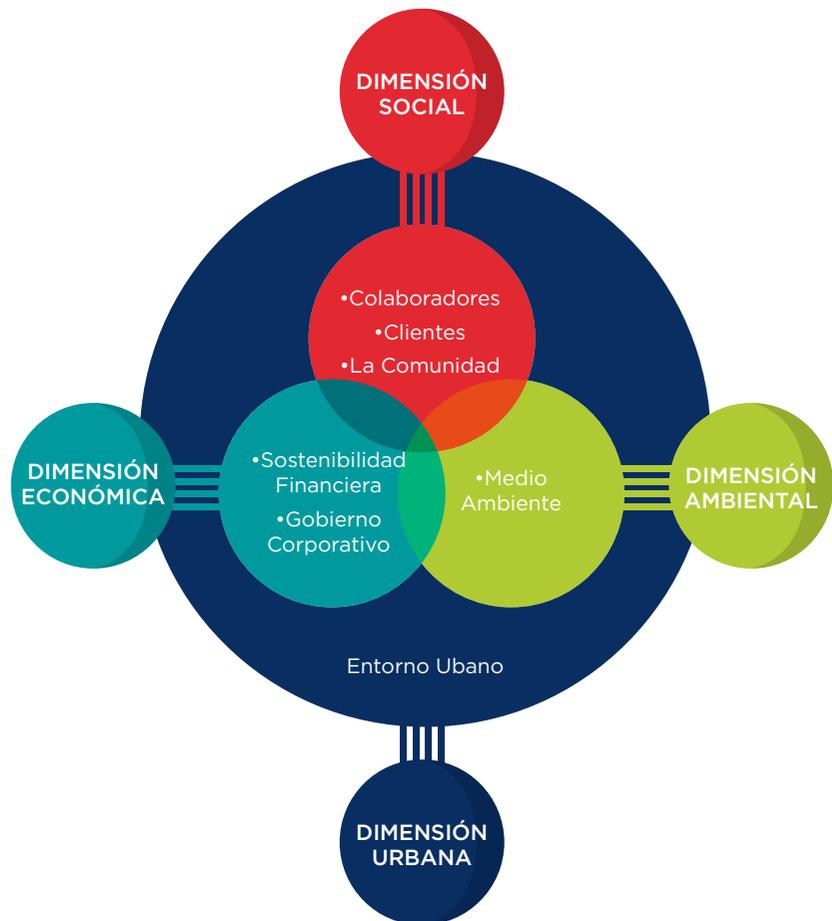
El proceso comenzó durante el 2012 con la elaboración de una estrategia, la que en 2013 se incorporó en la empresa, siendo aprobada la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa por parte del Directorio. En estos documentos se establecen las directrices y el compromiso de Metro por trabajar permanentemente por ser una empresa sostenible, entendiendo por esto **“el otorgar un servicio de transporte inclusivo e innovador, entregando cultura y servicios anexos que aporten valor y que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos. Para ello, Metro participa activamente en el desarrollo de la ciudad, fomentando buenas prácticas ambientales y el uso eficiente de los recursos, y manteniendo canales de comunicación efectivos con sus stakeholders”**.



### 2.7.1 DIMENSIONES Y EJES

En esta mirada de la sostenibilidad, se establecieron cuatro dimensiones: social, ambiental, económica y se incorporó una cuarta dimensión, la urbana, evidenciando con esta última la gran importancia de Metro en el desarrollo de la ciudad como eje estructurante.

De esta manera la Estrategia de Sostenibilidad cuenta con cuatro dimensiones que se dividen en siete ejes:



Metro además estableció compromisos derivados de estos ejes con los distintos grupos de interés de la empresa. Compromisos que además quedaron plasmados como parte de la Política de Sostenibilidad:

<b>1 Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar una experiencia de viaje de calidad: seguro, eficiente, accesible y de mejoramiento continuo.</li> </ul>
<b>2 Colaboradores y Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar nuestro trabajo con altos estándares de seguridad y salud, impulsando acciones que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores.</li> <li>• Promover la sostenibilidad en la cadena de suministro y apoyar el desarrollo de nuestros proveedores.</li> </ul>
<b>3 Entorno Urbano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportar al desarrollo de la ciudad, a través de nuestros servicios y de nuestros proyectos.</li> </ul>
<b>4 Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir a la calidad de vida de las comunidades relacionadas con nuestras operaciones y proyectos, así como aportar a la sociedad a través de la cultura, proyectos sociales y servicios urbanos.</li> </ul>
<b>5 Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el cuidado del medio ambiente cumpliendo a cabalidad la normativa, impulsando buenas prácticas, gestionando y haciendo uso responsable y eficiente de nuestros recursos y energía, en todas las áreas de Metro.</li> </ul>
<b>6 Gobierno Corporativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover y resguardar un comportamiento ético y transparente en todo nuestro quehacer.</li> </ul>
<b>7 Sostenibilidad Financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un equilibrio financiero que permita asegurar la solvencia de Metro, realizando revisiones periódicas de proyecciones y planes financieros de mediano y largo plazo.</li> </ul>



Los principios recogidos en la estrategia constituyen el esqueleto del desempeño hacia los diferentes grupos de interés con que cuenta la organización, dando lugar a un servicio más sostenible. Junto con esto, Metro, para atender a los nuevos proyectos que se vayan estableciendo en el marco del crecimiento de la red, ha desarrollado una metodología para la evaluación de su sostenibilidad. De este modo se apuesta por la incorporación de criterios sostenibles desde la fase más temprana de los proyectos.

### 2.7.2 IMPLEMENTACIÓN

Como resultado de la Estrategia de Sostenibilidad, se generó una estructura de trabajo que busca una coherencia entre las definiciones corporativas y la manera de ejecutar los ejes a través de un grupo de trabajo transversal establecido para generar internamente una red permanente de profesionales que faciliten día a día la internalización del concepto de sostenibilidad definido en la Política.

### Principales Avances 2013

1. Creación Dirección de Sostenibilidad y Medio Ambiente.
2. Definición Agenda de Sostenibilidad y RSC 2013 y 2014.
3. Definición y Aprobación de la Política Sostenibilidad y RSC.
4. Elaboración y aprobación de KPI's de Sostenibilidad.

## 2.8 Hitos 2013

La actividad de Metro durante 2013 cuenta con la incorporación de importantes novedades que refuerzan su perfil sostenible a través de un mayor respeto ambiental, mejoras en la accesibilidad y calidad del servicio, entre otras temáticas. Los principales hitos de la organización este año se recogen en el cuadro siguiente. Los premios y reconocimientos obtenidos por Metro se detallan en el apartado siguiente.



### Enero

#### **PASAJEROS ESCOGIERON LA NUEVA CARA DE ESTACIÓN ESCUELA MILITAR**

Artistas, diseñadores y profesionales cercanos al mundo del arte participaron con sus diseños para darle una nueva cara a la estación Escuela Militar.

Un prestigioso jurado decidió entre dos diseños que cumplían con calidad técnica que requería la estación, siendo finalmente la propuesta ganadora votada entre los usuarios de Metro.

#### **METRO DE SANTIAGO REALIZÓ SU PRIMERA CUENTA PÚBLICA**

El objetivo de la iniciativa fue dar a conocer los principales hitos, informar desempeño a través de indicadores, realizar una evaluación del quehacer de Metro durante el año, y presentar a grupos de interés los principales desafíos.

## Febrero

### SE LANZÓ NUEVO SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA CLIENTES

A través del fono 600 600 9292 los pasajeros del tren subterráneo pueden realizar reclamos y sugerencias, así como consultas sobre el estado del servicio y objetos perdidos, entre otros temas.



## Mayo

### METRO INICIÓ LA CONSTRUCCIÓN DE LÍNEA 3 EN EL CENTRO DE SANTIAGO

Se dio inicio a las obras de las futuras estaciones Universidad de Chile y Plaza de Armas, que serán un punto de combinación con las Líneas 1 y 5, respectivamente.

### METRO IMPLEMENTÓ LETREROS INFORMATIVOS EN LAS ESTACIONES MÁS DEMANDADAS

Dar a conocer previamente a sus clientes el estado de funcionamiento de la red para que tomen la mejor decisión de viaje, es uno de los principales objetivos de los letreros informativos implementados en las 22 estaciones más demandadas del tren subterráneo.

### METRO EXTENDIÓ SU OPERACIÓN EXPRESA EN LÍNEAS 2 Y 5

Este servicio especial en horario punta se amplió hasta estación terminal Vespucio Norte en Línea 2, mientras que en Línea 5 lo hizo hasta Pudahuel.



## Marzo

### SE INAUGURÓ LA EXTENSIÓN DE ANDENES DE LÍNEA 5

La posibilidad de recibir trenes más largos y con mayor capacidad, y la instalación de techos con tensoestructuras son parte de los beneficios de la extensión de andenes en las estaciones realizada en las estaciones Rodrigo de Araya, Carlos Valdovinos, Camino Agrícola, San Joaquín, Pedrero y Mirador de Línea 5.

## Junio

### METRO INICIÓ MEJORAS EN ESTACIÓN PAJARITOS

Los trabajos, que contemplan una inversión de USD 3,7 millones, buscan fortalecer la operación tanto de la estación, la que tiene una afluencia promedio de 27 mil pasajeros por día laboral, como de la terminal intermodal, la que presenta una afluencia diaria de 24 mil personas.



## Julio

### NUEVA APLICACIÓN METROMOBILE

La aplicación se puede descargar gratuitamente, permitiendo conocer al instante el estado de la red, planificar viajes e informarse sobre los servicios que se encuentran en el entorno de cada estación, entre otras posibilidades.



## Agosto

### PRESIDENTE PIÑERA VISITÓ OBRAS DE FUTURAS ESTACIONES DE LÍNEAS 3 Y 6 DE METRO

El Presidente, Sebastián Piñera, revisó en terreno los avances del proyecto de las nuevas Líneas 3 y 6 de Metro en la fase de construcción de piques y galerías, así como en la etapa de ingeniería de detalle que permitirá definir cómo serán las nuevas estaciones.

### METRO Y MUTUAL DE SEGURIDAD IMPULSARON CAMPAÑA PARA PREVENIR ACCIDENTES

La iniciativa buscó fomentar conductas seguras y de autocuidado entre los usuarios de la red, en línea con la política integral de seguridad de Metro.

### SE INSTALÓ PUERTA PARA MEJORAR DESPLAZAMIENTOS EN ESTACIÓN TOBALABA

La medida tenía el objetivo hacer más fluida y ordenada la combinación con Línea 1 durante la hora punta AM, y permitir una mayor oferta de trenes en la estación.

## Septiembre

### METRO DE SANTIAGO CELEBRÓ 45 AÑOS DESDE SU CREACIÓN

Para festejar invitó a los pasajeros a compartir sus relatos en el tren subterráneo, por lo que los usuarios enviaron sus historias y testimonios asociados a Metro a través de las redes sociales.



## Noviembre

### SE ADJUDICÓ LA LICITACIÓN DE INTERNACIONAL DE TRENES PARA LAS NUEVAS LÍNEAS

Cumpliendo con un importante hito en el desarrollo del proyecto de las nuevas Líneas 3 y 6 se adjudicó la licitación internacional para el suministro y mantenimiento de trenes y sistema de pilotaje automático al consorcio español-canadiense CAF-THALES.

Los nuevos coches tendrán aire acondicionado, pilotaje automático, sistema de información a pasajeros, cámaras de vigilancia al interior de los trenes y mayor seguridad, entre otras innovaciones, que ubicarán a las dos nuevas líneas entre las más modernas del mundo.

## Octubre

### METRO INICIA REMODELACIÓN DE SU ACTUAL FLOTA PARA DOTAR AL 100% DE LÍNEA 1 CON AIRE ACONDICIONADO

Con la entrada en funcionamiento del último de los 14 nuevos trenes con aire acondicionado y la intervención del primer tren en que se instalará equipo de enfriamiento, se dio inicio a la segunda etapa de incorporación de aire acondicionado al 100% de la flota de la Línea 1 y a cerca de un 60% de las Líneas 2 y 5.



### METRO IMPLEMENTÓ PRIMER SISTEMA DE INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL PARA PASAJEROS

El tren subterráneo implementó un sistema de información en tiempo real en las 171 pantallas de MetroTV ubicadas en andenes de Líneas 4 y 4A.

## Diciembre

### METRO INVITÓ A SUS PASAJEROS A DONAR UN JUGUETE EN ESTA NAVIDAD

El tren subterráneo por séptimo año consecutivo llamó a los santiaguinos a contagiarse con el espíritu navideño y regalar alegría a los niños de La Protectora de la Infancia y de la Fundación Niño y Cáncer.

## 2.9 Premios y Reconocimientos

2.10

### Ciudad



#### **METRO RECIBIÓ DISTINCIÓN POR SU APORTE AL PATRIMONIO CULTURAL DE SANTIAGO**

Reconocimiento fue entregado por el Instituto de Conmemoración Histórica. Con motivo de su compromiso y aporte al resguardo del patrimonio cultural capitalino desde 1975 a la fecha.

### Medio Ambiente



#### **EMPRESA MÁS VERDE SEGÚN RANKING AZERTA - UC**

Metro obtuvo el primer lugar en el ranking de empresas más responsables ambientalmente, según medición realizada por Mide UC y consultora Azerta. Este estudio pregunta a diferentes grupos de interés sobre la percepción acerca del comportamiento de diferentes industrias nacionales.



#### **SELLO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA**

El 4 de octubre de 2013, Metro de Santiago fue destacado con el Sello de Eficiencia Energética que otorga el Ministerio de Energía a las empresas líderes en el desarrollo de iniciativas que apuntan a optimizar el uso de los recursos energéticos y la reducción de emisiones, convirtiéndose en una de las primeras empresas públicas en obtener este reconocimiento.

## 2.10 Compromisos 2013 y Metas 2014

Ejes Estratégicos	Compromisos 2013	Logrado	Comentarios
Urbano	Entregar un plan de expansión a largo plazo consensado con las autoridades, participando en el plan estratégico de transporte de la ciudad.	<input checked="" type="checkbox"/>	Metro Contribuyó en el plan de transporte al 2025 que presentó el gobierno.
Medio Ambiente	Mejorar en forma significativa el desempeño energético a 2016 mediante el uso de tecnologías más eficientes, estableciendo mejores prácticas y creando una cultura de ahorro de energía.	<input checked="" type="checkbox"/>	Metro está implementando plan que permite ahorros de hasta un 10% en un plazo de cinco años.
Cliente	Dotar a siete nuevas estaciones de accesibilidad total cumpliendo el plan propuesto para que la red a inicios de 2015 sea completamente accesible.	<input type="checkbox"/>	Si bien se iniciaron los trabajos en las siete estaciones comprometidas, estos se encuentran en desarrollo. El atraso se debe a alta complejidad técnica de la obra.
Colaboradores	Mejorar continuamente el clima laboral implementando las acciones de mejoramiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	Aumentó en un 12% la satisfacción neta.
	Reducir la tasa de accidentes laborales.	<input type="checkbox"/>	La tasa de accidentes se mantuvo.
Proveedores	Desarrollar una estrategia integral de gestión de proveedores y contratistas que incorpore y promueva mejoras en su desempeño de manera sostenible.	<input type="checkbox"/>	Se avanzó en el desarrollo de herramientas para registro y evaluación de proveedores a nivel compañía.
			Caracterización de proveedores actuales (clúster).
Comunidad	Desarrollar el plan de relaciones comunitarias que fortalezca el involucramiento con las comunidades para mejorar la calidad de vida de los habitantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	Se diseñó el 2013 y durante el 2014, se implementará.
Cliente	Implementar, al 31 de diciembre de 2013, la primera etapa de la estrategia de servicio enfocada en tres ámbitos prioritarios: Preparación del Personal en contacto, ajustes de procesos que aseguren la permanencia en el tiempo y diseño de ciclos de servicio prioritarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Transversal	Instalar la Estrategia de Sostenibilidad en el quehacer de la compañía a diciembre 2013.	<input checked="" type="checkbox"/>	Se generó Mesa de trabajo conformada por los Líderes de Sostenibilidad y se aprobó la Política de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.
Cliente	Implementar pantallas en acceso a estaciones, sistema de información a pasajeros, pantallas en andenes, aplicación móvil y contact center.	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicación móvil, letreros en estaciones más demandadas, pantallas en andenes se inauguraron en 2013 como parte de este compromiso.

### Desafíos

1. Implementar Programa de Accesibilidad Universal.
2. Elaboración del plan de extensión de la capacidad de estacionamiento para bicicletas.
3. Definir estándares de Sostenibilidad para contratistas.
4. Definir estándares de Relaciones Comunitarias y medioambientales para proyectos.
5. Desarrollar programa de Mitigaciones Ambientales 2014
6. Continuar con Programa de Eficiencia Energética 2014.



**03** Gobierno Corporativo

## GOBIERNO CORPORATIVO

### 3.1 Directorio

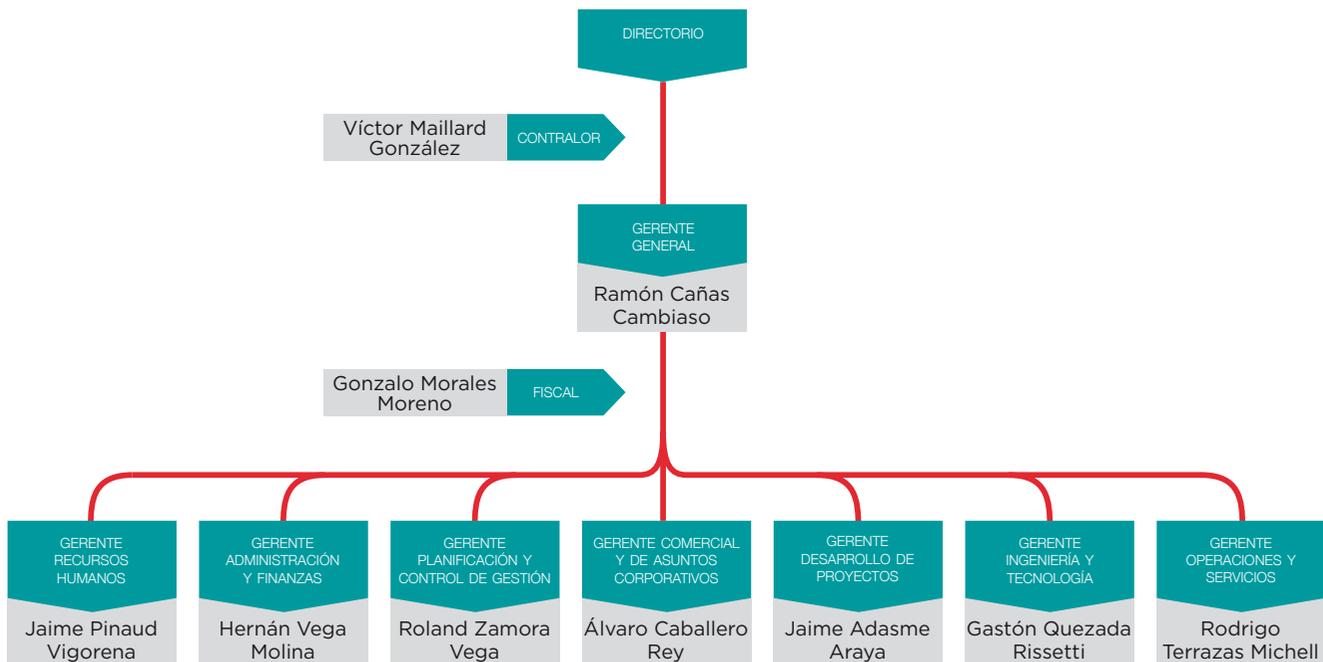
4.2 4.7 4.3 SO5

El Directorio constituye el órgano de mayor rango de la empresa, encargándose de la administración superior. El Directorio está compuesto por profesionales procedentes del mundo académico, empresarial, de las políticas públicas o la gestión, con una amplia experiencia en sus ámbitos de desempeño. La elección de sus miembros es realizada por los accionistas, sin que exista otro procedimiento formal para su determinación.

En Metro, el presidente del directorio no ocupa cargo ejecutivo.

### 3.2 Organigrama

2.3



4.1 **3.2.1 COMITÉS**

El Directorio ha determinado el funcionamiento de tres Comités:

- **Comité de Gestión de Proyectos:** Encargado de revisar los lineamientos para el desarrollo de nuevos proyectos de extensión y de nuevas líneas.
- **Comité Operacional:** Comprende las líneas estratégicas y de gestión del desarrollo del negocio de la empresa, tratando temas de operación y servicios, planificación y control, de ingeniería y tecnología, de recursos humanos y comerciales.
- **Comité Auditoría y Finanzas:** Este comité vela por que en la empresa se administren eficientemente sus recursos financieros y de conformidad a los procedimientos establecidos. Además conoce los criterios contables adoptados por la empresa y sus eventuales modificaciones. Supervisa la labor de auditoría interna y también se pronuncia sobre la auditoría externa de los estados financieros de la empresa.

Cabe mencionar, que las materias indicadas deben entenderse ilustrativas y no comprenden la totalidad de las funciones que detentan los comités, por ir variando conforme se va desarrollando el negocio. Durante el año 2013, los comités de directorio se encuentran conformados como a continuación se indica:

Comités de Directorio 2013			
	Gestión de Proyectos (N° Sesiones: 12)	Operacional (N° Sesiones: 12)	Auditoría y Finanzas (N° Sesiones: 12)
Presidente	José Luis Domínguez	Domingo Arteaga Echeverría	Bernardo Fontaine Talavera
Integrantes	Fernando Cañas Berkowitz	Fernando Cañas Berkowitz	José Luis Domínguez Covarrubias
	Bernardo Fontaine Talavera	Luis de Grange Concha	Francisco Silva Donoso
	Clemente Pérez Errázuriz	Clemente Pérez Errázuriz	Domingo Arteaga Echeverría
	Domingo Arteaga Echeverría	José Luis Domínguez Covarrubias	Fernando Cañas Berkowitz
	Luis de Grange Concha	Francisco Silva Donoso	

Actúa como Secretario de Directorio y Comités el Sr. Jaime Pilowsky Greene.



Ramón Cañas C.



Hernán Vega M.



Jaime Adasme A.



Rodrigo Terrazas M.



Jaime Pinaud V.



Álvaro Caballero R.



Gastón Quezada R.



Roland Zamora V.



Gonzalo Morales M.



Víctor Maillard G.

Principales Ejecutivos				
Cargo	Nombre	Profesión	C.I.	En su cargo desde:
Gerente General	Ramón Cañas Cambiaso	Ingeniero Civil Eléctrico	7.460.288-6	2013
Gerente Administración y Finanzas	Hernán Vega Molina	Ingeniero Comercial	6.373.587-6	1997
Gerente Desarrollo de Proyectos	Jaime Adasme Araya	Constructor Civil	7.535.688-9	2012
Gerente Operaciones y Servicios	Rodrigo Terrazas Michell	Ingeniero Electrónico	9.516.705-5	2013
Gerente Recursos Humanos	Jaime Pinaud Vigorena	Psicólogo	8.911.444-6	2012
Gerente Comercial y Asuntos Corporativos	Álvaro Caballero Rey	Ingeniero Civil Transporte	9.492.942-3	2000
Gerente Ingeniería y Tecnología	Gastón Quezada Rissetti	Ingeniero Civil Computación	8.857.131-2	2011
Gerente de Planificación y Control de Gestión	Roland Zamora Vega	Ingeniero Civil Industrial	9.395.145-k	2011
Fiscal	Gonzalo Morales Moreno	Abogado	8.866.936-3	2008
Contralor	Víctor Maillard González	Contador Auditor	5.013.160-2	2003

### 3.2.2 CAMBIOS EN EQUIPO GERENCIAL

Con fecha 26 de marzo, el Directorio acordó aceptar la renuncia voluntaria de Sr. Roberto Bianchi Poblete al cargo de Gerente General, materializada a partir de junio de 2013. Se acordó designar en el cargo a partir de esa fecha, a Sr. Ramón Cañas Cambiaso, quien se desempeñaba como Gerente de Operaciones y Servicios de Metro S.A.

El 23 de septiembre de 2013 se incorporó al Equipo Gerencial el Sr. Rodrigo Terrazas Michell, en el cargo de Gerente de Operaciones y Servicios.

### 3.3 Remuneraciones

4.5

Para determinar la estructura de remuneraciones del directorio se considera una parte fija y una variable que depende de la asistencia a sesiones. El monto máximo de ésta es determinado por la junta de accionistas. Los directores no reciben incentivos económicos asociados al desempeño económico ni a su gestión. En tanto, el presidente del Directorio de Metro recibe una remuneración única mensual.

Participación o Asignación Año 2013			
Directores Año 2013	Remuneración Fija	Honorarios	Total
Fernando Cañas Berkowitz	88.477	0	88.477
José Domínguez Covarrubias	5.077	7.252	12.329
Carlos Zepeda Hernández	1.122	800	1.922
Domingo Arteaga Echeverría	3.384	4.427	7.811
Clemente Pérez Errázuriz	3.384	4.835	8.219
Bernardo Fontaine Talavera	3.384	4.835	8.219
Luis De Grange Concha	3.384	4.835	8.219
Orlando Chacra Corvillón	843	1.204	2.047
Francisco Silva Donoso	1.420	2.028	3.448
<b>Total</b>	<b>110.475</b>	<b>30.216</b>	<b>140.691</b>

Asistencia a Comité Año 2013	
Directores Año 2013	Otros Honorarios
José Domínguez Covarrubias	4.110
Carlos Zepeda Hernández	680
Domingo Arteaga Echeverría	3.763
Clemente Pérez Errázuriz	3.769
Bernardo Fontaine Talavera	3.769
Luis De Grange Concha	4.109
Orlando Chacra Corvillón	1.025
Francisco Silva Donoso	1.724
<b>Total</b>	<b>22.948</b>

#### Principales ejecutivos

Los miembros del Comité Ejecutivo reciben una remuneración fija mensual, y además están suscritos a un plan de metas, el cual considera un bono anual que se determina por su desempeño. Este mide tanto el cumplimiento de las metas corporativas como las individuales, siendo aprobado anualmente por el Directorio de la Empresa.

Durante el año 2013 las remuneraciones percibidas por el Gerente General ascendieron a M\$183.677 (M\$183.062 en el año 2012) y las rentas percibidas por los Principales Ejecutivos (excluyendo al Gerente General) año 2013 M\$1.125.266 (M\$1.263.196 en el año 2012).

## 3.4 Ética y Transparencia

4.8

4.4



### 3.4.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

#### Misión

- Garantizar, como eje estructurante del transporte público, una experiencia de viaje en medios eléctricos de manera sostenible, eficiente, con calidad, confiabilidad y seguridad.
- Entregar, complementariamente, servicios que aporten a la rentabilidad de la empresa, que ayuden a financiar su expansión y que contribuyan a la calidad de vida de los ciudadanos, cuidando el uso eficiente de los recursos públicos.

#### Visión

- Ser uno de los cinco mejores metros del mundo en servicio, eficiencia y seguridad.
- Ser una empresa del Estado respetada por los ciudadanos por su servicio, eficiencia, seguridad y compromiso con el medioambiente y la sociedad.
- Ser una empresa que atrae muy buenos profesionales y que se gestiona con meritocracia.

#### Valores

Se centran en cinco principios fundamentales, complementarios entre sí y propuestos, que reflejan la filosofía de la organización y guían su desempeño.

- **Preocupación por el cliente:** Trabajamos por ser una de las mejores empresas de servicio del país.
- **Seguridad:** Tu seguridad está primero.
- **Eficiencia:** Deseamos ser un referente para los otros metros del mundo.
- **Colaboración:** Trabajando juntos, avanzamos más rápido.
- **Transparencia:** La transparencia está detrás de todos nuestros actos.

4.6

### 3.4.2 TRANSPARENCIA Y DESEMPEÑO ÉTICO

Metro de Santiago no se ciñe para su desempeño únicamente a la normativa en vigor, sino que además incorpora requerimientos adicionales que fortalecen una gestión responsable con los distintos grupos de interés.

Como empresa estatal, Metro considera los lineamientos contenidos en el Código SEP (Sistema de Empresas Públicas), el que establece un Código de Ética, manual de principios y buenas prácticas corporativas, así como requerimientos para los directivos, contribuyendo por tanto a evitar los conflictos de intereses en los órganos de gobierno. El Código contempla estándares en materia de control, ética, transparencia y eficiencia, a favor del desarrollo económico del Estado y el resto de grupos de interés.

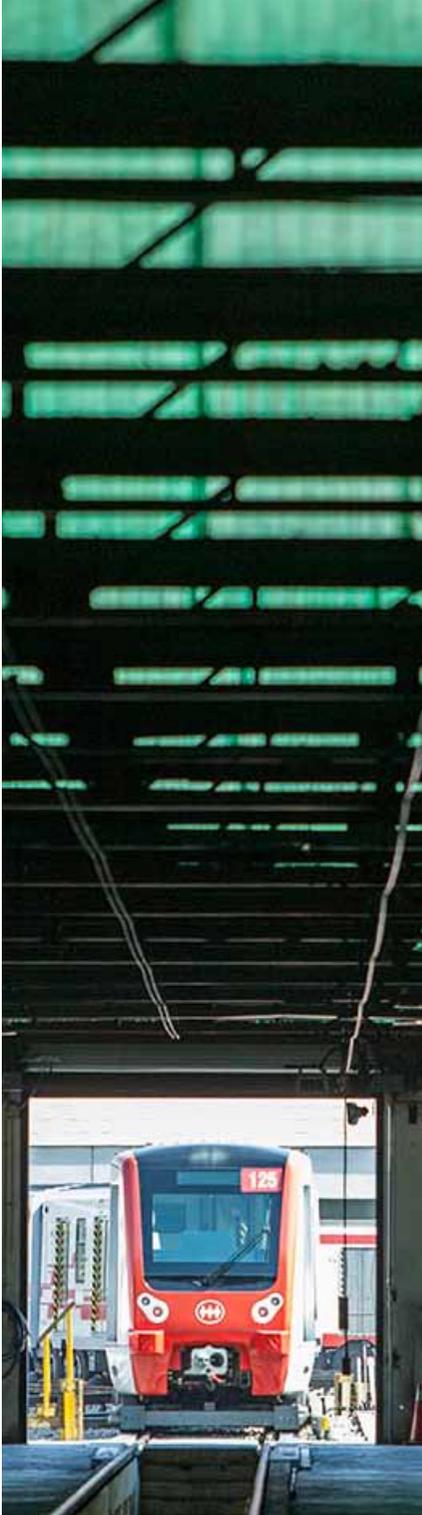
Las directrices recogidas en el Código SEP elevan los estándares exigidos a las empresas y sociedades con participación del Estado. Su seguimiento facilita la labor de otros organismos públicos como la Contraloría, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y el control de gestión que realiza el propio SEP.

De forma específica este código establece:

#### Funciones del Sistema de Empresas Públicas en la junta de accionistas

- a)** Designar a los miembros del Directorio y su Presidente.
- b)** Guiar la gestión estratégica de dichas empresas, lo que implica:
  - Revisar el Plan Estratégico.
  - Verificar la adecuación del Presupuesto Anual a la Visión y Plan Estratégico.
  - Revisar que el Plan Estratégico se encuentre alineado a la Visión y Misión definida por el SEP.
- c)** Orientar el funcionamiento de los directorios de estas empresas para un adecuado proceso de toma de decisiones, en cuanto a: coordinación, foco, y arquitectura de la información utilizada.
- d)** Tomar conocimiento y aprobar los balances, estados financieros e informes de las empresas de auditoría externa.
- e)** Ejecutar las funciones, tareas y atribuciones propias de la representación de la Junta de Accionistas.

Metro dispone además de un Código de Ética propio, que describe los valores y conductas que se espera tengan sus trabajadores, promoviendo



un desempeño guiado por la probidad y transparencia. El código integra los valores de Metro e incluye secciones que guían el comportamiento en diversos ámbitos tales como:

- La ética personal y en la relación con las personas,
- Ética en el uso de los recursos,
- Ética en las relaciones comerciales,
- Ética en la interacción pública,
- Aplicación del código de ética y sanciones

Al Código de Ética y al Código de SEP se suma el Reglamento Interno de funcionamiento de la empresa, disponible en la intranet, que en uno de sus artículos, establece se deberá “Observar en todo momento una conducta correcta y honorable y desempeñar las funciones con dignidad y responsabilidad”.

La adhesión de Metro al Pacto Global de Naciones Unidas y la promoción de sus principios en el desempeño de la empresa, también contribuyen a la sensibilización para comportamientos éticos. El décimo principio de la iniciativa establece que las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

### Acciones de Transparencia

Adicionalmente, Metro en enero de 2013 realizó su primera Cuenta Pública en la que daba a conocer detalles de su gestión y sus principales proyectos a distintos grupos de interés.

Esta iniciativa se suma a otras como el Reporte Operacional, publicación en la que se da a conocer de manera trimestral los principales indicadores de la empresa, como la tasa de averías, afluencia y distribución de los viajes. Esta publicación comenzó en 2012 y desde entonces se publica periódicamente. *(Disponible en [www.metro.cl](http://www.metro.cl))*

#### 3.4.3 AUDITORÍA INTERNA

Metro cuenta con una estructura de control interno revisada periódicamente por Contraloría Interna, Auditores Externos y Contraloría General de la República. Dentro de este contexto, Contraloría Interna realizó durante 2013 una revisión de los procesos asociados a los riesgos críticos, definidos por el Directorio y la Administración, de acuerdo a un Plan de Auditoría Trienal (2012-14) destinado a verificar que los controles establecidos por la Administración mitiguen los riesgos de manera adecuada.

Este plan incluyó la revisión de la Corporación Culturas Metro Arte. Tanto la Contraloría Interna, como los Auditores Externos y la Contraloría General de la República no observaron debilidades significativas ni situaciones de fraude o corrupción.

Durante el 2013, Contraloría Interna ha contratado los servicios profesionales de una consultora externa para realizar una evaluación de las medidas de control existentes en Metro S.A. en lo que concierne a la Administración del Riesgo de Fraude y conductas irregulares de la entidad, respecto de los componentes genéricos de un Programa de Prevención de Fraude (prevención, detección y respuesta). Del mismo modo, Fiscalía Interna ha contratado una asesoría sobre la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas, en relación a la prevención de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

4.10

#### **3.4.4 CANAL DE DENUNCIAS**

Metro realizó durante 2012 para control interno y conforme al procedimiento habitual, una revisión de sus actuaciones, quedando fuera la Corporación Cultural Metro Arte. Contraloría Interna revisó procesos de Metro asociados a riesgos críticos, a fin de verificar que los controles establecidos por la Administración mitiguen sus efectos. Tanto la Contraloría Interna, como los auditores externos y la Contraloría General de la República no observaron debilidades significativas ni situaciones de fraude o corrupción.

La organización, en un ejercicio de transparencia y para resguardar la probidad, habilitó en 2012 el Canal de Denuncias, destinado a los colaboradores de la empresa, que pueden participar de forma anónima o con identificación. La plataforma recoge denuncias de hechos que constituyan delito y específicamente, que contravengan el Código de Ética y el Reglamento Interno de Metro. Se trata de un sitio confiable desarrollado por un proveedor externo.

### 3.5 Riesgos y oportunidades

1.2

4.9

Metro tiene como meta entregar un servicio de calidad eficiente, confiable y seguro, asumiendo los desafíos propios de un servicio clave para la movilidad urbana y de empresa en expansión y priorizando estos desafíos con miras al futuro a largo plazo de la organización. Por ello, ha desarrollado distintas iniciativas destinadas a mitigar los riesgos identificados como esenciales, derivados del factor económico, exigencias medioambientales y demandas crecientes de los ciudadanos.

Cabe mencionar que los riesgos de la empresa son actualizados por el Directorio y el Comité Ejecutivo, es así como durante el año 2013, se incorporaron los riesgos asociados a comunidad, los que, al igual que el resto de los riesgos, serán parte del sistema de gestión, mediante la definición y reporte de indicadores centrales, cuya evolución es supervisada finalmente en reuniones del Comité de Gerentes.

Además durante el período reportado, Metro ha avanzado en el establecimiento de un proceso continuo de gestión de riesgos, estableciendo una estructura con definición de roles y responsabilidades, en el marco de la Política de Riesgos. Se estableció una metodología para la identificación, evaluación y control de los riesgos de los procesos críticos, con sus correspondiente planes de mitigación e indicadores de monitoreo.



### 3.5.1 NUESTROS RIESGOS

Ámbito	Riesgo	Acciones
Clientes	Ocurrencia de eventos externos de gran impacto en la operación y/o en los clientes.	Se realizó un levantamiento y diagnóstico para fortalecer los protocolos de respuesta en emergencia. Se implementó sistema de seguridad operacional y respuesta a la emergencia "Metro Safety".
	Ocurrencia de accidentes con consecuencias graves para la operación y/o las personas,	Refuerzos y mejoras permanentes del plan de mantenimiento, investigación y análisis de incidentes o accidentes e Implementación de Comunicación a Pasajeros.
	Ocurrencia de paralizaciones sindicales que puedan afectar la calidad de servicios y la movilidad de la ciudad.	Mantenimiento de las buenas relaciones laborales existentes. Durante el año 2013 se cerró de manera exitosa el proceso de negociación colectiva con dos sindicatos.
Colaboradores	Accidentes laborales significativos o recurrentes.	Capacitaciones y comunicación oportuna de riesgos han permitido a Metro mejorar en el tiempo la tasa de accidentabilidad de la empresa.
Crecimiento	Ausencia de plan de expansión de la red a largo plazo que considere todos los factores relevantes, como tecnología y coordinación con otros medios de transporte.	Secretaría de Transporte (SECTRA) en colaboración con Metro entregó el Plan de Expansión de la empresa al año 2025, por lo que el riesgo está minimizado.
	No desarrollar los nuevos proyectos de las Líneas 3 y 6 de manera sostenible en plazos, calidad y costos.	Se incorporaron planes de calidad en los contratos con proveedores para la construcción de las nuevas líneas y se implementó un proceso de gestión de riesgos específicos para el desarrollo del proyecto.
Eficiencia	No lograr adecuado equilibrio financiero	Metro en conjunto con la autoridad desarrolló proyectos para adecuarse a la tarifa actual de costos.
	Ocurrencia de fraudes internos relacionados con megaproyectos (colusión, omisión o debilidad de control) por parte de personal de Metro, riesgo que se acrecienta en los nuevos proyectos.	Difusión y cumplimiento del Código de Ética e implementación del Canal de Denuncia Interno. Se incorporaron prácticas de transparencia referentes a nivel mundial en las licitaciones.
	Aumento de costos dada la alta dependencia del suministro energético.	En desarrollo proyectos de eficiencia energética para disminuir el costo de coche km.

Fuente: Matriz de Riesgos de Metro. Gerencia Planificación y Control de Gestión

### 3.5.2 OPORTUNIDADES

- Continuar innovando en eficiencias operacionales y mejoras en la calidad de servicio.
- Fortalecer la plataforma de negocios no tarifarios, entre los que se incluyen inmobiliarios, publicitarios y asesorías, para continuar siendo uno de los Metro del mundo que financia su operación y parte de la inversión. Durante 2013 Metro asume el rol en el sistema de transporte, como el único agente de a cargo de la distribución, carga y servicio post venta de todas las tarjetas BIP.
- Mantener el prestigio en el rubro de transporte. Esto permite colaborar en esta línea con otros medios nacionales o internacionales.
- Mantener y mejorar la coordinación con Transantiago, que ha permitido evaluar mejoras en el sistema.
- Fortalecer la eficiencia energética, incorporando innovaciones de manera permanente.
- Fortalecer la relación con los proveedores.
- Mantención de nuestras relaciones con autoridades, organizaciones vecinales y comunales y su consideración en los proyectos.



**04** Colaboradores y  
Proveedores

## COLABORADORES Y PROVEEDORES

**DMA** Las personas son un pilar estratégico de Metro. Son quienes permiten hacer realidad su misión, visión y objetivos. Son quienes hacen que el servicio que presta se cumpla de manera eficiente, predecible y segura, muchas veces, la cara pública de la empresa.

Para Metro, los temas más relevantes respecto de sus colaboradores son el mejoramiento del clima laboral y la reducción de las tasas de riesgo en el trabajo (safety).



PERSONAS

En ese sentido, durante el 2013 se realizó una serie de proyectos enfocados en las personas, destacando:

- *Mejora de clima laboral, por medio de un proyecto que se hace cargo de los focos de acción acordados a partir de la encuesta anual de clima.*
- *Mejora de instalaciones físicas, permitiendo que los trabajadores disfruten de mejores dependencias a lo largo de la red de Metro.*
- *Mejora del proceso de inducción a la empresa, permitiendo mayor conocimiento y conexión emocional con el negocio, experimentando diversas áreas icónicas de la operación de Metro.*





FORMACIÓN

Por otra parte, la formación de las personas sigue siendo un fuerte compromiso estratégico que materializamos a través de:

- *Lanzamiento Escuela de Servicio, que busca dar las competencias necesarias para que los trabajadores puedan materializar la experiencia de servicio de la empresa.*
- *Continuación de la Escuela de Liderazgo, que busca empoderar a todos los líderes para que operen de acuerdo a la cultura y modelo de liderazgo de Metro.*
- *Habilitación técnica, para cargos masivos, que se realiza a través de una exhaustiva formación previa a que el trabajador se integre a sus funciones.*
- *Reentrenamientos técnicos, permitiendo asegurar que los trabajadores en áreas técnicas mantengan un nivel de conocimiento apropiado para realizar su trabajo en forma segura y de acuerdo a los criterios técnicos definidos por Metro.*
- *Formación especialista por Gerencias, que permite realizar programas que respondan a las necesidades específicas de una gerencia o área especialista.*
- *Programa de Becas, que permite a los trabajadores postular con criterios objetivos y justos a progresar en sus estudios.*



MERITOCRACIA

Algunos procesos para gestionar a los colaboradores de Metro son:

- *Modelo de Gestión del Desempeño, donde el mérito es la base de las decisiones que se toman sobre las personas.*
- *Programa de atracción temprana, que busca atraer a jóvenes profesionales al momento de sus prácticas, para luego permitirles postular (en base a su desempeño y compromiso) a realizar su tesis / memoria y posteriormente al Programa Trainee de Metro.*
- *Medición y Gestión del Clima Laboral, el que se trabaja en forma anual por medio de Comités Locales y un Comité Transversal a toda la empresa.*

## 4.1 Caracterización de colaboradores de Metro

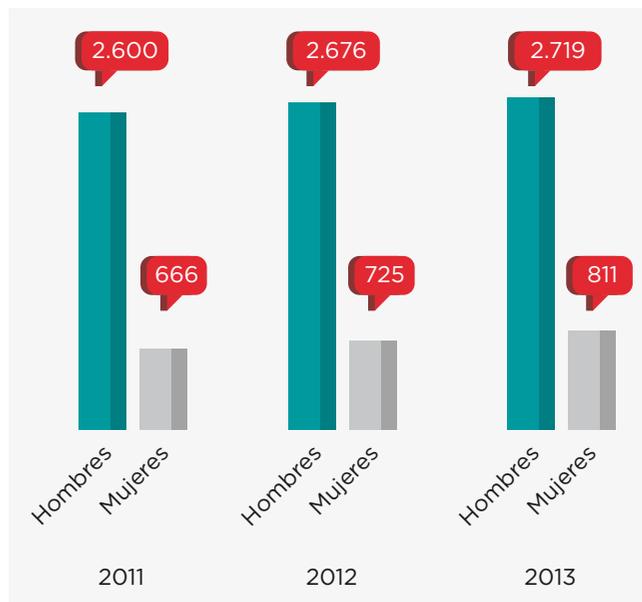
LA1 LA13 HR4

El 2013 terminó con un aumento de un 3,8% en la dotación de Metro, pasando de 3.401 colaboradores durante el 2012 a 3.530, de los cuales el 77% son hombres.

LA1

Dotación Colaboradores									
	Hombres	Mujeres	Sub Total	Hombres	Mujeres	Sub Total	Hombres	Mujeres	Sub Total
	2011			2012			2013		
Plaza Indefinido	2.574	665	3.239	2.533	710	3.243	2.698	805	3.503
Plazo Fijo	26	1	27	143	15	158	21	6	27
Jornada Parcial	57	32	89	31	21	52	63	60	123
Jornada Completa	2.543	634	3.177	2.645	704	3.349	2.656	751	3.407
Sub total Género	2.600	666		2.676	725		2.719	811	
<b>TOTAL</b>	<b>3.266</b>			<b>3.401</b>			<b>3.530</b>		

La participación de las mujeres en la empresa ha aumentado en cerca de un 3% desde 2011.





Al observar las categorías profesionales, podemos identificar que la que cuenta con mayor número de colaboradores es el área de Personal de Tráfico, concentrando alrededor de 34,9% del total de colaboradores de la compañía.

El estamento que concentra el mayor número de mujeres es la de “Personal Estaciones”, con 228, la que supera levemente al número de mujeres de “Personal Tráfico”, categoría en la cual trabajan 225 mujeres.

Trabajadores por categoría Profesional							
Estamento		2011		2012		2013	
		Nro	%	Nro	%	Nro	%
Personal Tráfico	Hombres	791	24,2	845	24,8	1007	28,5
	Mujeres	209	6,4	216	6,4	225	6,4
Personal Mantenimiento	Hombres	484	14,8	486	14,3	448	12,7
	Mujeres	12	0,4	14	0,4	10	0,3
Personal Estaciones	Hombres	651	19,9	815	24	704	19,9
	Mujeres	33	1	196	5,8	228	6,5
Jefe Sección	Hombres	237	5,6	74	2,2	79	2,2
	Mujeres	184	0,5	17	0,5	20	0,6
Ejecutivos	Hombres	68	2,1	82	2,4	85	2,4
	Mujeres	15	0,4	15	0,4	14	0,4
Analistas	Hombres	213	6,5	242	7,1	306	8,7
	Mujeres	80	4	132	3,9	190	5,4
Administrativos	Hombres	157	4,8	151	4,4	89	2,5
	Mujeres	132	4	116	3,4	125	3,5
<b>Total</b>		<b>3.266</b>		<b>3.401</b>		<b>3.530</b>	

## Proceso de selección

Cabe mencionar que Metro propicia el respeto a la integridad personal, rechazando cualquier manifestación que suponga un menoscabo de la misma, como recoge el Código de Ética de la organización. Además, se rechaza cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, color, origen, creencias u orientación sexual, como parte del ethos valórico que se promueve. Una instancia donde esto se refleja es en el proceso de reclutamiento, en el que no se hace diferenciación alguna entre los candidatos más allá de las habilidades requeridas para el cargo en cuestión. De hecho, en 2013, y tal como se muestra en la tabla Trabajadores por Categoría Profesional, aumentó la representatividad de las mujeres en la dotación en 2,8%.

En relación al número de personas que dejaron la organización durante el periodo a reportar, en la siguiente tabla se puede observar que el 81% de ellas pertenece al rango de entre los 18 y 40 años, siendo las generaciones más jóvenes las que presentan mayor movilidad.

Sólo el 9,5% de los egresados corresponde al rango entre los 51 o más años, es decir, 24 personas que dejaron la organización.

Egresos de trabajadores por edad y sexo							
		18-30	31-40	41-50	51-60	61 y más	Total
2011	Hombres	98	65	22	20	18	223
	Mujeres	35	26	7	7	4	79
2012	Hombres	115	102	44	31	30	322
	Mujeres	41	23	6	8	3	81
2013	Hombres	79	80	19	13	9	200
	Mujeres	26	20	4	0	2	52
<b>Total por edad 2013</b>		<b>105</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>252</b>

Con respecto a la rotación, producto de las 252 personas que dejaron la organización durante el 2013, 200 hombres y 52 mujeres, la tasa de rotación fue del 7,3%. Para la cual se considera sólo los trabajadores con contrato fijo (al igual que el periodo anterior) y que se obtiene del cociente entre el número de empleados que han dejado la organización y número total de empleados.

Este porcentaje representa una disminución de 5 puntos porcentuales, en relación al 2012.

Rotación móvil 12 meses			
	2011	2012	2013
Porcentaje de Rotación	9,3%	12,4%	7,3%
Cantidad de personas	302	403	252

Rotación: Número de empleados que han dejado la organización/Número de empleados total

EC5

LA4

#### 4.1.1 REMUNERACIONES

La remuneración que Metro entrega a sus colaboradores guarda diferencia con el salario mínimo vigente en Chile, que a fecha de diciembre de 2013 estaba fijado en \$210.000.

El salario más bajo de Metro es \$244.660, correspondiente a hombres, y 271.466, en el caso de las mujeres. La información del año 2013 no incluye haberes fijos, de los trabajadores, que se pagan anualmente (aguinaldos fiestas patrias y navidad, y bono de vacaciones).

El salario que perciben los colaboradores de Metro incluye sueldo base más asignación de gestión operacional.

Relación entre salario mínimo Metro / salario mínimo local						
	2011		2012		2013	
	Salario inicial estándar	Proporción con el IMM*	Salario inicial estándar	Proporción con el IMM*	Salario inicial estándar	Proporción con el IMM
Hombres	254.089	1,40	244.389	1,27	256.893	1,22
Mujeres	257.836	1,42	262.986	1,36	285.039	1,36

Si se realiza un análisis de las relaciones salariales entre hombres y mujeres por cargo, podemos identificar que la mayor diferencia salarial se produce en los cargos de ejecutivos, en los cuales el sueldo promedio de las mujeres es 0,72 veces el sueldo promedio de los hombres. En tanto, el cargo que presenta la menor diferencia es el de Personal de Mantenimiento, donde el sueldo promedio de las mujeres es de 1.02 veces el sueldo promedio de los hombres.

LA14

Relación Remuneraciones, cargo y género			
	Salario base mujeres v/s hombres		
	2011	2012	2013
Administrativos	1,04	1,07	1,05
Analista	0,88	0,85	0,87
Ejecutivos	0,66	0,7	0,72
Jefe de Sección	0,94	0,83	0,96
Personal Estaciones	1,07	1,17	1,1
Personal Mantenimiento	0,93	1,04	1,02
Personal Tráfico	0,81	0,85	0,86

## 4.2 Desarrollo profesional

LA11

La empresa está trabajando en un modelo de desarrollo de carrera profesional, a través de un proyecto que cuenta con el apoyo de una empresa externa.

Respecto a las evaluaciones de desempeño, se puede destacar el alza en el porcentaje de empleados que ha recibido una evaluación formal, pasando de 80,91% durante el 2012 a un 93,6% en el último periodo, Lo anterior tiene gran impacto en el desarrollo personal de los trabajadores de Metro, contribuyendo tanto a la gestión de habilidades, como también al desarrollo de capital humano dentro de la organización. A continuación, se muestra la evolución de las evaluaciones de desempeño realizadas en los últimos tres años.

LA12

Trabajadores con evaluación de desempeño		
	%	Número
2011	94,79	3.096
2012	80,91	2.752
2013	93,6	3.350

LA10

### 4.2.1 FORMACIÓN

En la actualidad Metro cuenta con programas de formación orientados a dos grandes segmentos: programas de formación operacionales y programas de formación corporativos.

En los Programas Corporativos, transversales a las diferentes gerencias, destaca la Escuela de Liderazgo, programa que tiene por objetivo potenciar el rol de los líderes de la empresa, entregándoles herramientas que aporten a la gestión que a diario realizan con sus equipos de trabajo, en los cuales, durante 2012 y 2013, han participado 229 líderes.

Complementando la Escuela de Liderazgo, en los programas corporativos, se trabaja en el Plan de Formación anual por Gerencias, el que concentra actividades orientadas a disminuir brechas técnicas y de competencias de cargos a través de un levantamiento de necesidades de capacitación. Durante el 2013 se realizaron 207 actividades de esta naturaleza para las once gerencias de Metro.



A 153 supervisores y jefes se les capacitó en herramientas de retroalimentación, de forma de mejorar el proceso de gestión del desempeño en Metro.

Durante 2013 se desarrollaron 162.175 horas de formación, con un promedio de 46 horas/trabajador (HH/), cifra que se mantiene respecto de 2012.

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.			
	2013		
	Nº Trabajadores	Horas de Formación	Promedio de horas de Formación
Analistas	496	12.976	26
Conductores	1.040	74.537	72
Gerentes	14	387	29
Jefes	133	3.707	28
Jefes Estación	403	17.232	43
Reguladores	69	2.270	33
Subgerentes	53	1.320	25
Supervisores	178	11.818	67
Técnicos Mantenimiento	420	9.305	22
Técnicos y Administrativos	282	6.742	24
Vigilantes	447	21.881	49
<b>Total General</b>	<b>3.530</b>	<b>162.175</b>	<b>46</b>

Cabe indicar que en 2013 se modificaron los estamentos de trabajadores, por este motivo no es posible establecer comparaciones entre los años 2012 y 2013.

Para los colaboradores de Operaciones, hay dos grandes ejes: las habilitaciones a cargo de Metro y los reentrenamientos para mantener los niveles de conocimientos y habilidades necesarias.

Respecto a los reentrenamientos, se ejecutaron cinco cursos para conductores, permitiendo el ingreso de 90 nuevos conductores a la operación, resguardando los niveles de conocimiento y seguridad que Metro estipula. También se habilitaron nuevos vigilantes Privados y jefes de Estación. Respecto a los reentrenamientos de actuales operativos, se realizaron programas para jefes de Estación e inspectores de Intermodal en temas de primeros auxilios, subcontratación y habilidades de comunicación efectiva, en las que participaron 414 personas. El reentrenamiento de vigilantes Privados 2013 se focalizó en los cursos de Psicología de la Emergencia y Defensa Personal, donde participaron 250 vigilantes.

Una parte central de la capacitación del personal operativo durante el 2013 fue la Escuela de Servicio. La Escuela de Servicio es un programa orientado a formar habilidades de atención al cliente como empatía y asertividad, además de asegurar la correcta incorporación en las prácticas operacionales de la Estrategia de Servicio de Metro. En la Escuela de Servicio 2013 se capacitaron todas aquellas personas que tienen contacto con los clientes y sus supervisores directos, tanto internos como externos, cubriendo a 6.588 participantes.

El año 2013 también presentó el relanzamiento del proceso de inducción, que se concreta con el diseño del programa de Integración Corporativa Metro. Este programa busca una mejora en la forma de integrar nuevos miembros de Metro a la cultura y misión de la empresa. Entre julio y diciembre participaron 202 nuevos ingresos.

También se otorgaron 65 Becas para trabajadores de Metro, permitiendo el desarrollo de nuevas competencias de acuerdo a prioridades de la empresa e intereses de las personas.

## 4.3 Condiciones laborales

Metro realiza una evaluación anual del ambiente de trabajo a través de la encuesta Condiciones Laborales. Durante el 2013 la satisfacción neta corresponde a un 39% lo que, si bien es una mejora, presenta una oportunidad de progreso.

En este mismo sentido, aumentó la participación de colaboradores en dicha encuesta, y mejoró la evaluación en prácticamente todas las dimensiones, **destacándose la estabilidad laboral, comunicaciones desde la administración y el trato entre personas.**

Hace dos años la empresa comenzó un proyecto de mejoramiento de instalaciones: hay más espacios para reuniones, espacios abiertos, remodelación de oficinas y en las estaciones se han inaugurado dependencias, como salas de colación, oficinas para los jefes de estación, entre otras.

LA15

### 4.3.1 RETORNO AL TRABAJO

Como señalábamos al inicio del capítulo, la empresa considera que las familias son parte integral de la vida laboral de un trabajador. En caso de maternidad se otorga un bono al hijo/a menor de 2 años, además del cumplimiento con la licencia maternal correspondiente.

Durante el año 2013, 67 trabajadores hicieron uso de su permiso maternal. De ellos 64 son mujeres y 3 son hombres, que regresaron el 2013 a sus laborales profesionales mientras algunos están haciendo uso de su permiso.

Trabajadores con Derecho paternal		
	Nº trabajadores	% Retención (luego de 12 meses)
2011	13	100%
2012	50	100%
2013	67	100%

**LA8 LA9 4.3.2 SALUD Y SEGURIDAD**

La importancia de la salud y seguridad de los trabajadores se pone de manifiesto en diferentes iniciativas dentro de la empresa a través de la implementación de programas que abordan estos conceptos.

Programa	Descripción
Política de prevención y control de alcohol y otras drogas.	La política fue creada en 1999. Busca tener espacios de trabajo saludable, libre del riesgo del uso indebido de alcohol y otras drogas. Considera la prevención, educación y tratamiento.
Modelo preventivo de salud	<p>Implementado en 2006. Corresponde a acciones que incentivan la vida saludable, buscando minimizar los riesgos en la salud del personal de la empresa, incentivando el autocuidado y promoviendo en ellos cambios de conductas para evitar o minimizar estados de enfermedades con mayor prevalencia. Entre sus actividades están la colocación de vacunas contra la influenza, exámenes preventivos de salud, asesoría médica nutricional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.312 dosis de vacunas anti influenza.</li> <li>• 705 exámenes preventivos de salud/con consulta médica.</li> <li>• 103 participantes de Programa Riesgo Persona.</li> </ul>

En aquellos casos en que el trabajador no es capaz de abordar los gastos de salud en que incurre, la empresa se los financia, incluyendo situaciones especialmente graves que son evaluadas por una comisión específica. Así mismo, Metro provee de asistencia psicológica en caso de eventos críticos. Además, en los convenios colectivos acordados con las organizaciones sindicales, se incluyen diferentes cláusulas relativas a este tema, que van más allá de los requerimientos estrictamente legales.

**LA7 Accidentes, enfermedades, días perdidos**

Tasa de Accidentes	Año			Fórmula
	2011	2012	2013	
Accidentes	161	127	136	Nº de accidentes
Días perdidos	1.367	1.395	1.735	Nº de días perdidos
Accidentes mortales	0	0	0	Nº de accidentes con causa de muerte en el trabajo
Índice de frecuencia	21,51	16,56	16,61	IF= (Nº de accidentes CTP/horas hombres del periodo) x 1.000.000
Índice de gravedad	182,62	181,91	211,93	IG= (Nº de días perdidos perdidos acc CTP/ horas periodo) x 1.000.000
Tasa de Enfermedad profesional	0	0	0	Nº de enfermedades profesionales declaradas
Tasa de Accidentes	4,9	3,86	3,89	TA=(Nº de accidentados CTP/ dotación promedio periodo) x 100

Tasa de ausentismo*		
2011	2012	2013
5,26%	5,67%	6,16%

\*Días de licencia médica / Días Contratados

LT9

## CONDICIONES DE CONDUCTORES

Los conductores tienen una jornada diaria de máximo nueve horas asociada a una conducción máxima efectiva de en torno a las seis horas, considerando tiempo de descanso y horario de colación.

- Se considera un descanso mínimo de 9 horas entre una jornada y otra.
- Las normativas de programación se apegan a la normativa legal vigente, cambiando cualquier definición a medida que ésta se actualiza.
- Las subgerencias de Línea, en la actualidad disponen de áreas de descanso y colación en todas las líneas llamadas PML (Puestos de Maniobra Local), que están acondicionadas con mobiliario para descanso, colación y aseo personal. A lo anterior se incorpora una programación de servicios de trabajo que contempla las consideraciones de descanso mínimas a tener entre cada día y los días de reposo, logrando con ello garantizar el descanso correspondiente.

Metro cuenta con 12 Comité Paritarios, uno por cada línea operativa, uno por cada taller, uno en cada edificio de la calle Miraflores y uno en el edificio corporativo, representando cada uno a la totalidad de los trabajadores de la instalación correspondiente.

Por lo tanto todos los trabajadores de Metro tienen representación en comités paritarios. Cada uno de los comités paritarios cuenta con tres representantes titulares y tres representantes suplentes tanto de trabajadores como por parte de la administración.

A continuación se detallan los distintos comités paritarios de Metro, el número de colaboradores representados y el porcentaje de colaboradores que representan.

LA6

	2012		2013	
	Nº de Colaboradores Representados en el Comité	% de Colaboradores Representados en el Comité	Nº de Colaboradores Representados en el Comité	% de Colaboradores Representados en el Comité
Línea 1	505	14,9	557	15,8
Línea 2	408	12,0	403	11,4
Línea 5	549	16,1	572	16,2
Línea 4-4A	477	14,0	512	14,5
Talleres Puente Alto	43	1,3	60	1,7
Talleres Neptuno	205	6,0	227	6,4
Talleres Lo Ovalle	72	2,1	62	1,8
Talleres San Eugenio	83	2,4	80	2,3
Miraflores 222	93	2,7	71	2,0
Miraflores 178	38	1,1	64	1,8
Miraflores 383			22	0,6
Edificio CCA-SEAT	928	27,3	900	25,5

El Comité del edificio de Miraflores 383, fue constituido el 2013 por el personal de Metro que se desempeña en el proyecto de construcción de las Líneas 3 y 6.

El número de colaboradores representados en el comité se calculó sobre la base de dotación a diciembre 2013.

EC3

LA3

### 4.3.3 BENEFICIOS

Si bien Metro no considera planes de jubilación, más allá de lo requerido por la ley, sí cuenta con programas de beneficios sociales, los que buscan abordar las diferentes contingencias y necesidades de los colaboradores. Es por ello que se cuenta con:



- **Fondo de Bienestar**, el que tiene como fin otorgar bonificaciones de salud, préstamos médicos y sociales. Todos los trabajadores que cuentan con contrato de trabajo indefinido, pueden ser socios de esta iniciativa, cancelando una cuota mensual. La empresa aporta a fondos que representan una relación de cinco a uno.

Desde 1999, existe el programa de bonificaciones médicas. Durante el año 2013 realizaron bonificaciones médicas a 2.854 trabajadores, correspondientes al 84% del total de asociados al Fondo de Bienestar.

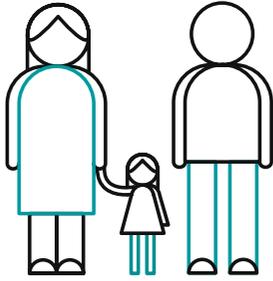
- **Programa y Política de Alcohol y Drogas**, ésta reconoce que la adicción al alcohol y las drogas es una enfermedad y ofrece a los trabajadores oportunidad de rehabilitación y financiamiento para ello.

Su objetivo es construir espacios laborales saludables, seguros y libres de riesgos del uso indebido de alcohol y drogas. Considera educación, prevención y tratamiento.

- **Atención social, programa “Mas Cerca de Ti”**, orientación para acceder a los distintos beneficios sociales de Metro.
- **Apoyo familiar y social**, consiste en la entrega de ayudas económicas para enfrentar situaciones sociales. Entre estos beneficios están:
- **Asignaciones sociales**, por matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento de cónyuge, hijos y padres. En 2013 se beneficiaron 314 trabajadores, es decir, el 9% del total de la plantilla.
  - » Asignaciones escolares para hijos y trabajadores estudiantes, abarcando desde la educación preescolar hasta la educación superior. En 2013, benefició al 43% de los trabajadores, los que suman 1.522 personas.
  - » Préstamos de salud para el pago de prestaciones médicas, dentales, oftalmológicas y medicamentos. En 2013 se beneficiaron 932 trabajadores, representando el 27% del total de trabajadores asociados al Fondo de Bienestar.

## Préstamos sociales y extra laborales

**Programa de Deporte y Recreación**, cuyo objetivo es mantener una oferta de actividades deportivas, recreativas y culturales para los colaboradores y su grupo familiar, con el fin de incentivar un estilo de vida saludable, la conciliación familia/trabajo, ayudando a la fidelización y el sentido de pertenencia con la empresa. Estas actividades son:



### Para la Familia

- Vacaciones de invierno y verano con una asistencia de 177 menores.
- Celebración del día del niño/a con una convocatoria de 630 personas.
- Concurso de pintura infantil 30 participantes.
- Ciclo cultural, con una participación de 489 personas.
- Caminata Cerro San Cristóbal, con 140 participantes.
- Programa Mi Familia Visita Metro, con 272 asistentes.

### Torneos



- Fútbol masculino y futbolito femenino con una participación de 477 trabajadores.
- Torneo de bowling con 175 trabajadores.
- Programa de acondicionamiento físico que incluye clases en el gimnasio de Metro, entrenamientos de MetroRunners y clases de pausa activa con un promedio de asistencia de 569 personas y 91 horas al mes.

### Agrupaciones



- Grupo folclórico con 25 integrantes.
- Club deportivo de Metro. Participan en calidad de socios 794 trabajadores. Metro financia parte de sus actividades.
- Metrobikers: agrupación que reúne a los colaboradores que usan la bicicleta como medio de transporte para llegar a su trabajo.

### Convenios

La empresa cuenta con una serie de convenios deportivos recreativos y culturales con oferta preferente para sus trabajadores. Además se realizó una feria para la promoción de éstos.

**LA4 4.3.4 SINDICALIZACIÓN**

En 2013, el 82% de los trabajadores estaba suscrito a alguno de los cuatro sindicatos existentes en la empresa, porcentaje que corresponde a 2.767 personas. Al igual que el año anterior Metro, mediante un acuerdo con los sindicatos, se logró una negociación de forma anticipada.

**LA5**

Trabajadores Sindicalizados		
	Número sindicalizados	% de sindicalizados
2011	2.754	84%
2012	2.767	81%
2013	2.912	82%



Además, es importante señalar que la empresa cuenta con canales de comunicación corporativos a través de los cuales se hacen efectivos los artículos contenidos en los convenios colectivos cumpliendo así lo establecido en el Código de Ética, Reglamento Interno y en el Código Laboral. (Estos documentos internos se encuentran publicados en la intranet corporativa).

## 4.4 Gestión de proveedores y contratistas

**EC6**

**HR8**

Los proveedores forman parte de la cadena de valor, y tienen directa implicancia en el desempeño de Metro, desde el momento en que están participando en procesos claves para la compañía como lo es el mantenimiento y las operaciones. La empresa reconoce su responsabilidad con sus proveedores y con el trabajo que éstos desarrollan, por lo que su intención es trabajar para que su visión de la sostenibilidad sea permeada a proveedores y contratistas.

Para la implementación de este objetivo se creó la Sub-Gerencia de Servicios Externos, que tiene como misión velar por el cumplimiento de todas las obligaciones legales para un servicio que entrega un tercero así como la detección temprana de posibles conflictos con estas empresas.

En cuanto a la aplicación de la normativa legal, Metro ha desarrollado una política en su relación con proveedores la que rige sus procesos de licitación, siendo rigurosamente aplicada.

Durante el 2013, Metro renovó el sello Propyme, reconocimiento obtenido a mediados del año 2012. Lo anterior implica grandes desafíos para seguir avanzando en el proceso de gestión con los proveedores. En 2013 se desarrolló una segunda encuesta anual de proveedores de Metro con objeto de

identificar mejoras en los procesos y poder responder a futuro con mayor claridad a sus necesidades.

Uno de los resultados surgidos de estas evaluaciones, es la mejora en relación a los procesos de licitación. Como respuesta a esa demanda, se ha fortalecido la competencia en los procesos de oferta, de modo que todos los participantes interesados cumplan con los requerimientos en términos técnicos, regulatorios, previsionales, de seguridad y otros que cautelen los riesgos, ya sea en la relación contractual como en las operaciones encomendadas. Asimismo, se garantiza a todos los contratistas y proveedores el acceso al registro de Metro.

Al respecto, podemos destacar que durante el 2013 se aumentó el gasto de proveedores locales, pasando de un 75% a un 89%, del total de compras, en el cual las compras a proveedores internacionales bajaron a sólo un 11%, del total de compras.

EC6

Gastos en Proveedores						
	2011		2012		2013	
	MM\$	%	MM\$	%	MM\$	%
Gasto total en proveedores	62.110	100%	305.022	100%	404.839	100%
Compras Nacionales	60.154	97%	229.554	75%	361.714	89%
Compras Internacionales	1.956	3%	75.468	25%	43.126	11%

Otro punto importante en la relación con los proveedores, es su integración a la compañía.

Durante el 2013 se hizo el primer encuentro formal con empresas subcontratistas, y paralelamente se realizaron capacitaciones con los administradores de contrato, que se encontraban con niveles de conocimiento no uniformes. En esas reuniones se informa sobre las estrategias, objetivos y procedimientos de Metro de modo que adquieran una visión y conocimiento más profundo de la empresa. Por otra parte, en dicha reunión se efectuó un reconocimiento a personas y empresas subcontratistas.

El personal de seguridad de Metro es entrenado y re-entrenado en estrategias, políticas y procedimientos de Metro, los que si bien no atienden en forma explícita aspectos de Derechos Humanos, se guían por estos principios.

En relación con lo anterior, en el año 2013 ingresaron 26 nuevos Vigilantes Privados los que fueron capacitados por 2 meses, esto previo al inicio de sus funciones. Adicionalmente se reentrenaron 412 actuales Vigilantes Privados y miembros del Grupo Civil.



MANQUEHUE

express

## 05 Comunidad

## COMUNIDAD

---



El año 2013 fue relevante para Metro y la gestión de las relaciones con la comunidad. Durante el año se desarrolló una Estrategia de Relaciones Comunitarias que aborda los temas de relacionamiento tanto de las nuevas Líneas 3 y 6 como de la red actual, de manera que este ámbito de gestión contribuya al rol que debe jugar Metro en la dimensión social y urbana de la ciudad de Santiago.

Metro se propuso durante 2013 potenciar su relación con las comunidades entendiendo que construir una mejor ciudad significa relacionarse con el entorno. Junto con esto, la empresa ha buscado reducir los impactos que pueden tener su operación y especialmente los proyectos de expansión.

La Estrategia de Relaciones con la Comunidad de Metro, tiene como desafío su implementación durante el 2014.

### ¿Qué entendemos por comunidad?

*Son las personas, instituciones o grupos de interés que conforman el tejido social del área de influencia de un proyecto u operación de Metro, y que se encuentran directa o indirectamente relacionadas, que están interesadas en la manera en que se lleva a cabo y pueden tener la capacidad de influir en sus resultados.*

#### Durante 2013:

- **Nos acercamos a la comunidad:** formamos mesas técnicas en cada una de las comunas por las que pasan las nuevas Líneas 3 y 6 y realizamos reuniones de participación ciudadana con las comunidades.
- **Construimos con un menor impacto:** los nuevos proyectos sólo utilizan sistema de construcción por túnel. Además, se han incorporado nuevas medidas de mitigación en obras, y acciones de cuidado del patrimonio.
- **Realizamos campañas informativas en casos de intervenciones urbanas significativas:** Los trabajos en Bandera, Suecia, Plaza Egaña fueron ejemplos de esta comunicación centrada en distintos públicos como usuarios del transporte público y privado, peatones, residentes y comerciantes.

## Participación ciudadana en procesos medioambientales

Durante el 2013 se ingresó y aprobó la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) para la Línea 6, en la etapa correspondiente a la construcción de túneles y estaciones. Con ello, Metro de acuerdo a la legislación vigente se compromete a cumplir lo estipulado en la Resolución de Calificación Ambiental (RCA).

Además, se ingresó al Servicio de Evaluación Ambiental el Estudio de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) para la Línea 3.

La tramitación ambiental implica procesos de Participación Ciudadana, los que han sido ejecutados por Metro realizando reuniones con los vecinos de cada sector a fin de informarlos respecto del propósito y características de las obras así como de los procedimientos y horarios de trabajo, de las medidas de mitigación que se han previsto y de los canales de comunicación que la empresa ha puesto a su disposición para transmitir todo reclamo o sugerencia que estimen conveniente. En total se realizaron 18 reuniones en el marco de esta participación a las que asistieron más 550 personas, y estuvieron enfocadas principalmente en la respuesta a inquietudes y dar a conocer los aspectos centrales de este proyecto.

*Participaron cerca de 1.600 personas en 50 reuniones*

Adicionalmente, se realizaron reuniones ampliadas con la comunidad previo al inicio de las faenas en las distintas obras, informándoles del alcance, plazo de ejecución y medidas de mitigación previstas. Durante el 2013 se hicieron 50 reuniones de distinto tipo en las que participaron cerca de 1.600 personas.

Siguiendo esta línea de trabajo, la empresa realizó en 2013 una serie de acciones destinadas a concluir adecuadamente los procesos de expropiación, la instalación efectiva de los cierres de obras, el buen inicio de los trabajos preliminares, el monitoreo de los niveles de ruido producidos en las obras y, en general, a supervisar el cumplimiento de las medidas de mitigación.

## 5.1 Relaciones con la comunidad

SO1

*Durante el 2013 se realizaron 34 reuniones de mesas de trabajo con 9 municipios distintos.*

Metro se ha propuesto fortalecer las relaciones con la comunidad en las nuevas áreas intervenidas, a través de una gestión proactiva que le permita mantener canales permanentes de comunicación y retroalimentación, entendiendo que la comunicación es el primer paso en un proceso de relacionamiento.

Entre los principales ámbitos de acción estuvo el trabajo con los dueños de propiedades expropiadas, buscando informarles oportunamente sobre etapas y plazos del proceso. También se interactuó activamente con autoridades locales y vecinos en la toma de posesión de los terrenos destinados a obras.

### 5.1.1 MESAS TÉCNICAS

Otro paso para forjar las relaciones es la creación de espacios de trabajo conjunto. En respuesta a la necesidad de coordinar con diversas áreas de las municipalidades donde Metro tiene intervención con las obras de las Líneas 3 y 6, se establecieron mesas técnicas en la mayoría de las comunas, formalizándose como instancias regulares de trabajo con el fin de aunar objetivos y lograr acuerdos.

### 5.1.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

#### Campañas por intervenciones urbanas significativas

En la línea de la información a la comunidad, cobran especial trascendencia los planes de comunicación ejecutados para acompañar importantes modificaciones de calles peatonales y de tránsito en sectores céntricos y/o de gran actividad comercial, como el cierre de calle Bandera y la circulación vehicular y el desvío de tránsito ocurrido en calle Suecia.

En este contexto, para el cierre de la calle Bandera, medida que se inició en junio de 2013 con el fin de entregar información anticipada y minimizar los impactos, se realizó un trabajo de difusión que implicó campaña en radios y diarios, volantes informativos para automovilistas, comerciantes, residentes y usuarios del transporte público, junto con reuniones y contactos personalizados, todo lo cual permitió concretar con éxito esta acción.

En relación a las innovaciones en este ámbito, durante el 2013 se apoyó con acciones de difusión a comerciantes ubicados en el entorno de algunos piques de las nuevas líneas, con el fin de resaltar que sus locales continuaban abiertos sin perjuicio del inicio de los trabajos de Metro.

## La cara de Nuevas Líneas 3 y 6

Las nuevas líneas de Metro acercarán a los habitantes de Santiago reduciendo los tiempos de viaje en sus traslados hacia sus hogares, trabajo y lugares que forman parte de su cotidianeidad.

El concepto de cercanía es la base de la campaña en terreno, que cuenta como protagonistas con los mismos vecinos de las comunas donde están ubicadas obras.

EC8

### 5.1.3 GESTIÓN CULTURAL

Cuando se habla de cultura, Metro no se refiere sólo al arte y la lectura, sino además a modos de vida, hábitos y derechos de las personas, sus valores y creencias. La compañía tiene como objetivo ser una empresa socialmente responsable también desde esta dimensión, pues otorga sentido, identidad y capacidad de reflexión a las personas, con la posibilidad de mejorar en algunos aspectos su calidad de vida.

En ese contexto la Corporación Cultural MetroArte en sus 20 años de existencia, trabaja principalmente tres ejes temáticos:

#### Arte Público

Los proyectos MetroArte son instalaciones artísticas permanentes de grandes formatos financiados por empresas privadas, todos acogidos a la Ley de Donaciones Culturales. 33 obras a disposición de la ciudadanía en la red subterránea dan vida a una de las iniciativas artísticas más relevantes y de mayor relevancia social desde su dimensión pública en la ciudad de Santiago.

En 2013, los murales salieron a la parte externa de las estaciones, como es el caso del realizado por el destacado de Inti Castro en estación Bellas Artes en el contexto del festival “Hecho en Casa”.

Por otra parte, la instalación de mosaicos en muros de estaciones de la comuna de Puente Alto en conjunto con el municipio fue una de las intervenciones de Metro relacionadas con el entorno urbano.



## Fomento a la lectura

Bibliometro, en sus 20 puntos distribuidos en la red de Metro de Santiago presta más de 500.000 mil libros al año (2013) transformándose en la biblioteca pública con más préstamos de Chile.

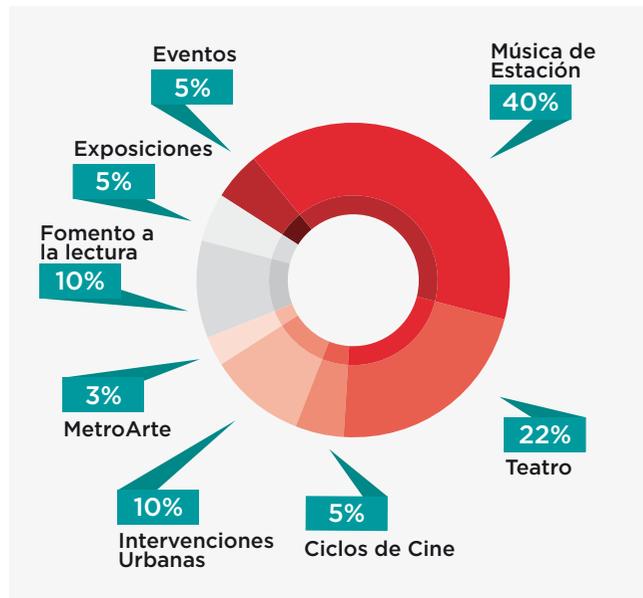
Por otra parte, el concurso “Santiago en 100 Palabras” recibió 43.000 mil cuentos en su XII versión, certamen realizado junto a Plagio y Minera Escondida.

## Música de estación

Durante 2013 acercamos el arte y la cultura en sus diversas disciplinas a los habitantes de Santiago en su tránsito diario por nuestra red. Entre estas acciones destaca el ciclo “Música de Estación”, intervenciones permanentes que sorprenden a usuarios con destacados intérpretes.

Los Jaivas, Los Bunkers, Chico Trujillo y Américo, entre otros artistas fueron parte de las 24 intervenciones en el año.

El mayor número de actividades se realizó en el marco de “Música de Estación”, como se puede observar en el siguiente gráfico.



SO1

#### 5.1.4 PROYECTOS SOCIALES

Metro, con la idea de mejorar la calidad de vida los habitantes de la ciudad de Santiago, en particular aquellos aledaños a sus operaciones, trabajó durante 2013 en diferentes actividades sociales.



#### Participación en iniciativas solidarias

- **Navidad con Hogar Santa Clara**, actividad social de entrega de regalos para navidad para niños con VIH.
- **Metro se sumó a cumplir un Colecta por la Vida**, todas las líneas se ponen en campaña para reunir fondo en alcancías de la Fundación San José.
- **Campaña solidaria**, trabajadores de Metro reúnen pañales, ropa y juguetes para el hogar Belén de la Fundación San José.

#### Actividades con personas con movilidad reducida

- **“Un desafío en Braille”**, actividad social para conocer necesidades de personas ciegas en relación a información Metro.
- **Esquinazos con Escuela de Ciegos**, invitación a colegio Hellen Keller a realizar esquinazos en estaciones de Línea 4.
- **Visitando Metro**, se realiza visita por la red con 16 niños con autismo.
- **Ser conductor de Metro**, se cumplen sueños de ser conductor por un rato a 2 personas con movilidad reducida y que soñaban conducir en Línea 5 del Metro de Santiago.

#### Actividades con niños

- **Celebración del día del niño**, *Halloween* en estaciones.
- **Invitación Jardín Infantil**, Invitación a alumnos de jardín infantil UPA estación San José de la Estrella.
- **Celebración Día de las Artes**, niños exponen obras de pintura y mosaico.
- **Visitas a Metro de estudiantes.**
- **Mural estación Pedreros**, mural fue realizado por 40 niños de riesgo social del colectivo Creador Galvarino, coordinada por Metro Arte.



## 06 Clientes

## CLIENTES



En la actualidad, la tecnología y la información han empoderado al cliente, quien cada vez más, sabe de productos, servicios, competidores y precios.

Las empresas de servicios se están enfocando al desarrollo de mejores experiencias para los clientes, lo cual implica un mayor entendimiento y orientación respecto de éstos. Lo han logrado a partir del entendimiento de las motivaciones de sus clientes, y de estar en un permanente proceso de mejora continua e innovación, que les ha permitido ofrecer un concepto y generar un vínculo a través de una experiencia memorable.

Metro de Santiago durante el 2013 ha estado en permanente adaptación a este entorno cambiante. Al constituirse como eje estructurante del transporte capitalino, Metro ha asumido un papel protagónico en el funcionamiento de la ciudad al movilizar a más de 2 millones de personas diariamente y ser responsable de que éstas puedan llegar a tiempo y seguras a sus destinos.

Este nuevo escenario de cambio y masividad, han impulsado a Metro a generar una Estrategia de Servicio basada en la experiencia de viaje del cliente.



Eje estructurante:

Metro transportó  
**18 millones de pasajeros**  
más que en 2012

### 6.1 Estrategia de Servicio

Durante el 2013 en Metro el foco del Eje Clientes fue iniciar la implementación de la Estrategia de Servicio y alinear a la organización en base a la estrategia. Esto significó constituir el área y estructura de la Dirección de Experiencia de Viaje & Comunicaciones a Pasajeros, cuya misión es asegurar cumplimiento de la promesa de servicio, a través del alineamiento de la organización y sus procesos a esta Estrategia, así como la gestión de la innovación permanente.

La promesa de servicio consiste en trabajar para que: **“Nuestros clientes lleguen a sus destinos en forma rápida, segura, a tiempo con un servicio amable e informado”**.

En base a dicha promesa se definieron pilares; Educar, Empatizar, Informar y Proteger además de atributos a destacar en cuanto a la experiencia de viaje. Estos son: regularidad, condición del viaje, seguridad, contención y orientación, servicios de valor agregado e información.



## 6.2 Experiencia de viaje

Uno de los compromisos adquiridos por Metro, tiene relación con una experiencia de viaje de calidad: segura, eficiente y accesible, incorporando las variables relacionadas con la experiencia de los clientes.

PRI

### 6.2.1 LA SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

Con el propósito de hacer de la seguridad un valor siempre presente e instaurar una cultura de seguridad, Metro se encuentra implementando un Sistema integrado de Seguridad desarrollado según las necesidades de Metro, el cual vela por la seguridad integral de trabajadores, contratistas, clientes y comunidad. En relación con lo anterior es que en Junio de 2013 se firmó la Política de Seguridad METROSAFETY.

*La tasa de accidentabilidad de pasajeros se ha reducido en un 21% desde 2011.*

Año	2011	2012	2013
Nº accidentes	6,181	5,597	5,228
Tasa de accidentabilidad (Accidentes por millón de pasajeros transportados)	9,66	8,63	7,84

Bajo el contexto anterior, se desarrolló el Plan Cliente Seguro 2013, el cual tuvo como objetivo generar e implementar un plan de disminución de accidentes de pasajeros en toda la red de Metro. Durante el año 2013 se inspeccionaron las 18 estaciones más críticas definidas según la tasa de accidentabilidad del año 2012.

Como resultado de ello, se desarrollaron acciones como la campaña “No te andes regalando” invitando a los clientes a estar más atentos durante sus traslados, a través de simples consejos. Paralelamente se generó un plan de capacitación para desarrollar habilidades blandas, y acciones de formación orientadas no solo a los empleados de la compañía, sino a todos los colaboradores que tienen una relación relevante con los clientes.

## 6.3 Accesibilidad



El programa de accesibilidad tiene como objetivo asegurar el acceso a la red de Metro a todas las personas con movilidad reducida, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma posible.

Como parte de este programa, Metro tiene como compromiso el de contar con una red 100% accesible a través de la construcción de ascensores y escalares mecánicas, entre otras mejoras estructurales en toda su red.

Paralelamente el sitio Web de Metro fue adaptado utilizando estándares sugeridos por SENADIS.

## 6.4 Satisfacción

PR5

El año 2013 comenzó en marzo con una satisfacción neta de 50% y terminó en diciembre con 51% (65% de satisfechos y 14% de insatisfechos), el peak se observó en el mes de noviembre, obteniendo un 59% de satisfacción neta (69% de satisfechos y 10% de insatisfechos).

En 2013 debido a la consolidación de la Estrategia de Servicio, se revisó y decidió cambiar la metodología, haciendo un trabajo de definición de los atributos más relevantes para los clientes, proceso que tuvo como resultado una nueva encuesta que se hiciera cargo de las necesidades de los usuarios. Es por esto que los resultados de ambos años no son comparables con los años anteriores.

## 6.5 Mejoras en la Operación

Una de las principales fortalezas del 2013 a nivel red, fue la dimensión de condiciones de viaje, que se compone por la presentación y limpieza de trenes y estaciones, dimensión que se ubica sobre el 70%% y en diciembre llegó a un 77%. También se compone por las condiciones de viaje cuidadas, lo cual fue en ascenso durante el año, partiendo en 45% y llegando a 63%.

Otra dimensión que cierra el año siendo una fortaleza es servicios de valor agregado, dentro de los cuales se incluyen locales comerciales, servicios complementarios como Wifi, cajeros automáticos, etc., y también BiciMetro y Bibliometro, los que presentaron indicadores sobre el 70% a nivel red.

### 6.5.1 INFORMACIÓN A PASAJEROS PR3

Durante 2013, se llevaron a cabo diferentes iniciativas tendientes a proporcionar una mejor comunicación a pasajeros, entre las que se cuentan la implementación de:

**Sistema de información en tiempo real en andenes para las Líneas 4 y 4A.**

**Aplicación MetroMobile para dispositivos con sistemas operativos iOS y Android.** Permite conocer al instante el estado de la red, la estación más cercana a su ubicación, los servicios que se encuentran en el entorno y otros beneficios.

**Presencia activa en Redes Sociales:** Metro es uno de los líderes del área transporte a nivel mundial, y también ha marcado presencia en Facebook, Flickr, YouTube y Foursquare.

**Semáforos informativos en las 22 estaciones más demandadas de la red** que dan cuenta del estado de la operación.

**Call Center** para consultas de nuestros clientes (fono 600 600 9292): más de 23 mil consultas.

### 6.5.2 EXTENSIÓN DE ANDENES

Seis estaciones de la Línea 5: Rodrigo de Araya, Carlos Valdovinos, Camino Agrícola, San Joaquín, Pedrero y Mirador fueron intervenidas para contar con andenes 27 metros más amplios.

Esta medida permite posibilitar la entrada de trenes de hasta siete carros incrementando la oferta de transporte de esta línea que moviliza diariamente a más de 400.000 pasajeros.

Además, incluye la instalación nuevos techos fabricados con modernas tensoestructuras, tecnología basada en las mismas membranas flexibles implementadas entre Laguna Sur y Del Sol.



## 07 Medio Ambiente

## MEDIO AMBIENTE

---



Conscientes de los nuevos desafíos de la empresa, surge la necesidad de mejorar las estrategias, programas y/o planes de control de los aspectos ambientales relevantes para Metro. Es por esto que durante el año 2013, se realizó una reestructuración del área creándose la Dirección de Sostenibilidad y Medio Ambiente.

En el marco de la Estrategia de Sostenibilidad se han definido tres aspectos relevantes: eficiencia energética, buenas prácticas ambientales y el uso eficiente de recursos (energía, materiales, agua). Dentro de estos aspectos, se destacan en Eficiencia Energética, los proyectos enfocados hacia el ahorro en la iluminación de estaciones, recuperación de energía en subestaciones de rectificación y la certificación de la ISO 50.001 (Sistemas de Gestión de la Energía). Respecto de las buenas prácticas ambientales, se destaca el Programa de Mitigaciones Medioambientales, cuyo principal objetivo tiene relación con determinar los impactos ambientales generados en los procesos y actividades que desarrolla Metro.

Dentro de los nuevos desafíos como Metro, se encuentra el proyecto de las Líneas 3 y 6, donde se han incorporado desde su concepción, las variables de eficiencia energética y eficiencia hídrica, además del control de aspectos ambientales.

Las buenas prácticas ambientales de la empresa están relacionadas con los impactos que sus actividades, ya sean de funcionamiento como de construcción de nuevas líneas, tienen en la comunidad. Por esta razón, y considerando que la comunidad es un grupo de interés estratégico para la compañía, aspectos como la emisión de ruidos, vibraciones, el manejo de sustancias químicas, la liberación de material particulado por excavaciones y desplazamientos de tierra, entre otras medidas, son requisitos obligatorios desde el inicio de los procesos de licitación que tiene relación con el proyecto.

Finalmente, si bien la gestión ambiental de Metro está basada, en el total cumplimiento de la regulación vigente en Chile, la compañía entiende que esto no es suficiente para lograr su licencia social para seguir con su operación. En otras palabras, la empresa está reforzando su compromiso con sus grupos de interés, considerando sus demandas, opiniones y optimizando su servicio en base a esta relación.

## 7.1 Gestión ambiental

EN18

EN26

EN29

Metro, es un medio de transporte que impacta de manera positiva a la ciudad de Santiago, contribuyendo a su descontaminación.

Toda actividad puede generar impactos negativos al medio ambiente, por lo que en línea de los compromisos adquiridos en la Política de Sostenibilidad de la compañía, durante el año 2013 se ha implementado un plan de mitigaciones ambientales enfocado en los aspectos en los que se han detectado las mayores brechas, tales como ruido y residuos, entre otros.

En este aspecto, algunas de las medidas implementadas para mitigar el impacto del ruido en el entorno, consistieron en la planificación de horarios de trabajo en las construcciones de las Líneas 3 y 6 y los cierres de calles y avenidas de forma amigable con la comunidad. Asimismo, se han implementado, como requisitos obligatorios para las empresas constructoras al inicio de las obras, medidas de control de ruido y de polvo, planes de manejo de residuos y de emisiones contaminantes. Por otra parte, las nuevas Líneas 3 y 6 han sido planificadas para funcionar íntegramente en forma subterránea, de modo de reducir este tipo de impactos.

Dentro del Programa de Mitigaciones Ambientales, se han definido 9 proyectos que están siendo ejecutados desde el 2013 y tendrán continuidad en 2014 enfocados principalmente en temas de ruidos y vibraciones y manejo de residuos.

## 7.2 Huella de Carbono

EN16

EN17

Medir la huella de carbono permite identificar aquellas actividades o áreas dentro de la organización que conllevan un mayor impacto en términos de emisiones de Dióxido de Carbono CO<sub>2</sub>, y constituyen el primer paso para desarrollar un plan de reducción de emisiones efectivo. Con el fin de minimizar los impactos ambientales de sus operaciones, en particular en lo que dice relación con el cambio climático global, Metro ha cuantificado su Huella de Carbono durante los últimos 3 años.

En este sentido, la principal fuente energética que utiliza Metro en sus operaciones es la electricidad, siendo ésta la responsable de la mayoría de sus Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Además, en la operación, se utilizan combustibles fósiles los que también contribuyen al incremento de su Huella de Carbono.

Otro factor que contribuye a la generación de Emisiones de GEI son los equipos de climatización, debido a las pérdidas de hidrofluorocarbonos, compuesto que posee un elevado poder de calentamiento.

Emisiones anuales de GEI (tCO <sub>2</sub> e)			
Alcance	2011	2012	2013
Alcance 1	471	1.086	1.681
Alcance 2	147.502	153.489	182.007
Alcance 3	10.341	11.325	16.871
<b>Emisiones totales</b>	<b>158.314</b>	<b>165.900</b>	<b>200.559</b>

En el alcance 1 se consideran las emisiones producto de la combustión de combustibles fósiles y las pérdidas de hidrofluorocarbono en fuentes que son propiedad de la organización. El aumento experimentado en los últimos 3 años se debe particularmente al funcionamiento de las nuevas líneas y a la adaptación de mayores comodidades en estaciones, así como la incorporación de nuevos trenes con aire acondicionado.

Emisiones directas GEI			
Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> e)			
Fuente	2011	2012 <sup>5</sup>	2013
Combustible	133	119	174
Aire Acondicionado	338	967	1.507
<b>Total</b>	<b>471</b>	<b>1.086</b>	<b>1.681</b>

Para el Alcance 2, se consideran las emisiones provenientes del consumo de electricidad. En este caso la mayor cantidad de trenes en circulación explican el aumento en el ítem tracción y el alumbrado en la adaptación de las estaciones, considerando además el aumento del factor de emisión del SIC.

(5) Las cifras de 2012 fueron recalculadas debido al proceso de mejora que se fue implementando en la metodología de cálculo de emisiones que Metro viene utilizando desde 2011.

Emisiones indirectas GEI			
Alcance 2 (tCO <sub>2</sub> e)			
Fuente	2011	2012	2013
Administración	1.587	1.493	1.739
Alumbrado	25.463	27.673	31.496
Tracción	120.451	124.323	148.772
<b>Total</b>	<b>147.501</b>	<b>153.486</b>	<b>182.007</b>

Para el Alcance 3 se consideran aquellas fuentes que no son propiedad de la organización, y sobre cuyas emisiones no tiene control. Las principales fuentes de emisión en este alcance son el tratamiento de residuos y el transporte de empleados.

Otras emisiones indirectas GEI			
Alcance 3 (tCO <sub>2</sub> e)			
Fuente	2011	2012	2013
Energía	-	20	28
Producción de agua potable	33	35	33
Producción de insumos	316	263	121
Transporte de carga	21	24	36
Transporte de empleados	3.407	3.568	7.713
Tratamiento de aguas servidas	156	166	59
Tratamiento de residuos	6.259	7.019	8.706
Viajes de negocios	149	229	174
<b>Total</b>	<b>10.341</b>	<b>11.325</b>	<b>16.870</b>

**EN19** La cantidad de kilogramos de gases refrigerantes en los equipos de climatización y trenes utilizados por la organización se detalla en el siguiente cuadro:

Consumo gases refrigerantes (kg)				
Refrigerantes (kg)		2011	2012	2013
Climatización	R22	136	200	80
	R407C	60	50	60
	R410A	-	20	20
Trenes	R407C	-	324	810

Es posible apreciar un aumento considerable en el consumo del refrigerante R407C. Esto se debió principalmente al incremento en la incorporación a la red de 14 nuevos trenes con aire acondicionado a partir de septiembre de 2012.

## 7.3 Uso eficiente de los recursos

**EN8**

**EN9**

### 7.3.1 AGUA

El 98% del consumo de agua proviene de las empresas sanitarias, cuyo origen es mayoritariamente de fuentes superficiales, entre las que destacan: el río Maipo, Laguna Negra y los embalses de El Yeso y Estero San Ramón. El uso del agua no es un elemento material para Metro, especialmente si se le compara con cualquier otra empresa pública o privada. Por lo señalado anteriormente, el impacto sobre fuentes de agua es muy reducido.

Consumo total de agua Miles m <sup>3</sup> /año			
Instalación	2011	2013	2013
Estaciones	181	208	197
Talleres	231	233	183
Edificios administrativos CCA-SEAT	32	30	31
Intermodales	24	27	29
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>497</b>	<b>440</b>

**EN22**

### 7.3.2 RESIDUOS

Los residuos peligrosos son gestionados de acuerdo a la normativa legal vigente. Esto quiere decir que son almacenados en lugares autorizados, su transporte, tratamiento y disposición final es realizado por empresas externas debidamente autorizadas.

Entre los residuos industriales que se generan en la operación, destacan los neumáticos y los residuos ferrosos.

Cantidad de residuos generados (kg/año)			
Tipo	2011	2012	2013
Residuo Peligroso	107.934	212.402	148.057
Residuos Industriales	143.102	202.742	145.916
Residuos Domiciliarios	2.133.655	2.156.584	2.878.475

El 91% de los residuos domiciliarios se generan en las estaciones de Metro (kg/año)

Cantidad de residuos domiciliarios generados			
Instalación	2011 <sup>6</sup>	2012	2013
Estaciones		1.989.049	2.631.655
Talleres		167.535	137.920
Edificios corporativos (CCAA, SEAT, casino)		122.200	108.900
<b>Total</b>	<b>2.133.655</b>	<b>2.156.584</b>	<b>2.878.475</b>

### 7.3.3 MATERIALES

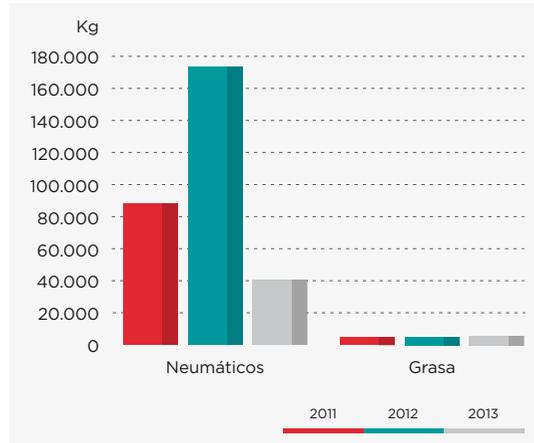
El consumo de materiales está asociado principalmente a las tareas de mantenimiento. Tal como se observa en la Tabla 9, existe una reducción en el consumo de estos insumos lo cual se explica por una mejor gestión en la compra de los mismos.

Materiales Utilizados							
Material	Unidad	Cantidad Anual			Cant/Millón de Viajes		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013
Neumáticos	[Kg]	87.860	173.174	40.711	137,29	266,94	61,04
Aceite lubricante	[Lt]	34.973	37.438	19.353	54,65	57,71	23,40
Grasa	[Kg]	5.015	5.268	4.877	7,84	8,12	7,31
Nitrógeno	[m <sup>3</sup> ]	6.527	6.465	6.485	10,20	9,97	9,71
Oxígeno	[m <sup>3</sup> ]	844	535	242	1,32	0,82	0,36
Madera	[m <sup>3</sup> ]	242	70	42	0,38	0,11	0,06
Solvente	[Lt]	17.364	15.774	13.391	27,13	24,31	20,08

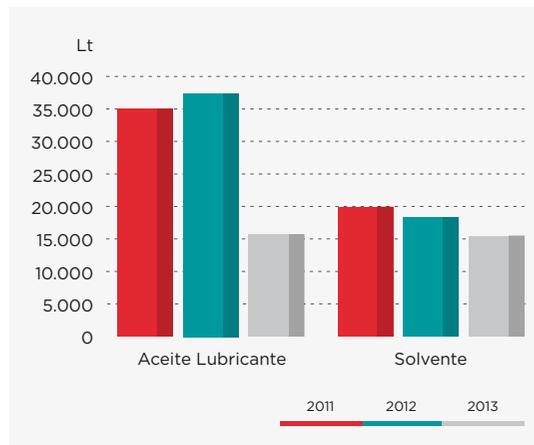
(6) No se cuentan con la desagregación de los datos de residuos domiciliarios para el año 2011.



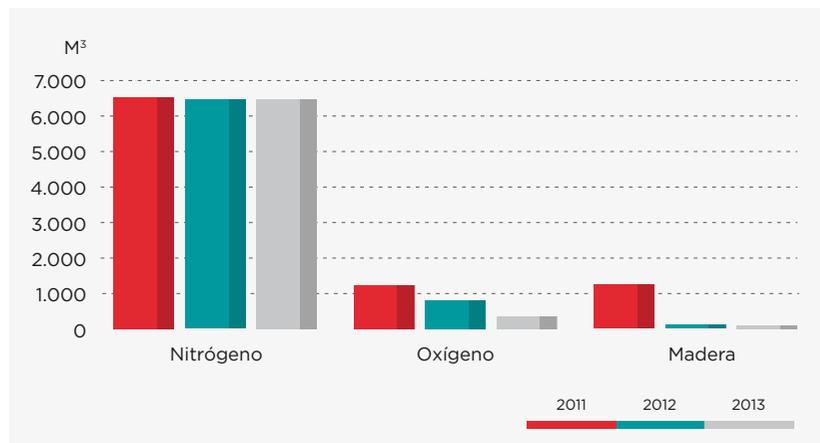
**CONSUMO DE NEUMÁTICOS Y GRASA**



**CONSUMO DE ACEITE LUBRICANTE Y SOLVENTE**



**CONSUMO DE NITRÓGENO, OXIGENO Y MADERA**



## 7.4 Gestión de la energía

En 2013 el consumo de energía total de Metro aumentó en aproximadamente un 7%, lo que se explica debido a varias medidas destinadas a mejorar la calidad del servicio, tales como aire acondicionado en trenes de L1, instalación de nuevos ascensores, escaleras mecánicas, tótems y máquinas de autoservicio, además de la instalación y mayor tiempo de operación de los mega ventiladores de estaciones.

El año 2014 se comenzarán a ejecutar los primeros proyectos y medidas de eficiencia energética, cuyo objetivo es la reducción paulatina del consumo de energía de la red de Metro hasta alcanzar una disminución de un 10% para el año 2018.

Para la empresa, la gestión de la energía incorpora tanto el funcionamiento de los trenes a energía eléctrica, como la adaptación de éstos a las necesidades de los usuarios, como es la instalación de aire acondicionado y la iluminación, entre otras.

EN3

### 7.4.1 CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA

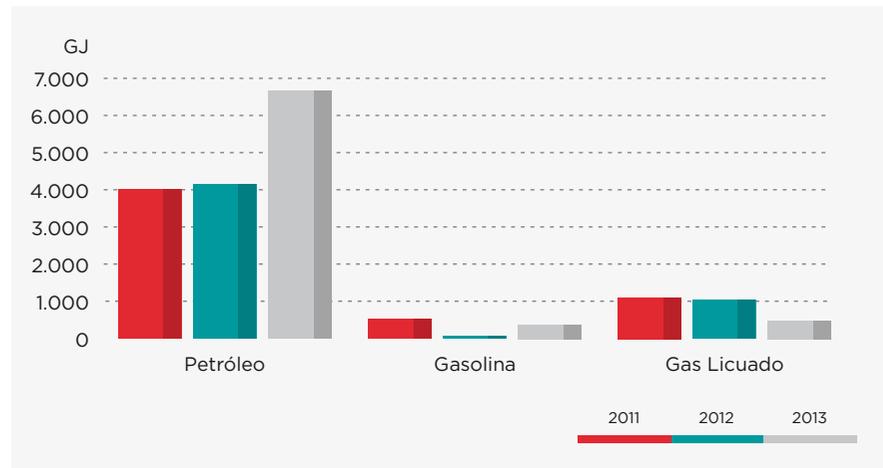
Metro utiliza energía de forma directa a través del consumo de combustibles, que se utilizan principalmente en maquinarias de vías, calefacción de edificios y casinos.

EN3

Consumo directo de energía			
Consumo de Combustible (GJ)	Diésel	Gasolina	Gas Licuado
2011	3.496	521	1.057
2012	3.634	64	905
2013	5.847	355	451

En el siguiente grafico se observa un aumento del consumo de diésel para el año 2013, debido a un cambio en la metodología de cálculo, ya que este año se consideraron un mayor número de fuentes para informar.

**CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA**



EN4

**7.4.2 CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA**

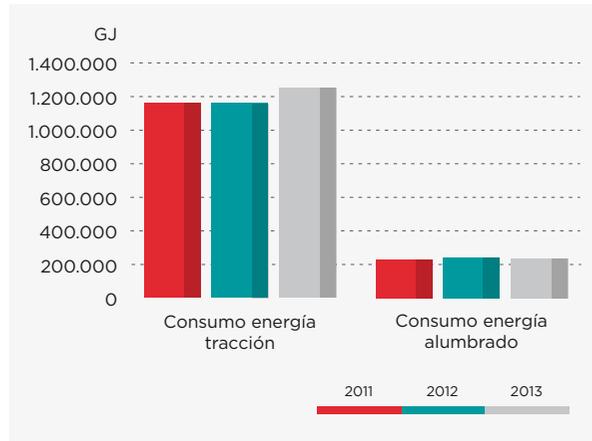
La principal fuente de energía que utiliza Metro para sus operación es la electricidad, la que proviene del Sistema Interconectado Central (SIC), cuyo reparto por fuentes de generación en 2013 es el siguiente: 47,4% térmica, 47% hidroeléctrica y 5,6% otras fuentes<sup>7</sup>.

Es importante destacar que el 82% de la electricidad que se consume es destinada a la energía de tracción.

Consumo de energía indirecto			
Consumo Eléctrico (GJ)	2011	2012	2013
Consumo energía tracción	1.139.375	1.134.017	1.229.580
Consumo energía alumbrado	256.068	266.243	260.853
<b>Total</b>	<b>1.395.443</b>	<b>1.400.260</b>	<b>1.490.433</b>

(7) Reporte Sector Eléctrico, Diciembre 2013

### CONSUMO DE ENERGÍA INDIRECTO



EC2 EN5 EN6 EN18

#### 7.4.3 MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

En relación a la postura de la empresa frente al cambio climático, Metro apuesta por la implementación de medidas de eficiencia energética que reduzcan la emisión de Gases de Efecto Invernadero y a la vez de mayor sostenibilidad a su capacidad energética.

Podemos destacar que durante 2013 la empresa fue premiada con el Sello de Eficiencia Energética, reconocimiento entregado por el Ministerio de Energía a las compañías líderes en eficiencia energética, introduciendo un elemento diferenciador a aquellas empresas y productos que demuestran un fuerte compromiso con un consumo energético racional y sustentable.

Por otra parte, en 2013 se comenzaron a desarrollar varios proyectos destinados a optimizar el desempeño energético de la empresa, lo que contempla tres pilares fundamentales: **optimizar** la eficiencia energética a través del uso de tecnológicas más eficientes, **generar** una **cultura de ahorro** y **uso responsable** de la energía.

Dentro de las principales iniciativas podemos destacar:

- Creación de un comité de Gerencia de Eficiencia Energética.
- Convenio de Cooperación con el Ministerio de Energía.
- Inicio diseño de campaña de Eficiencia Energética en las instalaciones de Metro.
- Inicio prefactibilidad proyecto de optimización en la regeneración de energía en los trenes de L1 y L4.
- Proyecto Modernización Iluminación eficiente en estaciones de L1.
- Instalación de paneles solares térmicos en Talleres Neptuno.
- Auditoría energética en Talleres Neptuno.

En las nuevas líneas 3 y 6, la licitación de trenes fue adjudicada al Consorcio español-canadiense CAF-THALES, cuyos trenes presentan una eficiencia energética (kw/pasajero transportado) 40% superior a los últimos trenes con aire acondicionado incorporados a la flota. Destacan los proyectos enfocados hacia el ahorro en la iluminación de recintos, recuperación de energía en subestaciones de rectificación y la certificación de la ISO 50.001 (Sistemas de Gestión de la Energía).

Ahorro de energía, GWH/Año	
Iniciativas	2013
Sistema de Bucles (4% del total)	9,8
Generación de energía en frenado	60,2
Software de gestión de potencia eléctrica	6,2
Implementación iluminación inteligente	1,7
<b>Total</b>	<b>77,9</b>

Las iniciativas de eficiencia existentes, tales como sistema de bucles, generación de energía de frenado, software de gestión de potencia eléctrica e implementación de iluminación inteligente siguen vigentes y permitieron un ahorro total de 77,9 GWh.

## 7.5 Gastos e inversiones ambientales



Los gastos ambientales varían en función de las necesidades de mitigación de impactos, y a la mayor eficiencia de la gestión ambiental de la empresa.

A continuación se detallan los gastos en inversiones ambientales de la empresa durante los años 2012 y 2013.

Gastos ambientales de Metro en M\$		
Concepto	2012	2013
Ruidos y Vibraciones	82.914	34.100
Tratamiento de Residuos	19.611	38.886
Aguas de Infiltración	97.969	102.438
Gestión Ambiental	250.976	186.181
<b>Total</b>	<b>451.470</b>	<b>361.605</b>

Inversiones ambientales de Metro en M\$			
Concepto	2011	2012	2013
Ruidos y Vibraciones	49.542	109.548	8.709
Tratamiento de Residuos	23.510		45.791
<b>Total</b>	<b>73.052</b>	<b>109.548</b>	<b>54.500</b>

EN28

SO8

## Multas

Las multas de la organización en el año 2013, son las siguientes:

Multas y Sanciones	
Institución	Multa \$
Dirección del Trabajo	3.640.897
Seremi de Salud	733.896
Comisión de Evaluación Ambiental	20.062.500
Otras multas (Municipales)	7.703.860
<b>Total</b>	<b>32.141.153</b>

Específicamente, la multa de la SEREMI de Salud fue cursada por incumplimiento de condiciones sanitarias en la Estación Intermodal Bellavista (ventilación, eliminación, mediciones de gases, etc.)

A su vez, la multa de la Comisión de Evaluación Ambiental, corresponde al incumplimiento del Decreto N°146, Norma de Emisión de Ruidos Molestos Generados por Fuentes Fijas.

## 7.6 Gestión Ambiental en obras de nuevas líneas 3 y 6

La construcción de las Líneas 3 y 6 implica la gestión ambiental de diversos aspectos como la energía y los materiales y residuos generados por las obras en construcción.

EN3

EN4

EN8

EN10

### 7.6.1 CONSUMOS DE ENERGÍA Y AGUA

Metro respecto al consumo relacionado con movimientos de las nuevas obras consumió un total de 463,42 GJ correspondiente a energía eléctrica. En tanto, el consumo de agua fue de 1.803.649 m<sup>3</sup> para el año 2013, en las oficinas administrativas del proyecto.

Insumos	Unidad	Total
Energía	GJ	463,42 <sup>8</sup>
Agua	m <sup>3</sup>	1.803.649
Combustible	Litros	5.969

Los piques de construcción consideran en un 100% el uso de fuentes de agua potable distribuida por las compañías existentes. El recurso se extrae principalmente desde fuentes superficiales, entre las que destacan el río Maipo, Laguna Negra y los embalses de El Yeso y Estero San Ramón.

Cabe mencionar que el proyecto no considera reutilización ni reciclaje de agua en sus etapas de construcción.

Todas las aguas grises asociadas a las labores de trabajo se disponen debidamente en los sistemas de alcantarillado existentes.

(8) Estimación considerando el trabajo de un pique de forma normal, extrapolado a la cantidad de meses de funcionamiento de los piques.

## 7.6.2 MATERIALES

Materiales	Unidad	Total
Hormigón	Ton	1.434.700
Acero	Ton	68.297

## EN22 7.6.3 RESIDUOS

Se reportan residuos industriales líquidos y volumen de marina asociados a las faenas de construcción en piques de las nuevas Líneas 3 y 6.

Residuos	Unidad	Total
Marinas	Ton	4.797.582
Riles	m <sup>3</sup>	1.623.284

## EN23 7.6.4 INCIDENTES AMBIENTALES

Actualmente el proyecto de la construcción de las nuevas líneas no considera reportes de incidentes ambientales. Cuando ocurre un derrame, éste y el medio afectado se disponen como residuos peligrosos en empresas especializadas y acreditadas para el desarrollo de esta labor, otorgando un adecuado tratamiento y disposición final conforme a la ley.



## 08 Entorno Urbano

## ENTORNO URBANO

EC9

Desde su creación, los aportes de Metro a la economía local se han ido incrementando. En reportes anteriores se han señalado las ventajas que esto significa en términos de comodidad, tiempos de viaje al trabajo (mayor productividad y tiempo libre), costos asociados, entre otros. Indirectamente, por otro lado, el Metro implica aportes en descontaminación, menores emisiones de CO<sub>2</sub> y material particulado, lo que aporta desde el mejoramiento de la salud de los habitantes de Santiago.

### 8.1 Proyecto nuevas Líneas 3 y 6

Las Líneas 3 y 6 fueron los nuevos trazados que lograron una mayor rentabilidad social de entre las 16 alternativas analizadas.

Este cálculo proviene principalmente de la evaluación de beneficios sociales tales como el ahorro de tiempo de las personas, el consumo de combustible y la demanda futura. Además, el proyecto genera ahorros en los costos operacionales del sistema de transporte, al inducir que más viajes se realicen en Metro en lugar de utilizar otros medios.

Es así que durante 2013 se comenzó la construcción de las Líneas 3 y 6, que implican 37 kms adicionales de red, innovaciones en la operación, mayores comodidades en las estaciones (ascensores y wifi), mayor cantidad de servicios y comercio asociado, mayor comodidad en los carros (incorporación de aire acondicionado), y un mayor valor económico generado y distribuido, lo que permite a la empresa aumentar sus inversiones y mejorar sus servicios.



## En cifras:

- Inversión: US 2.759 millones.
- 11 comunas beneficiadas (de las cuales 5 son nuevas beneficiarias).
- Más de un millón de habitantes potencialmente beneficiados.

Al término del proyecto, Metro contará con



### Línea 3

22 Km

18 estaciones

700.000 beneficiados

### Línea 6

15, 3 KM

10 estaciones

900.000 beneficiados

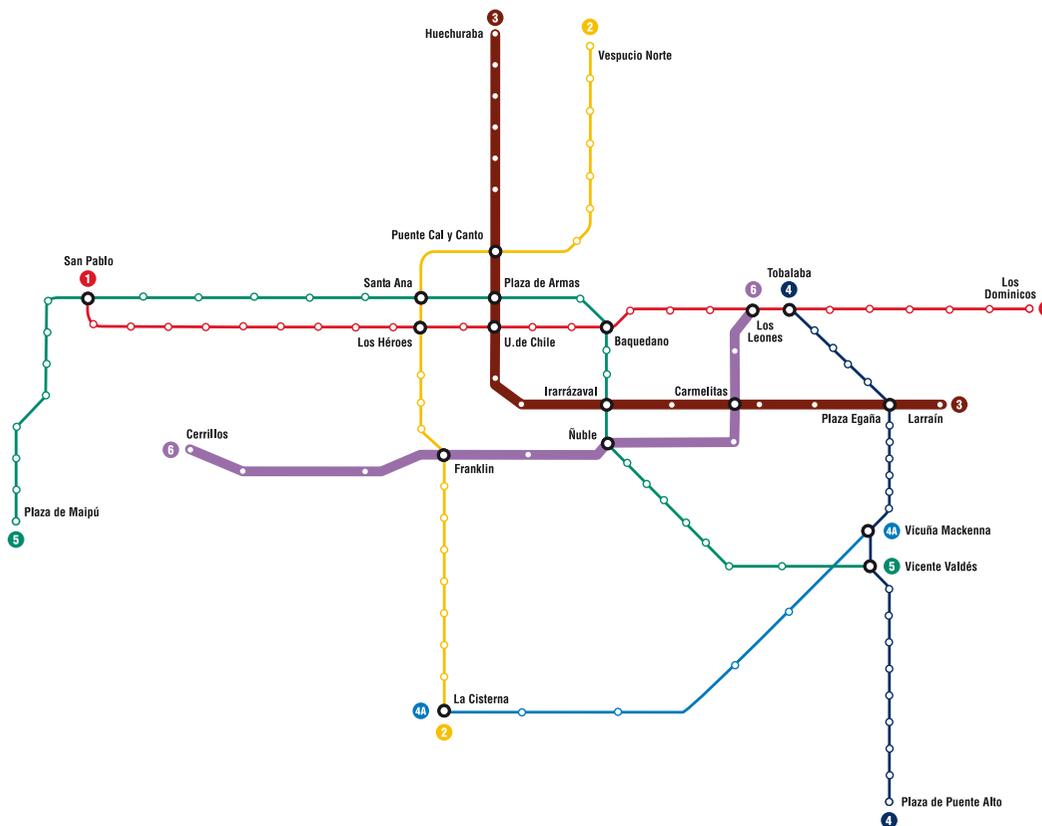
## INNOVACIONES

### • En trenes:

- » Aire Acondicionado
- » Trenes con conducción centralizada (sin conductor)

### • En vías y estaciones:

- » Puertas de andén en todas las estaciones para aumentar la seguridad.
- » Accesibilidad plena en todas las estaciones.
- » Construcción subterránea en todos los tramos.
- » Locales comerciales y servicios.
- » Diez estaciones de combinación (9 entre líneas de metro y 1 con Metrotren).
- » Torniquetes de entrada y salida.
- » Eliminación de la electrificación de las vías, utilizando alimentación eléctrica por vía aérea.





## BENEFICIOS

- Entregar acceso a Metro a los habitantes de las comunas de Quilicura, Conchalí e Independencia Cerrillos y Pedro Aguirre Cerda que actualmente no cuentan con este servicio.
- Proveer mejor acceso a las zonas urbanas a la población de las localidades rurales y suburbanas de las comunas de Quilicura, Lampa y Renca.
- Ampliar la cobertura de viajes de la ciudad a sectores de fuerte crecimiento de la población.
- Permitir mitigar problemas de congestión vial en sectores de mayor uso de transporte privado, como Av. Independencia, Santiago Centro, Av. Matta y Av. Irarrázaval.
- Finalmente, el proyecto implica un significativo aporte a la descontaminación ambiental, ya que su operación permitirá producir cambios en la partición modal, reduciendo los viajes en automóvil y la cantidad de buses en los ejes de transporte público.

### Uso de espacios públicos

La construcción de las nuevas Líneas 3 y 6 requiere en ocasiones el uso de espacios de uso público. Metro tiene la política de devolver estos espacios a la comunidad en mejores condiciones que las recibidas inicialmente.

### Expresiones superficiales de estaciones

Las estaciones de las nuevas Líneas 3 y 6 han sido pensadas de manera de que se inserten armónicamente con la arquitectura y características específicas del sector en el que se encuentran. Estos proyectos se implementarán incorporando puntos de vista de municipios.

## Proyecto Metro Línea 3 y Línea 6

significará un crecimiento de un **37%** de la red actual

## 8.2 Integración urbana



Existe una especial preocupación del Metro de Santiago por ser un nexo con los distintos medios de transporte que existen en la ciudad, así como por la habilitación de servicios especiales para distintas festividades e hitos del año. Clásicos de fútbol, elecciones y fiestas patrias son algunas de las fechas en las que Metro amplía su horario.

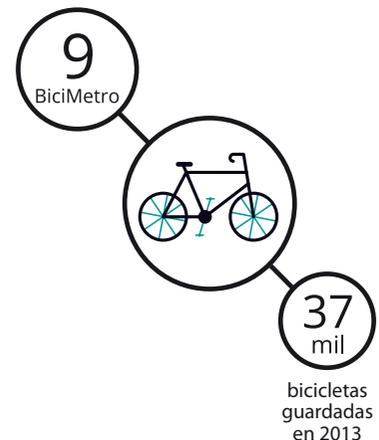
### BiciMetro

Con el objetivo de integrar el servicio de transporte que presta con otras modalidades, especialmente en el caso de aquellas más respetuosas con el medio ambiente, Metro pone a disposición de sus usuarios BiciMetro, el que tiene como objetivo el cuidado de las bicicletas, a través de un servicio de guardería en nueve estaciones de la red.

BiciMetro cuenta con casilleros individuales para el estacionamiento y cada guardería está custodiada por una persona con dedicación especial para esta tarea.

#### Estaciones que tienen guardería

- Escuela Militar (L1)
- Vespucio Norte (L2)
- La Cisterna (L2)
- Cristóbal Colón (L4)
- Grecia (L4)
- Las Mercedes (L4)
- Gruta de Lourdes (L5)
- Blanqueado (L5)
- Pudahuel (L5)



### Intermodales

Metro cuenta con estaciones que permiten la articulación del transporte en tren suburbano y autobús, lo que facilita a los usuarios combinar el transporte, ya sean del sistema Transantiago o interurbano. Para ello, la red posee cinco estaciones intermodales.

#### Estaciones intermodales

- Intermodal Bellavista de La Florida
- Intermodal del Sol
- Intermodal Lo Ovalle
- Intermodal Pajaritos
- Intermodal Vespucio Norte

### **Entrega de Plaza Libertad a la Municipalidad de Santiago**

Con la firma de un convenio de comodato, la alcaldesa Carolina Tohá recibió de Metro de Santiago los terrenos de la Plaza Libertad, una nueva área verde que se incorpora a la comuna y que beneficiará a los vecinos de Barrio Yungay. De esta manera se agrega un nuevo espacio de casi 1000 metros cuadrados al sector, encargándose el municipio de proveer de equipamiento para su uso. La entrega de esta plaza a los vecinos es una iniciativa que permite estrechar vínculos con la comunidad.

## 8.3 Patrimonio histórico

Metro se rige por la normativa del Consejo de Monumentos Nacionales en el caso de hallazgos patrimoniales significativos, lo que implica seguir procedimientos, cuando existen hallazgos o descubrimientos, que implican cuidar adecuadamente el patrimonio del país.

En las tramitaciones ambientales enmarcadas en el Proyecto de Línea 6 y 3, Metro se realizó prospecciones arqueológicas en cada uno de los piques previo al inicio de las obras.

En el período de reconocimiento arqueológico se encontró material de valor para nuestro país, hallazgos para lo cual se ha realizado el procedimiento correspondiente para que los descubrimientos sean resguardados de la mejor manera. Una vez realizada la exploración arqueológica, la autoridad estando conforme con el proceso realizado, da la autorización para ejecutar las obras de excavación, teniendo en cuenta que en ese proceso el arqueólogo está presente hasta llegar hasta los cuatro metros de profundidad.



## 8.4 Participación en la planificación urbana

Cada usuario de transporte público que se transforma en automovilista para viajar, requiere entre 10 y 20 veces el espacio vial que utilizaba como pasajero, lo que implica un deterioro de la calidad del espacio urbano.

Por lo tanto, desde el punto de vista de la eficiencia en el uso del espacio, energía y reducción de accidentes y contaminación, el transporte público es muy superior al automóvil.

Así los sectores que se ven favorecidos por la red de Metro logran aumentar considerablemente la accesibilidad de sus usuarios, lo que permite disminuir la dependencia del automóvil e incluso reordenar el uso del espacio público hacia infraestructuras más amables, inclusivas y de calidad para sus habitantes insertos a escala humana en el entorno de los barrios.

### Externalidades en la construcción de Nuevas Líneas de Metro 509

Los principales impactos negativos, o externalidades percibidas en algunas de las obras de las nuevas Líneas ya en curso han estado asociados a trabajos prelimina-

res como cambios de servicio, arqueología y, por otra parte, a reclamos por niveles de ruido en algunas obras principalmente a causa del funcionamiento de equipos y maniobras de vehículos de trabajo. Para todos estos casos se han activado mecanismos de diálogo con las personas afectadas, tal como se señala en el capítulo de Comunidades.

La empresa ha implementado sistemas de prevención y mitigación, siempre en acuerdo con las personas y comunidades afectadas.

### Prevención y mitigaciones 5010

Metro ha dispuesto diversas acciones correctivas por parte de las empresas contratistas destinadas a controlar los impactos producidos y a limitarlos a los estándares fijados por las normas respectivas, para lo cual ha realizado verificaciones de los procedimientos y horarios de trabajo e implementado medidas de mitigación adicionales como túneles acústicos para camiones mixer, mayor altura de los cierres en algunas obras, reforzamiento de la señalización, etc.



## 09 Sostenibilidad financiera

## SOSTENIBILIDAD FINANCIERA



Metro, es una empresa estatal que autofinancia su operación y un tercio de sus nuevas líneas y extensiones. Este escenario implica que Metro debe velar permanentemente por su sostenibilidad financiera para asegurar esta condición.

Más del 80% de los ingresos de la empresa corresponde a ingresos tarifarios. La tarifa técnica de Metro está definida por un polimonio, que se ajusta permitiendo cubrir los costos operacionales de largo plazo con un horizonte de 40 años.

### Metro se preparó en 2013 para la colocación de bono internacional

Los recursos recaudados con esta operación, la primera de este tipo que realiza la empresa, serán para financiar el proyecto de las nuevas Líneas 3 y 6, y al fortalecimiento de la red actual.

Esta colocación de bonos consideró la realización de un road show internacional con potenciales inversionistas de Estados Unidos y Europa.

Cabe destacar que, a partir de este proceso, Metro abre un nuevo mercado para futuros financiamiento que requiera la compañía.

2.8

Cuadro Resumen financiero			
Dimensiones de la Organización (MM\$)	2011	2012	2013
Ingresos ordinarios	31.174,2	238.396,10	250.180,46
Capital emitido	1.571.086,74	1.776.047,71	2.001.000,85
Patrimonio	1.489.830,74	1.676.741,68	1.821.316,28
Activos totales	2.832.671,81	2.984.609,45	3.134.573,45
Número de trabajadores	3.266,00	3.298,00	3.530,00
Número de operaciones	1 operación	1 operación: • 5 líneas operativas • 2 líneas en construcción • 4 talleres más recinto cocheras	1 operación: • 5 líneas operativas • 2 líneas en construcción • 4 talleres más recinto cocheras

## 9.1 Equilibrio financiero

Metro no recibe ningún tipo de subsidios para financiar los costos de operación, por lo que a través de su gestión debe asegurar la sostenibilidad económica a largo plazo, que permita cubrir los costos operacionales y financieros, pero también la reposición de activos. Metro es uno de los pocos trenes subterráneos del mundo que financia su operación y además coopera en los nuevos proyectos y extensiones, en este caso financiando un tercio del total. En relación al financiamiento de los dos tercios restantes de los proyectos de inversión, Metro recibió durante el año 2013, aportes fiscales por MM\$ 239.088.

Para lograr esa autonomía de recursos es clave la generación de los ingresos no tarifarios, ítem que representa en la actualidad el 18% de los ingresos totales de la empresa.

Desde septiembre de 2013 Metro se hace cargo del 100% de la fabricación, comercialización, carga y servicio postventa de Tarjeta bip!, lo que incluye toda la gestión de aquellos puntos de recarga que se encuentran en superficie, repartidos en todo Santiago.

La administración de la Tarjeta bip! para Metro es una muestra de confianza en la gestión de la empresa. Para su gestión, se creó una nueva gerencia en Metro, la Gerencia de Canal de Ventas.

EC1

EC4

### 9.1.1 VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

El valor económico generado por Metro aumentó un 5,5% respecto de 2012, desde MM\$ 247.878 hasta MM\$ 261.455. Este aumento se debió principalmente al incremento de 4,9% en el valor generado por las actividades ordinarias de la empresa. En menor medida, los ingresos financieros y otros ingresos por función también contribuyeron al aumento del valor económico generado.

En relación al valor económico distribuido, el mayor incremento respecto del año 2012, se produce en la partida destinada a Personal, que se incrementa en 7,2% y a Costos Operativos, el cual aumenta en 5,7%, impulsada principalmente por mayores costos de mantenimiento y gastos generales. Asimismo, se observa un incremento en el ítem reinversión en Metro, el cual aumenta en MM\$ 5.142.

A los beneficios obtenidos por la ejecución del servicio de transporte, Metro suma la gestión inmobiliaria de la red de estaciones, que permite el emplazamiento de negocios de diferente naturaleza destinados a ofrecer a los pasajeros servicios que agreguen valor añadido al tiempo de estancia. Asimismo, Metro proporciona una gran variedad y cantidad de soportes publicitarios a los avisadores, que van desde Metro TV a espacios en trenes y estaciones.

VALOR ECONÓMICO GENERADO		2011		2012		2013	
		US \$ Millones	%	US \$ Millones	%	US \$ Millones	%
Ingresos	Ingreso de Activos ordinarios	228.962	94%	238.396	96,2%	250.180	95,7%
	Ingresos financieros	11.435	5%	8.470	3,4%	9.036	3,5%
	Otros Ingresos por Función	3.330	1%	1.012	0,4%	2.238	0,9%
<b>Total Valor Económico Generado (VEG)</b>		<b>243.727</b>	<b>100%</b>	<b>247.878</b>	<b>100%</b>	<b>261.455</b>	<b>100%</b>
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO							
Personal	<b>Total Personal</b>	<b>50.303</b>	<b>21%</b>	<b>52.883</b>	<b>21%</b>	<b>59.068</b>	<b>23%</b>
Costos Operativos	Mantenimiento	32.043	13%	36.056	15%	38.637	15%
	Energía Eléctrica	29.658	12%	29.256	12%	30.275	12%
	Gastos Generales	30.582	13%	34.522	14%	36.588	14%
<b>Total costos operativos</b>		<b>92.282</b>	<b>38%</b>	<b>99.833</b>	<b>40%</b>	<b>105.500</b>	<b>40%</b>
Gobiernos	<b>Total gobiernos</b>	<b>4.667</b>	<b>2%</b>	<b>5.548</b>	<b>2%</b>	<b>5.288</b>	<b>2%</b>
Proveedores de fondos	Pagos de intereses	40.600	17%	42.814	17%	39.500	15%
	Pago de deuda	47.857	20%	46.060	19%	46.216	18%
	<b>Total proveedores de fondos</b>	<b>88.457</b>	<b>36%</b>	<b>88.874</b>	<b>36%</b>	<b>85.716</b>	<b>33%</b>
Reinversión Metro	<b>Total reinversión en Metro</b>	<b>8.017</b>	<b>3%</b>	<b>741</b>	<b>0%</b>	<b>5.883</b>	<b>2%</b>
<b>Total Valor Económico Distribuido (VED)</b>		<b>243.727</b>	<b>100%</b>	<b>247.878</b>	<b>100%</b>	<b>261.455</b>	<b>100%</b>

## 9.2 Valor a Largo Plazo

En el ámbito de las inversiones, Metro tiene en curso un volumen de US\$ 3.322 millones en proyectos, destacando la construcción de las nuevas líneas 3 y 6, que alcanza los US\$ 2.758 millones y proyectos de mejoramiento de la red por US\$ 564 millones.

Entre las licitaciones del proyecto de las nuevas Líneas que se han desarrollado durante el 2013 se encuentran entre otras: la “Adjudicación de contratos de construcción e ingeniería” y la “Adjudicación de Material rodante (185 coches nuevos) y sistema de pilotaje automático”.

Esta última consistió en un proceso que se extendió por cerca de 15 meses, y que se desarrolló cumpliendo con los más altos estándares de transparencia y competitividad, la propuesta de CAF-THALES se adjudicó la licitación tras presentar la oferta más económica para proveer 185 nuevos coches con aire acondicionado (115 para Línea 3 y 70 para Línea 6), el sistema de pilotaje automático CBTC y el mantenimiento del material rodante.

En relación a la tarifa técnica, a partir de enero de 2013 y de acuerdo al Convenio de Transporte, suscrito en diciembre de 2012 con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, comenzó a regir una tarifa técnica plana, la cual es actualizada mensualmente conforme al polinomio de indexación. El 26 de junio de 2013, Metro firmó junto al Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones un nuevo acuerdo, el cual incorpora una actualización del polinomio de indexación, mecanismos de revisión de la tarifa técnica y modificaciones a dicha tarifa basados en la entrada en operación de los proyectos Líneas 6 y 3 y del aire acondicionado.

## 9.3 Impactos indirectos y aporte a la economía local

EC2

Cabe destacar que Metro no cuenta con riesgos regulatorios en materia de cambio climático ante la ausencia de legislación específica que limite las emisiones de GEI, pero sí existen riesgos operacionales y financieros de manera indirecta, debido a la necesidad de suministro eléctrico, el que puede verse afectado por fenómenos derivados de alteraciones en el clima.

Para el año 2014, la empresa se ha propuesto algunos desafíos vinculados con el mejoramiento de su sostenibilidad financiera:

- Continuar con un alto estándar en la gestión de manera de mantener abierta la posibilidad para conseguir financiamiento futuro para Metro.
- Mantener la eficiencia de los recursos, como base de nuestra sostenibilidad financiera.
- Ampliar en 800 puntos de venta de la tarjeta bip!, sumándose a los 1400 puntos existentes al momento de recibir este desafío.

## Índice GRI

Indicador	Descripción indicador	Pacto Global	Capítulo	Ubicación
<b>PERFIL</b>				
<b>1. Estrategia y Análisis</b>				
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
<b>2. Perfil de la Organización</b>				
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
<b>3. Parámetros de la Memoria</b>				
<b>3.1. Perfil de la Memoria</b>				
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"> <li>• Determinación de la materialidad.</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	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	
<b>3.2. Alcance y Cobertura de la Memoria</b>				
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"> <li>• Estrategia y análisis, 1.1-1.2.</li> <li>• Perfil de la organización, 2.1-2.8.</li> <li>• Parámetros.</li> </ul>	Requisito no específico de una CoP.	Se hace referencia a la página donde se insertará esta misma tabla.	10
<b>3.3 Verificación</b>				
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
<b>4.3. Participación de los Grupos de Interés</b>				
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
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
DMA	Enfoque de gestión económica	Principios 1, 4, 6 y 7	Sostenibilidad Financiera	49-50
<b>1. Desempeño Económico</b>				
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
<b>2. Presencia en el Mercado</b>				
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	
<b>3. Impactos Económicos Directos</b>				
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
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>				
DMA	Enfoque de gestión ambiental	Principios 7, 8 y 9	Medioambiente	101
<b>1. Materiales</b>				
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."	
<b>2. Energía</b>				
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.	
<b>3. Agua</b>				
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
<b>4. Biodiversidad</b>				
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
<b>5. Emisiones, Vertidos y Residuos</b>				
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.	
<b>6. Productos y Servicios</b>				
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.	
<b>7. Cumplimiento Normativo</b>				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8	Medioambiente	90
<b>8. Transporte</b>				
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
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>				
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
<b>2. Derechos Humanos</b>				
<b>2.1. Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>				
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.	
<b>2.2. No Discriminación</b>				
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.	
<b>2.3. Explotación Infantil</b>				
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.	
<b>2.4. Trabajos Forzados</b>				
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
<b>2.5. Prácticas de Seguridad</b>				
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
<b>2.6. Derechos de los Indígenas</b>				
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.	
<b>2.7. Evaluación</b>				
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.	
<b>2.8. Remediación</b>				
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.	
<b>3. Sociedad</b>				
<b>3.1. Comunidad</b>				
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
<b>3.5. Corrupción</b>				
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	
<b>3.6. Política Pública</b>				
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.	
<b>3.7. Comportamiento de Competencia Desleal</b>				
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.	