



5. TRABAJADORES

Los trabajadores son uno de los pilares principales de la empresa, entendiendo la organización que las condiciones y posibilidades de desarrollo de éstos son fundamentales para una exitosa gestión.

5.1 Dotación de personal

Año (a diciembre)	2014	2013	2012	2011
Ejecutivos y Jefes de Sección	207	198	145	148
Analistas	457	496	360	294
Administrativos	378	214	295	315
Personal de Mantenimiento	510	458	503	496
Personal de Tráfico de Trenes	1.218	1.232	1.207	1.133
Personal de Estaciones	860	932	891	880
Total de Empresa	3.630	3.530	3.401	3.266

5.2 Formación y Capacitación

Los programas formales de capacitación de Metro de Santiago se orientan a dos grandes segmentos: **Programas de Formación Corporativos y Programas de Formación de Operaciones.**

Dentro de los Programas de Formación Corporativos se encuentra el Plan de Formación anual por Gerencias, el que concentra actividades orientadas a disminuir brechas funcionales y de competencias, las que son canalizadas a través de un proceso de levantamiento de necesidades de capacitación. Durante el 2014, se realizaron 255 actividades, alcanzando 3.343 personas capacitadas con 119.977 horas hombre de formación para las gerencias corporativas de Metro.

Por su parte, los Programas de Formación de Operaciones se concentran en dos grandes ejes: las habilitaciones a cargos (Conductores, Vigilantes Privados, Jefes de Estación y Supervisores) y reentrenamientos para mantener los niveles de conocimiento y habilidades necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa. Es así que durante el año 2014, se ejecutaron reentrenamientos para 1.433 trabajadores de Operaciones, los que incluyen 533 Jefes de Estación, Inspectores Intermodales y Supervisores de Servicio. Estos reentrenamientos consistieron en fortalecer y adquirir conocimientos de la Ley de Subcontratación, de nuestro Manual de Emergencias en Trenes, Túneles, Vías y Estaciones, liderazgo vinculado a las emergencias operacionales, comunicación efectiva y análisis de casos ocurridos en nuestras estaciones con el fin de recoger las mejores prácticas y fortalecer los procedimientos.

Adicionalmente, se dio curso al reentrenamiento de Conductores, iniciado por el levantamiento de brechas por medio de un diagnóstico realizado on-line bajo la plataforma de Formación EDUMETRO, el que consistió en detectar aquellas materias transversales y que son críticas para la operación como señalización y zona de maniobras y averías, iniciando con la tecnología NS-74, para luego dar continuidad a las demás tecnologías de nuestros trenes. Asimismo, se reforzó a 900 Conductores en la actualización de nuestro Manual de Emergencias en Trenes, Túneles, Vías y Estaciones.

Junto con lo anterior, durante el primer semestre del 2014 finalizó la segunda etapa de la implementación de la Escuela de Servicio para el personal operativo (interno y externo) abarcando a 1.257 participantes. Este programa está 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.

El año 2014 también se continuó con la implementación del proceso de inducción a través del programa de Integración Corporativa Metro. Esta iniciativa busca ser una mejora en la forma de integrar nuevos miembros de Metro a la cultura y misión de la empresa. En su nuevo formato, contempla una metodología más participativa y experiencial con el objetivo de generar cercanía con cada uno de los participantes, para así alcanzar un mayor sentido de

pertenencia con la organización. Durante el periodo, se realizaron 20 procesos de Integración Corporativa, por los que pasaron 272 nuevos trabajadores.

5.3 Relaciones Laborales

Durante el año 2014, **Calidad de Vida** continuó el **Programa Preventivo de Salud**, incentivando el autocuidado y estilos de vida saludable. Este considera actividades como: colocación de vacunas, Programa Riesgo Persona -el que asesora médica y nutricionalmente a trabajadores que presentan factores de riesgo cardiovascular- y exámenes preventivos sin costo para los trabajadores. A lo anterior se suma la realización de la segunda **Feria de la Salud**. Además, existe el **Programa de Asistencia al Empleado**, destinado a la prevención y control del consumo de drogas y alcohol. En torno a este tema, actualizamos nuestra Política de Alcohol y Drogas y realizamos capacitación en esta temática a 43 nuevas jefaturas y supervisores.

Metro cuenta también con un **Fondo de Bienestar**, iniciativa de la que pueden ser socios todos los trabajadores de nuestra empresa con contrato indefinido, pagando una cuota mensual (la empresa entrega aporte económico por trabajador socio, cuya relación es cinco a uno). Con ello accede a reembolsos de prestaciones médicas y dentales, préstamos médicos y sociales, además de diversos convenios de atención dental, farmacias, ópticas, clínicas y hospitales. En 2014 este Fondo de Bienestar alcanzó los 3.455 socios.

Con el objetivo de promover la integración de los trabajadores y su grupo familiar con la empresa e incentivar un estilo de vida saludable a través del desarrollo de actividades recreativas, deportivas y formativas, Metro desarrolla el **Programa de Recreación y Deporte**. En este contexto, las actividades deportivas que destacaron el año 2014 fueron: Copa Calidad de Vida Masculina, Senior y Femenina en las que participaron 434 trabajadores; Torneo de Bowling, que contó con la participación de 122 trabajadores; y el **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 anual de 245 personas y 1.141 horas al año.

En el caso de las actividades recreativas para nuestros trabajadores y sus familias, destacaron las **Vacaciones de invierno y verano** para hijos de trabajadores, a las que asistieron 182 menores. Además, la **celebración del Día del Niño** reunió a 786 personas, el **Programa Mi Familia Visita Metro** congregó a 228 asistentes y a la **Fiesta de Navidad** asistieron 2.200 personas, entre trabajadores y sus familias. También destacan una **Caminata Familiar al Cerro San Cristóbal**, la Cicletada Familiar y un ciclo cultural con dos funciones de teatro.

Además, durante el 2014 se realizó el **2º Concurso de Pintura Infantil “El Metro del Futuro”**, en el que participaron 56 niños y los 12 dibujos ganadores dieron forma al Calendario Metro 2015, obsequiado a cada trabajador.

En 2013 se implementó el programa **Más Cerca de Ti**, con el objetivo de apoyar más de cerca a nuestros trabajadores. Durante el año 2014, esta iniciativa siguió brindando atención social en terreno a trabajadores en situaciones problemáticas que afectan su calidad de vida y la de su grupo familiar, marcando presencia en eventos trascendentales. Lo anterior, junto con realizar charlas sobre beneficios y encuentros con supervisores.

Finalmente, cabe destacar que Metro tiene un porcentaje de sindicalización a diciembre de 2014 de 85%. Las organizaciones sindicales en la empresa constituyen relevantes canales de participación para los trabajadores y con ellos se trabaja en forma conjunta en distintas iniciativas orientadas a la productividad de la organización y al bienestar de los trabajadores.