



## 4. COLABORADORES Y PROVEEDORES

### Gestión de Personas

[DMA] Metro tiene un fuerte compromiso con sus trabajadores, a quienes reconoce como uno de sus pilares fundamentales para concretar y alcanzar sus metas. Esto queda de manifiesto en la Política de Sostenibilidad, en la que la empresa se compromete a **“realizar el trabajo con altos estándares de seguridad y salud, impulsando acciones que mejoren la calidad de vida de los colaboradores”**.

La Gerencia de Recursos Humanos es responsable por la gestión de personas, además de la administración y gestión de los contratistas.

Uno de los proyectos estratégicos corporativos interesantes a resaltar donde los beneficiarios fueron los trabajadores es el proyecto de Mejoramiento de Espacios Físicos.

Mirando hacia el año 2015, Metro está enfocando sus esfuerzos en el Desarrollo Organizacional que incluirá acciones relacionadas con la gestión de conocimiento, formación y capacitación y la gestión de talento. El objetivo principal es alinear la gestión de las personas con las necesidades de la empresa y así mismo promover un ambiente laboral que permita enfrentar con éxito, los desafíos que nos dejó el 2014.

Metro cuenta con una vida sindical participativa y eso se refleja en la fluida comunicación que existe con las distintas organizaciones. Esto es evidente al constatar que en muchas ocasiones se llega a acuerdos que se relacionan con las jornadas de trabajo y con otros temas de interés mutuo. El irrestricto respeto de Metro a la legislación laboral permite mantener una adecuada relación con sus trabajadores.



## Nuestros colaboradores

[G4-10] En el año 2014, la dotación total de Metro aumentó en un 2,8%, llegando a 3.630 colaboradores, de los cuales el 76,6% fueron hombres y el 23,4% mujeres.

### Total trabajadores por género



Metro procura otorgar estabilidad a sus colaboradores, lo cual se evidencia en el alto porcentaje de trabajadores que se desempeña en jornadas completas y tiene contrato indefinido, que en 2014 llegó al 97%.

### Colaboradores por tipo de jornada y contrato

	2012			2013			2014		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Laboral									
Jornada parcial	31	21	52	63	60	123	43	52	95
Jornada completa	2.645	704	3.349	2.656	751	3.407	2.749	786	3.535
<b>Sub total género</b>	<b>2.676</b>	<b>725</b>	<b>3.401</b>	<b>2.719</b>	<b>811</b>	<b>3.530</b>	<b>2.792</b>	<b>838</b>	<b>3.630</b>
Contrato laboral									
Plaza fija	143	15	158	21	6	27	64	12	76
Plaza indefinida	2.533	710	3.243	2.698	805	3.503	2.728	826	3.554
<b>Sub total género</b>	<b>2.676</b>	<b>725</b>	<b>3.401</b>	<b>2.719</b>	<b>811</b>	<b>3.530</b>	<b>2.792</b>	<b>838</b>	<b>3.630</b>

[G4-LA12] En cuanto a diversidad de género, se puede observar un aumento de mujeres en cargos de nivel ejecutivo, pasando de 14 en el año 2013, a 21 en el 2014. Además, se registró un leve incremento en la cantidad de mujeres trabajando en mantención.

El estamento que siguió concentrando el mayor número de mujeres es el de “Personal Estaciones”, con 229.

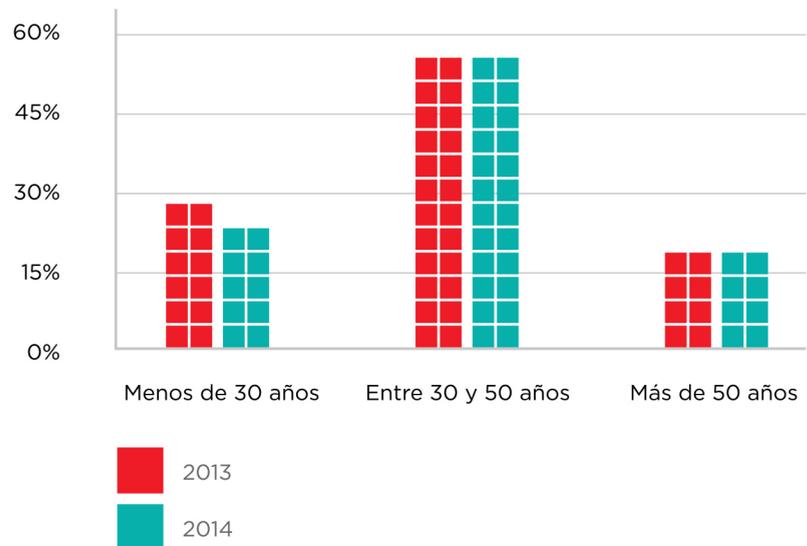
### Colaboradores por categoría profesional

Estamento		2012		2013		2014	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Personal Tráfico de Trenes	Hombres	845	24,8	1.007	28,5	1.000	27,5
	Mujeres	216	6,4	225	6,4	218	6
Personal Mantenimiento	Hombres	486	14,3	448	12,7	494	13,6
	Mujeres	14	0,4	10	0,3	16	0,4
Personal Estaciones	Hombres	815	24	704	19,9	631	17,4
	Mujeres	196	5,8	228	6,5	229	6,3
Jefe Sección	Hombres	74	2,2	79	2,2	75	2,1
	Mujeres	17	0,5	20	0,6	23	0,6
Ejecutivos	Hombres	82	2,4	85	2,4	88	2,4
	Mujeres	15	0,4	14	0,4	21	0,6
Analistas	Hombres	242	7,1	306	8,7	282	7,8
	Mujeres	132	3,9	190	5,4	175	4,8
Administrativos	Hombres	151	4,4	89	2,5	212	5,8
	Mujeres	116	3,4	125	3,5	166	4,6



[G4-LA12] La diversidad etaria se mantuvo estable, con 57% de los colaboradores entre 30 y 50 años. El total de colaboradores con menos de 30 años bajó levemente, mientras que se mantuvo el porcentaje de aquellos que tienen entre 30 y 50 años, y se incrementó en dos puntos porcentuales el segmento de mayores de 50 años.

### Colaboradores por categoría etaria



## Reclutamiento y Remuneraciones

Metro garantiza la igualdad de oportunidades y rechaza cualquier forma de discriminación, lo cual se expresa en su Código de Ética.

Una manifestación de este compromiso es el proceso de reclutamiento, donde no se hace diferencia alguna entre los candidatos más allá de las habilidades requeridas para el cargo.

[G4-LA1] Durante el año 2014, Metro contrató a 199 colaboradores nuevos, con una tasa de contratación de 3,99%. En relación a las remuneraciones, contamos con una Política de Compensaciones que contempla el análisis de los antecedentes curriculares, la experiencia (nivel de madurez) y el desempeño para asignar al colaborador dentro de una banda salarial acorde al nivel de su cargo y otorgar la remuneración correspondiente, resguardando competitividad externa y equidad interna.

El género no es incorporado como variable del análisis de asignación de renta. La empresa retribuye el desempeño y la contribución relativa de sus trabajadores a través del otorgamiento de compensación monetaria y no monetaria (beneficios y reconocimiento).

## [G4-LA13] Relación salario base mujeres y hombres en Metro

Categoría Profesional	Salario base mujeres v/s hombres		
	2012	2013	2014
Administrativo	1,07	1,05	1,06
Analista	0,85	0,87	0,94
Ejecutivo	0,7	0,72	0,68
Jefe de Sección	0,83	0,96	0,89
Personal Estaciones	1,17	1,1	1,19
Personal Mantenimiento	1,04	1,02	1,19
Personal Tráfico	0,85	0,86	0,92

[G4-EC5] Con respecto a las remuneraciones de Metro en comparación con el sueldo mínimo de Chile, que a Diciembre de 2014 estaba fijado en 225.000 CLP, el sueldo más bajo para hombres es 1,24 veces el sueldo mínimo país y el de mujeres es 1,34 veces. Cabe señalar que, adicionalmente, los trabajadores de Metro, con contrato indefinido, reciben una asignación operacional que incrementa su renta imponible mensual.

## Relación entre salario mínimo Metro / salario mínimo país

	2012		2013		2014	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Sueldo base estándar	244.389	262.986	256.893	285.039	278.968	301.891
Proporción del sueldo mínimo país	1,27	1,36	1,22	1,36	1,24	1,34

## Rotación

[G4-LA1] Durante el periodo, 266 personas dejaron la empresa, lo que equivale a una tasa de rotación de 7,33%. Esto representa un ligero aumento respecto al año anterior.

## Tasa de Rotación

	2013	2014
Total egresos	252	266
Tasa de rotación %	7,14%	7,33%

Rotación: número de trabajadores que han dejado la organización / número de trabajadores total.



Al analizar los egresos, se observa que el 56% de las personas que salieron de la empresa en el año 2014, corresponden al rango etario entre 30 y 50 años, seguido por un 36% de menores de 30 años.

### Egresos por edad y género

	2012		2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	115	41	79	26	69	28
Entre 30-50 años	146	29	99	24	125	24
Mayores de 50 años	61	11	22	2	17	3
Total por género	322	81	200	52	211	55
Total consolidado	403		252		266	

## METROSAFETY

Metro cuenta con una Política de Seguridad, a través de la cual se compromete a desarrollar el valor de la seguridad con una mirada integral, en todos los procesos que realiza la empresa y donde participan trabajadores, contratistas y clientes.

La salud y seguridad son una prioridad y un tema estratégico, abordados desde el Directorio de Metro. Con el objetivo de liderar y promover estas materias, mensualmente sesiona un Comité de Gerentes, el cual es convocado y liderado por el Gerente General. En esta instancia se presenta la gestión realizada en salud y seguridad, exponiendo principalmente los avances de la implementación del sistema METROSAFETY, incidencias relevantes y el estado de los indicadores de accidentabilidad de trabajadores propios, contratistas y clientes.

La subgerencia Seguridad Operacional y Respuesta a la Emergencia es responsable para el sistema de seguridad METROSAFETY. La subgerencia consiste en equipos de expertos en prevención de riesgos e ingenieros para las líneas de Metro, el área de mantenimiento y el proyecto de las nuevas líneas, con el fin de asegurar que la seguridad operacional está gestionada en todas las áreas de la empresa.

El Sistema Integrado de Seguridad METROSAFETY y los programas asociados, permiten el control administrativo de planificación, ejecución y verificación, además de la incorporación de mejoras continuas a los procesos, considerando los temas de safety.

METROSAFETY fue desarrollado según las necesidades y realidades de la empresa, y consta de 22 elementos de gestión de seguridad que en su conjunto cubren en forma exhaustiva y sistemática los aspectos relativos a la naturaleza de las operaciones y servicios de Metro. Dado el amplio alcance del sistema, para su implementación se definió un proyecto en tres fases, distribuidas entre los años 2013 y 2016:



Durante el segundo semestre del año 2014, se dio por concluido el desarrollo de la primera fase: “Estandarizar”, la cual tenía por objetivo cerrar las brechas prioritarias y asegurar el cumplimiento del marco legal. Además, se comenzó a trabajar en la fase 2 del Sistema: “Desarrollar”, con la cual se busca administrar preventivamente y estandarizar prácticas.

La implementación del Sistema contempla varios programas enfocados en la gestión de las distintas áreas de la organización, siendo la línea de administración la responsable de gestionar la seguridad.

METROSAFETY considera la incorporación gradual de los programas en la empresa, por lo que en el año 2014 los focos escogidos fueron los siguientes:

**Gerencia Corporativa de Operaciones y Servicios:** los programas buscan disminuir y controlar la accidentabilidad. Se comenzó por las Subgerencias de Líneas, particularmente en las áreas trenes y servicios, para lo cual se conformaron Comités de Seguridad destinados a liderar el tema.

**Gerencia Corporativa de Mantenimiento:** los programas buscan controlar la accidentabilidad y gestionar los riesgos intrínsecos de las labores realizadas en mantenimiento, razón por la cual se optó por empezar con las Subgerencias de Mantenimiento de trenes y Mantenimiento de estaciones y servicios, incorporando programas en los distintos talleres de Metro.

**Gerencia Corporativa de Desarrollo de Proyectos:** los programas buscan dar cumplimiento legal, controlar la accidentabilidad de los trabajadores contratistas y gestionar los riesgos asociados a las labores de construcción de las Líneas 3 y 6. Es por lo anterior que las acciones estuvieron orientadas a implementar Programas



METROSAFETY en las empresas contratistas que desarrollan trabajos en el Proyecto. Previo a la puesta en marcha de los distintos Programas, se realizaron capacitaciones a los diversos estamentos que ejercen liderazgo en las áreas: Subgerentes de Metro, Jefaturas y Supervisión de Líneas, Jefaturas y Supervisión de Mantenimiento, Jefes de Tramos y Coordinadores del proyecto de Líneas 3 y 6; miembros de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, y Sindicatos.

Una vez que comenzaron a ejecutarse los programas, se hizo seguimiento y control de su cumplimiento con el fin de establecer posibles mejoras en los procesos, procedimientos, formación y en otros aspectos involucrados en el Sistema Integrado de Seguridad.

## **Comités Paritarios**

[G4-LA5] Metro cuenta con once Comités Paritarios que cubren el 100% de los trabajadores en las líneas operativas, talleres de mantención, así como en edificios y oficinas corporativas. Cada comité cuenta con tres representantes titulares y tres representantes suplentes tanto de trabajadores como de la administración. Debido a un cambio de oficinas de la Gerencia de Proyectos, un comité dejó de funcionar en el 2014.

Como parte del Programa METROSAFETY, en el año 2014 se realizaron cuatro sesiones de capacitación sobre el Sistema Integrado de Seguridad en las que participaron los integrantes de los Comités Paritarios. Esto con el fin de estandarizar la gestión y coordinar las acciones de seguridad de los once comités. En octubre, los presidentes de los comités se reunieron para analizar los resultados de la gestión en prevención de riesgos en las distintas áreas de Metro.

[G4-LA6] Con respecto a las estadísticas de seguridad ocupacional de los trabajadores de Metro, la siguiente tabla muestra un comportamiento estable entre la cantidad de accidentes en los años 2013 y 2014. Sin embargo, se puede apreciar una disminución en la cantidad de días perdidos por estos accidentes, además de una reducción en el Índice de Gravedad y la Tasa de Accidentes.

## Cifras de salud y seguridad ocupacional Trabajadores Metro

	2012	2013	2014
Accidentes	127	136	138
Días perdidos	1.395	1.735	1.349
Accidentes Mortales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	16,56	16,61	16,69
Índice de Gravedad (IG)	181,91	211,93	163,16
Tasa de Accidentes (TA)	3,86	3,89	3,84
Tasa de Ausentismo	5,67%	6,16%	6,70%

IF = (no de accidentes CTP/HH del periodo) x 1000000

IG = (No de días perdidos acc CTP/Horas periodo) x 1000000

TA = (No de accidentes CTP/dotación promedio periodo) x 100

La seguridad ocupacional es una prioridad para Metro, no solo para sus trabajadores propios, sino para los contratistas que se desempeñan en la construcción de las nuevas líneas.

En las licitaciones de Metro se exponen los requerimientos de seguridad que deben ser presentados por las empresas. Una vez que los trabajos son adjudicados, se hace entrega del Reglamento Especial de Contratistas.

Dado el modelo de trabajo de construcción, existen distintas instancias para controlar los riesgos asociados a las actividades que se realizan en terreno. Metro propone un programa de trabajo orientado al control de los riesgos, el cual es responsabilidad de la empresa contratista encargada de la ejecución de las faenas. Por su parte, las empresas contratistas a cargo de las Inspecciones Técnicas de Obras (ITO) deben supervisar que las actividades comprometidas en el programa de la constructora se cumplan. Finalmente, Metro se encarga de resguardar que el control de la ITO sobre la constructora sea el adecuado, mediante auditorías del sistema.

Durante el año 2014, Metro formó mesas técnicas de trabajo con las empresas contratistas con mayor accidentabilidad y las respectivas ITO que supervisan las labores de las primeras. El objetivo de dicha actividad fue actualizar las matrices de riesgos y proponer programas de trabajo acorde a las realidades presentes en terreno. Con lo anterior se logró establecer barreras de control más efectivas sobre los peligros identificados.



## Cifras de salud y seguridad ocupacional contratistas

	2013	2014
Accidentes	ND	223
Días perdidos	ND	5.732
Accidentes mortales	ND	0
Índice de frecuencia	ND	18,72
Índice de gravedad	ND	481,18
Tasa de accidentes	ND	4,19

IF = (no de accidentes CTP/HH del periodo) x 1000000

IG = (No de días perdidos acc CTP/Horas periodo) x 1000000

TA = (No de accidentes CTP/dotación promedio periodo) x 100

[G4-LA7] Metro se esfuerza por otorgar adecuadas condiciones de salud ocupacional, lo cual también es abordado en el Sistema Integrado de Seguridad METROSAFETY. Durante el año 2014, se trabajó en un análisis y una evaluación de los riesgos que pudieran generar enfermedades ocupacionales, para en el 2015 utilizar los resultados para gestionar los riesgos identificados en este ámbito.

## Desarrollo Profesional

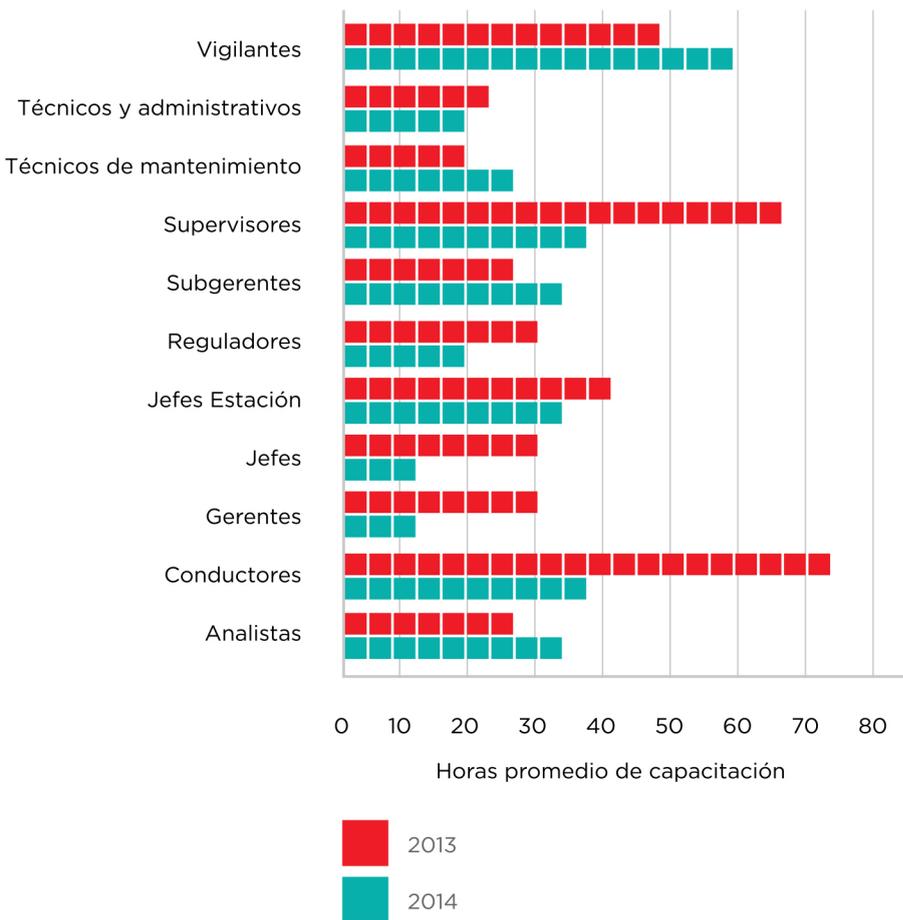
### Capacitación y formación

[G4-LA9] En el año 2014, se registraron 120.246\* horas de capacitación, con un promedio de 33 horas por colaborador, en comparación con 162.175 horas y un promedio de 46 horas por colaborador en el 2013. Por primera vez, podemos presentar el desglose del promedio de horas de capacitación por género: 36 horas anuales de capacitación de hombres y 22 horas de mujeres.

Con el compromiso de entregar un servicio seguro a los usuarios, durante el año 2014 los vigilantes de Metro obtuvieron el promedio más alto de capacitación (57,5 horas). Otros grupos que recibieron mayor formación, en el 2014, fueron los técnicos de mantenimiento, subgerentes y analistas.

\*La diferencia con las horas informadas en la memoria financiera (119.977 horas) se debe a un ajuste que se realizó dado que posteriormente se incorporaron horas de reentrenamiento del personal operativo que no se consideraron para la memoria.

### Promedio de horas de capacitación por categoría profesional



[G4-LA10] Los programas formales de capacitación de Metro se orientan a dos grandes segmentos: Programas de Formación Corporativos y Programas de Formación de Operaciones.

### Programas de Formación Corporativos

**Plan de Formación anual por Gerencias:** Este Plan 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 año 2014 se realizaron 255 actividades, capacitando a 3.343 trabajadores, con 119.977 horas hombre de formación para las once gerencias corporativas de Metro.

**Integración corporativa:** Se rediseñó y lanzó el nuevo Programa de Integración Corporativa Metro, proceso de inducción que busca mejorar la forma de integrar a los ingresos con la cultura, misión e identidad de la empresa.

El nuevo formato tiene una metodología más participativa y experiencial, con la intención de generar mayor cercanía con cada uno de los participantes y así fortalecer el sentido de pertenencia con la organización y la integración.

Durante el año, se realizaron 20 procesos de Integración, en los que participaron 272 nuevos trabajadores.



## Programas de Formación Operaciones

Para los colaboradores de Operaciones se establecieron dos grandes ejes de formación:

- Habilitaciones a cargos (conductores, vigilantes privados, jefes de estación y supervisores)
- Reentrenamientos para mantener los niveles de conocimiento y habilidades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa.

Durante el periodo, se ejecutaron 533 reentrenamientos para trabajadores de operaciones, los que incluyeron a jefes de estación, inspectores intermodales y supervisores de servicio. La formación tuvo como principal objetivo fortalecer las herramientas de gestión y transferir conocimientos sobre la Ley de Subcontratación; el Manual de emergencias en trenes, túneles, vías y estaciones de Metro; el Liderazgo vinculado a emergencias de Metro, la Comunicación efectiva y el análisis de casos ocurridos en nuestras estaciones, con el fin de recoger las mejores prácticas y fortalecer los procedimientos.

Así también, se dio inicio al reentrenamiento de conductores, apoyado por el levantamiento de brechas (diagnóstico realizado on-line a través de la plataforma de formación EDUMETRO), que consistió en detectar materias transversales críticas para la operación como señalización, zona de maniobras y averías, comenzando con la tecnología NS-74, para luego dar continuidad a las demás tecnologías de nuestros trenes. Complementariamente, se actualizó a 900 conductores respecto a nuestro Manual de Emergencias en trenes, túneles, vías y estaciones.

Durante el año, se finalizó la segunda etapa de la implementación de la Escuela de Servicio para el personal operativo (interno y externo), que congregó a 1.257 participantes. El programa se orientó a formar habilidades de atención al cliente como empatía y asertividad, además de asegurar la correcta incorporación de la Estrategia de Servicio de Metro en las prácticas operacionales.

## Evaluación de desempeño

Debido a los nuevos desafíos que se ha planteado la empresa, la Gestión del Desempeño en Metro se encuentra en un proceso de revisión para incorporar mejoras en su versión 2015.

El total de personas que cumple con los requisitos de antigüedad y tasa de ausentismo reciben una evaluación formal de su desempeño y una retroalimentación sobre sus fortalezas, áreas de mejora y oportunidades de desarrollo.

La Evaluación de Desempeño sigue siendo en Metro una herramienta de gestión por meritocracia, permitiendo participar en postulaciones a cargos internos, ajustes salariales, cursos, becas, entre otros. En el año 2014, se mantuvo la tendencia a aumentar el número de personas evaluadas.

**[G4-LA11] Colaboradores con evaluación de desempeño**

	2012	2013	2014
Número de personas evaluadas	2.752	3.350	3.412
% evaluados	80,9	93,6	94

## Calidad de Vida y Clima

### Clima

Durante el año 2014, se aplicó la encuesta de percepción de clima laboral y se realizaron grupos focales para profundizar ciertas temáticas. Se conformaron mesas de trabajo por gerencia que permitieron identificar desafíos y oportunidades, así como acordar estrategias para lograr soluciones.

Durante ese año, se constituyeron Comités de Clima Locales conformados por colaboradores de cada gerencia. Estos comités permitieron articular respuestas corporativas con requerimientos locales, logrando que se buscaran soluciones acorde a las necesidades y particularidades de cada equipo.

En pro de lograr un correcto funcionamiento de los Comités Locales, se realizaron encuentros y capacitaciones a los líderes de comité, entregando las herramientas necesarias para su rol de articulador y coordinador de necesidades locales y soluciones transversales.

### Calidad de Vida

[G4-LA2] Metro cuenta con una variedad de beneficios sociales que buscan abordar las diferentes contingencias y necesidades de los colaboradores con contrato indefinido. La empresa está convencida de que la calidad de vida incide directamente en el desarrollo de las personas. Por eso, continúa trabajando arduamente para ofrecer mejores beneficios y una mayor cobertura.

**Fondo de Bienestar:** tiene por objetivo mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y de su grupo familiar, otorgando beneficios como bonificaciones de salud y préstamos médicos y sociales. En el año 2014, el 97% de los trabajadores con contrato indefinido estuvo afiliado al fondo, lo que se traduce en 3.455 colaboradores, mientras que en el 2013 éstos llegaron al 84%.

El fondo se financia con cuotas de los socios y aportes de la empresa, lo cual representa una relación de uno a cinco. Durante el año 2014, se implementaron importantes mejoras en las bonificaciones de salud, aumentando todos los topes de reembolsos, destacando la duplicación del dental. Además, se incorporaron bonificaciones de leches maternales especiales y se mejoraron los reembolsos por



kinesiología y fonoaudiología. Se mejoró la política de cargas especiales, ampliando el grupo beneficiario al incluir hijos hasta los 25 años y a los que dejan de estudiar por causa de una enfermedad.

**Política y Programa de Alcohol y Drogas:** durante el periodo se actualizó nuestra Política de Alcohol y Drogas, y realizamos capacitaciones sobre esta temática a 43 nuevas jefaturas y supervisores.

**Atención Social:** el área de Calidad de Vida estableció el Programa “Más cerca de ti” que consiste en una red comunicacional y de apoyo, destinada a facilitar la difusión y acceso de los colaboradores a beneficios. Durante el periodo, se brindó atención social a 618 colaboradores y se realizaron 101 visitas a terreno.

Por otra parte, se desarrollaron 35 charlas y se efectuó el primer encuentro con supervisores de operaciones, actividad que tuvo como objetivo establecer alianzas para hacer llegar la información de beneficios a los trabajadores

#### **Asignaciones sociales:**

- “Metro te Acompaña”: asignaciones por matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento de cónyuges, hijos y padres. En el año 2014, se beneficiaron 322 trabajadores, lo que corresponde al 8,9% del total de los afiliados.
- Asignaciones escolares para hijos y trabajadores estudiantes: beneficio que abarca desde la educación preescolar hasta la educación superior. En el año 2014, recibieron este beneficio 1.420 trabajadores, que corresponden al 39%.
- Préstamos de salud (farmacia, dental, óptica, hospitalizaciones, etc.) y sociales (auxilio y arreglos habitacionales y funerario): obtuvieron este beneficio 2.084 trabajadores, que representan el 60% de los afiliados al fondo.

**Programa de Salud “Metrovida”:** en el año 2014, se buscó potenciar este Programa para lo cual se realizaron variadas actividades preventivas como la vacunación de 1.366 trabajadores contra la influenza y el desarrollo de la campaña de exámenes preventivos “Prefiero saber que estoy sano a creer que lo estoy”, que permitió atender a más de 740 trabajadores. Además, se brindó atención médica y nutricional, sin costo, a 219 colaboradores.

También, se realizó “La feria de la salud”, donde se expusieron convenios de salud y se promovieron los beneficios en esta materia.

**Programa de Recreación y Deporte:** durante el año 2014, realizamos diversas iniciativas con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias:

Tipo de actividad	Actividad	Descripción	Participantes	Calidad de vida
Para la familia:	“Mi Familia Visita Metro”	Las familias de los colaboradores conocieron las instalaciones más emblemáticas de Metro.	223	Busca acercar a los hijos y familiares directos de los trabajadores a la empresa, a través de una jornada entretenida en la cual conozcan los lugares más representativos de Metro e identifiquen el aporte que hacen sus padres y madres en la relevante función diaria de la operación y del servicio.
	Eventos al aire libre	Caminata familiar al Cerro San Cristóbal	79	Existe una amplia gama de actividades deportivas y recreativas cuyo objetivo es incentivar un estilo de vida saludable y brindar instancias de acercamiento entre los trabajadores sus familias y la empresa: por ello se han desarrollado la segunda Caminata Familiar al Cerro San Cristóbal y la primera Cicletada.
		Primera cicletada familiar	37	
	Vacaciones de invierno y verano	Actividades deportivas, de aprendizaje y de entretenimiento para hijos de trabajadores durante 7 días.	182	Instancia que busca brindar un espacio de recreación y aprendizaje a los hijos de los trabajadores. Considera una semana de diferentes y entretenidas excursiones.
	II Concurso de pintura infantil, “El Metro del Futuro”	Se invita a participar a trabajadores de Metro del concurso de dibujos. Los dibujos ganadores según categoría son incluidos como imágenes para el calendario del año siguiente que se entrega a cada trabajador de Metro.	56	Instancia que invita a participar a los hijos de los trabajadores de Metro. Ellos participan presentando sus dibujos, los que consideran temáticas de Metro. Las pinturas ganadoras según categoría son incluidas como imágenes para el calendario del año siguiente que se entrega a cada trabajador de Metro.
	Ciclo Cultura Calidad de Vida	Presentación de dos obras de teatro	458	
Torneos	Copa de futbol “Calidad de Vida”	11ª versión. Competencia en tres categorías	434	Realizamos la 11ª versión de la Copa de Fútbol “Calidad de Vida”, que este año contempló 3 categorías: todo competidor, senior y damas. Todos los domingos, entre julio y noviembre, 434 jugadores disputaron el torneo todo competidor. 17 fechas duró el torneo Sénior y las damas, nuevamente, se hicieron presentes con la copa femenina de futbolito.
	Campeonato de bowling	Segunda versión	186	En la 2ª versión del “Campeonato de Bowling”, 186 trabajadores se tomaron las pistas del Aventura Center para, en dos jornadas, disfrutar de una entretenida competencia.
	Programa de Acondicionamiento Físico	Clases de zumba, aerobox, pilates, yoga y crossfit	Participaron durante el año 256 personas en forma permanente	El “Programa de acondicionamiento físico” considera clases de acondicionamiento físico, zumba, aerobox, pilates, yoga y crosfit, que forman parte de la oferta que diariamente tiene el gimnasio del CCA para los trabajadores. Además, incluimos clases permanentes en el espacio destinado a actividad física de talleres San Eugenio.



## Protección de la maternidad

Metro está preocupado por ser un lugar de trabajo donde las familias sean parte integral de la vida laboral. Por esto, la empresa, en conjunto con la Federación de Sindicatos, definió una Política de Maternidad que contempla una serie de beneficios de protección a la maternidad, los cuales van más allá de lo estipulado por ley y están dirigidos a todas las trabajadoras embarazadas y con hijos menores de dos años.

Los beneficios incluyen el pago de sala cuna, jornadas de trabajo reducidas al momento de la reincorporación del postnatal y dos horas para la alimentación del bebé, lo que excede en una hora el beneficio legal y permite que las madres tengan tiempo suficiente para trasladarse hasta donde se encuentren sus hijos. También, se entrega vestuario maternal para trabajadoras que utilizan uniforme corporativo y se otorga mediodía de permiso al mes para que los papás puedan acompañar a su hijo a control de niño sano. Adicionalmente, se establecieron consideraciones especiales para mujeres que trabajan en operación de servicio o de trenes, según la naturaleza del trabajo.

[G4-LA3] Durante el periodo, 42 mujeres hicieron uso de su permiso maternal manteniéndose en su trabajo el 100% de ellas, después de un periodo de un año.

## Relaciones Laborales

[G4-HR4] Para Metro la relación con las organizaciones sindicales es fundamental y por ello se llevan a cabo reuniones mensuales con cada uno de los sindicatos y con la Federación, además de las reuniones particulares de mesas de trabajo conjuntas. La comunicación es directa, en reuniones y en las atenciones diarias, y constante por vía telefónica y de correos electrónicos.

Se cautela la libertad de asociación toda vez que en el año 2014 se formó el sindicato de vigilantes y dos sindicatos de conductores se fusionaron en una sola organización sindical. Basado en estos cambios, Metro actualmente cuenta con cuatro organizaciones sindicales:

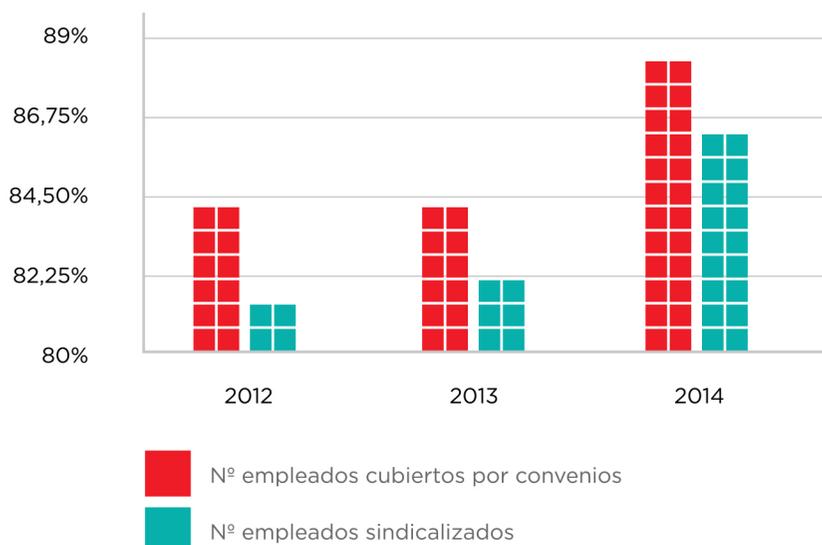
Organización sindical	Miembros
Sindicato N°1	Servicios: jefes de estación, vigilantes y técnicos, entre otros
Sindicato N°2	Jefes de estación, Cargos profesionales y técnicos y otros cargos
Sindicato N°7	Conductores y algunos otros cargos
Sindicato Vigilantes	Vigilantes
Federación de Sindicatos	Agrupación de los Sindicatos N° 1, N°2, N°7

En cuanto al derecho a la negociación colectiva, el sindicato N°3 el año 2014 negoció anticipadamente, dándose cumplimiento a una facultad que permite la legislación laboral.

[G4-11] En el año 2014, el 85,5% de los trabajadores estaba suscrito a alguno de los cuatro sindicatos de Metro. Esto representa un aumento de 3,05% de la tasa de sindicalización con respecto al 2013.

Cabe de señalar que el 88% de los trabajadores de Metro está cubierto por convenios colectivos.

### Trabajadores sindicalizados:



[G4-LA4] Cualquier cambio operativo referido a jornadas de trabajo es dialogado con el mundo sindical, por lo que no hay un plazo establecido o escriturado para indicar un cambio en la operación o la creación de un cargo distinto. Se busca el diálogo y se acuerda una fecha de vigencia que sea mutua. Legalmente, si hubiere un plazo puntual se respeta como en el caso de la jornada excepcional en donde la administración con las organizaciones sindicales acordaron una jornada excepcional, que fue autorizada por la Inspección del Trabajo por una vigencia de cuatro años.

[G4-HR6] Metro se caracteriza por ser una empresa que respeta la legislación laboral, por lo que no existe trabajo forzoso. Se propende a que nuestros trabajadores respeten su jornada de trabajo y cautelamos que se cumplan los descansos; el trabajo en horas extras es voluntario. Reforzamos nuestros lineamientos a través del Código de Ética.

## Gestión de Proveedores

[DMA] Los proveedores y contratistas de Metro son un eslabón muy importante de su cadena de valor, especialmente aquellos de los ámbitos de operaciones y mantenimiento, y los que participan en la construcción de las Líneas 3 y 6.

Metro cuenta con una Política de Adquisiciones que define los principales criterios y normas para la compra de bienes, contratación de servicios y obras. Los objetivos principales de la política buscan preservar la transparencia de los procesos de compra, optimizar la utilización de recursos y orientar al personal de Metro involucrado en adquisiciones.



[G4-12] En el año 2014, Metro contó con un total de 5.176 proveedores, de los cuales los principales son:

Proveedor	Detalle
Faiveley Transport Chile Ltda.	Repuestos para mantenimiento correctivo y preventivo de trenes ASO2, NS93, NS74.
Alstom Chile S.A.	Repuestos para mantenimiento correctivo y preventivo de trenes ASO2, NS93, ASO4.
Thyssenkrupp Elevadores S.A.	Repuestos de transporte vertical para equipos de estaciones, correspondientes a ascensores, escaleras mecánicas, salva escaleras y plataformas.
Lucchini Rs S.P.A.	Suministro de ruedas de rodadura para trenes ASO2.
Grupos Diferenciales S.A.	Repuestos para el mantenimiento de puentes diferenciales de trenes NS93 y NS74.
Mersen Chile Ltda.	Repuestos eléctricos (fusibles y escobillas) para trenes NS93 y NS74.
Chilectra S.A.	Suministro de servicios y materiales para el sistema de alimentación eléctrica del Metro.
Archivert S.A.	Suministro de tarjetas BIP! al portador.
Salinas y Fabres S.A.	Repuestos para el mantenimiento de puentes diferenciales y boguie de trenes NS93.
Skf Chilena S.A.I.C.	Suministro de rodamientos para el mantenimiento mecánico de trenes NS74 y NS93.

En relación a los contratistas de Metro, en 2014 existieron 38 contratos claves por servicios bajo el régimen de subcontratación, los que están clasificados en las siguientes cinco categorías:

Categoría de actividades en la cadena de valor	Número de contratistas	Ubicación de los contratistas
Seguridad en las estaciones, talleres y edificios de Metro	3	Estaciones, talleres y edificio corporativo
Cajeros de Boleterías de Metro y administración de Oficinas de Servicio al Cliente	4	Estaciones de Metro
Aseo estaciones	2	Estaciones de Metro
Mantenimiento de estaciones y servicios, vías y energía eléctrica, mantenimiento menor	22	Talleres de Metro
Administración y soporte	7	Edificio corporativo

El área de abastecimiento de Metro es responsable de las adquisiciones a través de los procesos de licitación. Luego de la selección de los proveedores, la administración de contratos está a cargo de cada gerencia dependiendo del servicio entregado.

Con respecto a los contratistas, la Subgerencia de Servicios Externos, que forma parte de la Gerencia de Recursos Humanos, es la encargada de gestionar y fiscalizar el cumplimiento laboral y previsional de los contratos bajo régimen de subcontratación.

[G4-LA14] Metro prioriza su rol subsidiario como empresa mandante en las relaciones con sus contratistas, a quienes evalúa en función de su cumplimiento laboral y previsional. Para ello, Metro solicita mensualmente a sus empresas contratistas el certificado de cumplimiento laboral y previsional, emitido por la Dirección del Trabajo (F30-1).

Desde agosto del año 2014, Metro trabaja con una empresa certificadora que se encarga de fiscalizar en terreno, de forma mensual, el cumplimiento laboral, previsional, las condiciones de trabajo, así como la eventual vulneración de los derechos de los trabajadores de empresas contratistas. Las observaciones levantadas durante las fiscalizaciones son revisadas y clasificadas por Servicios Externos y enviadas a los administradores de contrato para su debida gestión.

Los informes mensuales sobre el cumplimiento de los contratistas se comparten con el Directorio de Metro.

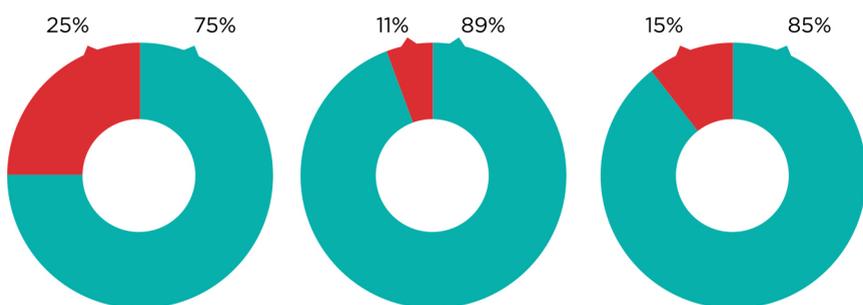
Metro tiene el derecho de retener los estados de pago cuando la empresa presenta incumplimientos laborales y/o previsionales.

En el año 2014, Metro realizó la 4ª Encuesta de Satisfacción de Proveedores con respecto al proceso de licitaciones, la cual fue contestada por 253 empresas. Los resultados obtenidos son utilizados para identificar oportunidades de mejora en sus procesos.

[G4-EC9] Los gastos en proveedores y contratistas durante el año 2014 aumentaron en un 42%, lo que se traduce en 574.722 millones de pesos, mientras que en el año anterior esta cifra fue de 404.840 millones de pesos.

Se mantuvo la misma tendencia en la división entre compras nacionales e internacionales, con un leve aumento en el porcentaje de gastos internacionales.

### Gastos en Proveedores



	2012 (MM\$)	2013 (MM\$)	2014 (MM\$)
Nacional	229.554	362.714	491.047
Internacional	75.468	43.126	83.675
Total	305.022	404.840	574.722