



Reporte de Sostenibilidad 2015



Índice

1	Carta del Presidente del Directorio	3	8	Entorno Urbano	51
2	Carta del Gerente General	6	9	Relación con Trabajadores	61
3	Cifras Destacadas	9	10	Relación con Proveedores y Contratistas	74
4	La Historia de Metro	11	11	Relación con Clientes	81
5	Introducción	17	12	Nuestras Comunidades	95
6	Perfil	27	13	Gestión Ambiental	107
7	Gobierno Corporativo	43		Índice GRI y Pacto Global	121



Carta del
Presidente
del Directorio



1

Carta del Presidente del Directorio

Con la perspectiva que da el tiempo, hoy podemos decir con convicción y satisfacción que el 2015 fue el año de recuperación de la confianza. Antes que todo, nos abocamos a recuperarla en nosotros, como organización, y luego, mediante un reenfoque de nuestra gestión, la confianza hacia Metro de parte de la ciudadanía.

El año 2014 no fue bueno para nuestra empresa., y lo resentimos internamente. Conscientes de nuestro rol social y aporte a la calidad de vida de millones de personas cada día, nos vimos de pronto como causantes de un genuino malestar entre quienes estamos llamados a servir. Las fallas e interrupciones del servicio que marcaron el 2014 nos hicieron centrarnos durante el 2015 en las medidas para salir de la contingencia y, paralelamente, en sentar las bases que nos

permitieran avanzar hacia la excelencia operacional, teniendo siempre como principal preocupación: nuestros pasajeros.

Ese nuevo enfoque de gestión rindió sus frutos. En lo referente a las fallas y sus impactos en nuestros usuarios y la ciudadanía, las averías de sistemas, energía y vías, disminuyeron en un 42% respecto del 2014, y se logró una reducción del 64% en el tiempo de impacto a clientes.

Lo anterior fue fundamental para mejorar la confianza hacia Metro por parte de la ciudadanía, lo que se refleja en el inicio de la recuperación de nuestra reputación corporativa, que creció de -1% a 27% el año 2015. (reputación neta)

Estas cifras constituyen, sin duda, el respaldo que necesitábamos para continuar -con la rigurosidad y profesionalismo que nos caracteriza- trabajando para hacer de Santiago una mejor ciudad para sus habitantes y contribuir a su desarrollo.

Uno de nuestros proyectos emblemáticos y que representa uno de nuestros mayores desafíos, es la construcción simultánea de las dos nuevas Líneas 6 y 3, que ha seguido avanzando de manera importante. En noviembre de 2015 ya habíamos unido todos los túneles de la futura Línea 6, conectando subterráneamente a lo largo de 15,3 kilómetros las siete comunas que se verán directamente beneficiadas con su entrada en servicio, y se habían cumplido exitosamente algunos hitos del proyecto, como las pruebas de circulación de los primeros trenes con tecnología UTO, realizadas en la vía de prueba de Valenciennes, Francia.

Sabemos, sin embargo, que la incorporación de 37 kilómetros adicionales a nuestra red para el año 2018 es mucho más que una extensión de líneas de Metro, con toda la importancia que ello tiene. Representa también un impacto en la calidad de vida de las personas que reciben en su entorno este medio de transporte, y hace tangible el acceso al desarrollo a los sectores más postergados de la sociedad, aportando a la integración social y generación de oportunidades.





Es por esta razón que durante el año 2015 dedicamos muchos de nuestros esfuerzos a fortalecer nuestras relaciones con la comunidad, impulsados por nuestra Política de Sostenibilidad, que se sustenta en nuestra real convicción de ser una empresa que aporta concretamente a la calidad de vida de la ciudadanía y al cuidado del medio ambiente.

Como empresa de propiedad de todos los chilenos, estamos plenamente conscientes de que el fortalecimiento de una cultura de buenas prácticas, ética y transparencia en nuestra gestión diaria, resulta sustancial para nuestro éxito y sostenibilidad, lo que se traduce –finalmente–, en cumplir con nuestro mandato de entregar un servicio de excelencia a millones de personas cada día. Por este motivo, creemos que el Gobierno Corporativo de la empresa se robusteció gracias a la incorporación de un Oficial de Cumplimiento. Su rol es clave, pues nos permite impulsar al interior de la organización una serie de actividades que apuntan a la difusión, educación y entrega de herramientas para hacer frente a situaciones que pudieran representar algún conflicto ético o incumplimiento legal o normativo.

En sintonía con nuestros Valores Corporativos, los temas de seguridad y salud en el trabajo nos ocuparon fuertemente. En abril firmamos nuestra política en la materia y dimos importantes pasos en la implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud que nos permitirá desarrollar y fortalecer una cultura preventiva, centrada en nuestros trabajadores propios y los de nuestros contratistas. Este es un esfuerzo mayor, de largo aliento, pero anclado en un deber ético como lo es el cuidado y protección de las personas. Nuestra meta es ambiciosa, y por eso, somos en extremo exigentes en esta materia, porque si bien podemos mostrar indicadores aceptables que reflejan un notable mejoramiento, éstos son solo una referencia.

En el ámbito financiero, nuestro desempeño durante el año 2015 muestra nuevamente un resultado operacional positivo, lo que constituye un sello de Metro de Santiago, y gracias al cual logramos

un buen posicionamiento en el mercado, el que posibilita que podamos financiar parte de nuestros planes de expansión.

El año 2015 también estuvo marcado por el acto de restitución del lienzo “El Martirio de Rodrigo Rojas y Carmen Gloria Quintana” en su espacio original en el mural “Memoria Visual de una Nación”. La obra del artista Mario Toral se despliega hoy en toda su magnitud en la estación Universidad de Chile, ofreciendo a los chilenos nuestra historia como país, con sus luces y sombras.

Esta inauguración significó reforzar nuestra vocación de empresa ciudadana, conectada con el Chile de hoy, con sus demandas y necesidades. Esta vocación es la que nos ha movilizado permanentemente, las 24 horas al día, los 365 días del año, por 40 años.

En septiembre, en un acto encabezado por la Presidenta de la República, celebramos los 40 años de Metro desde el inicio de nuestra operación. Y revivimos, con emoción, junto a las autoridades y a los trabajadores que nos acompañan desde entonces, aquel primer viaje entre las estaciones San Pablo y La Moneda,

Al finalizar, quisiera decir que, al igual que ayer, hoy nuestro compromiso es trabajar con fuerza y convicción por mejorar la calidad de vida de las personas que usan nuestro servicio y con quienes convivimos en la ciudad. Tenemos muchos desafíos hacia el futuro. Ellos son y deben ser un estímulo para hacer las cosas siempre mejor y así retribuir la confianza que la ciudadanía ha depositado en nosotros.

Rodrigo Azócar Hidalgo
Presidente del Directorio



Carta del
Gerente
General



2

Carta del Gerente General

Metro es una empresa con un rol social incuestionable, que presta un servicio central en el transporte público capitalino. Por eso es que cualquier afectación en la operación repercute directamente en el día a día de nuestros usuarios. Y cuando estas fallas son mayores, el impacto se amplifica enormemente.

Es así como los hechos del 2014 nos recordaron que los sistemas pueden fallar, pero debemos resguardar que esas fallas sean las menos posibles y generen los menores impactos en nuestros usuarios. Por eso el año 2015 nos abocamos a una nueva forma de gestión de las averías, que significó poner a nuestros clientes en el centro. Con esa premisa enfrentamos una paulatina recuperación de nuestros

indicadores operacionales, pero también de aquellos relativos al vínculo con nuestros clientes y con la sociedad en su conjunto.

Y logramos también algo muy importante: como organización, demostramos una gran capacidad de resiliencia y hoy nos vemos fortalecidos como equipo de personas. Esto nos permite seguir adelante entregando nuestro servicio, avanzando en nuestros proyectos y reforzando nuestro papel como protagonistas del transporte público integrado.

De esta forma, junto con abordar los quiebres operacionales del 2014 a través del Plan de Mejoramiento ante Averías de Alto Impacto, avanzamos en varios frentes de cara al servicio que entregamos a nuestros usuarios.

Entre otros proyectos, continuamos con la implementación del Sistema de Control Automático de Trenes en Línea 1 (CBTC), el cual permite mejorar la oferta y frecuencia de trenes, siendo además más eficiente energéticamente.

Del mismo modo, avanzamos con las intervenciones a la flota de trenes de Línea 1, la de mayor afluencia de la red, para contar el año 2016 con totalidad de los trenes de esa línea con aire acondicionado.

Otra mejora importante que va en directo beneficio de nuestros clientes, es el fortalecimiento de la red de carga bip!. Como empresa, asumimos el año 2013 el desafío de administrar la red de carga de la ciudad, mejorando la cobertura e innovando en alianzas que permitieran a las personas tener más alternativas para cargar su tarjeta bip!. De esta manera, al cierre del año 2015 la red de carga creció un 30%, alcanzando los 2.300 puntos, que incluyen 169 puntos asociados al retail. A lo que se suma la inclusión de Webpay como plataforma de pago.

Este también fue el año en que redefinimos nuestra Estrategia de Servicio, incorporando los aprendizajes que nos dejó el 2014 y enfocándola en los pilares y atributos del servicio con el objetivo





de ajustarla a las necesidades de nuestros usuarios. Así también, reforzamos la comunicación a pasajeros, tanto en contingencia como en operación regular, para atender los requerimientos de información en las distintas situaciones y etapas del viaje.

Asimismo, actualizamos nuestra Política de Sostenibilidad, nuestro marco de acción que define nuestras líneas de trabajo en los ejes Ciudadanía, Medio Ambiente, Trabajadores y Colaboradores. Bajo su alero, impulsamos el 2015 un intensivo trabajo con las comunidades, entendiendo que somos un ciudadano corporativo que quiere conversar armónicamente con ellas y construir vínculos que generen valor compartido. Lo anterior se tradujo en 400 actividades comunitarias, 76 Mesas Técnicas y una treintena de visitas a operación y a obras de las nuevas Líneas 6 y 3.

Respecto de este último proyecto en particular, el año 2015 alcanzamos un 54% de avance físico. La integración 28 estaciones y cinco nuevas comunas a nuestro servicio nos permitirá aumentar en 40% la extensión de nuestra actual red. Mientras que los equipamientos de última generación con que contarán ambas líneas implicarán un gran esfuerzo por nuestra parte en términos de educación a pasajeros. Ese es, en sí mismo, uno de los grandes desafíos que tenemos hacia adelante.

En el frente interno, potenciamos la seguridad y salud en el trabajo gracias a la firma de nuestra nueva política y a la implementación de un sistema de gestión que nos hace a todos los trabajadores de Metro responsables del autocuidado y, en definitiva, de internalizar una cultura preventiva. En este ámbito, quiero destacar especialmente el trabajo comprometido y profesional de los Comités Paritarios de nuestra empresa, un verdadero ejemplo de empoderamiento en la implementación y difusión de buenas prácticas en materia de seguridad y salud laboral. La certificación de cada uno de ellos, en su amplia mayoría con la máxima distinción, es muestra de ello.

También iniciamos la implementación de un proyecto de largo plazo que tiene como fundamento generar las condiciones para una gestión

colaborativa que impulse la felicidad organizacional. Cuando arribemos como organización al nivel deseado de colaboración interna, habremos alcanzado un virtuosismo que nos beneficiará a todos, tanto desde el punto de vista de los resultados como empresa como desde la perspectiva de la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo.

Todo lo anterior es reflejo de un periodo marcado por fuertes deseos de superación. Quisimos dejar atrás un complejo año 2014 haciéndonos cargo. Y optamos, de manera decidida, a cambiar desde nuestros fundamentos aquello que en el contexto actual ya no nos servía, rompiendo ciertos paradigmas, permitiéndonos pensar las cosas desde otros enfoques y complementando todo ello con el bagaje propio de 40 años de operación.

Los resultados están a la vista, aunque sabemos que son los primeros pasos del largo camino hacia la recuperación de nuestra reputación corporativa y del orgullo que todo chileno siente por su Metro.

Para llegar hasta allá, entendemos que cada uno de los más de 660 millones de viajes que realizamos al año es importante. Porque estamos conscientes de que tras cada viaje hay una persona que es impulsada a vivirlo por una historia y contexto particular, sea rutinario o extraordinario. A ella –y a los millones de usuarios que nos prefieren cada día– no queremos fallarle.

Esa nuestra voluntad y hacia allá dirigimos todos nuestros esfuerzos cada día.

Rubén Alvarado Vigar
Gerente General



Cifras Destacadas



3

Cifras Destacadas



Pasajeros: Metro es parte del grupo de los **30 Metros** con mayor afluencia en el mundo. El 2015 se registraron **661,2 millones** de pasajeros.



Satisfacción de clientes: Durante 2015 se logró una satisfacción neta de **58%**, lo que representa un alza de un **6%** respecto del año anterior.



Relacionamiento comunitario: **400** actividades comunitarias, **76** Mesas Técnicas y **34** visitas a operación y a obras del Proyecto Líneas 6 y 3.



Averías: Se redujo a casi la mitad la cantidad de averías presentadas el año 2014, logrando una baja de **64%** en el tiempo de impacto a clientes gracias a mejoras en el mantenimiento.



Reputación Metro: El Estudio de Imagen y Posicionamiento GFK Adimark mostró un alza del **28%** en reputación.



Metro más seguro: Logramos reducir la tasa de delitos en un **19%**, en comparación con 2014.



Comunicación con pasajeros: Alcanzamos **975.000** seguidores en Twitter, gestionamos **170.000** atenciones en las Oficinas de Atención al Cliente.



Tarjeta bip!: **1.791.597** de unidades vendidas. Más de **2.300** puntos de carga bip!; **30%** de crecimiento de la red de carga durante el 2015.



Beneficios: Durante el 2015, se sumaron **24.035** nuevos clientes al Club Metro.



Proyecto Líneas 6 y 3: A diciembre 2015, **54%** de avance físico.



Santiago en 100 Palabras: Entre 2000 y 2015, se han recibido **478.000 cuentos**.



La Historia de Metro



4

La Historia de Metro



En 2015, Metro celebró 40 años de operación. En cuatro décadas, el tren subterráneo ha ido creciendo junto a Santiago y sus habitantes, y se ha hecho parte de su historia. En promedio, registra más de dos millones de viajes por día y concentra más del 60% de los traslados que se realizan dentro de la ciudad.

- 1968:** El 24 de octubre el Presidente de la República, Eduardo Frei Montalva, firmó el decreto que marca el nacimiento del Metro de Santiago, relevante medio de transporte público en la historia de Chile. El proyecto quedó en manos de la Dirección General de Obras Públicas a través de su Dirección de Planeamiento.
- 1969:** El 29 de mayo comenzaron las obras del tramo San Pablo – La Moneda de la Línea 1 y del Taller Neptuno, ese fue el inicio de una red concebida originalmente con un total de cinco líneas y una longitud de alrededor de 80 kilómetros.
- 1975:** El 15 de mayo un primer tren salió a las vías, recorriendo entre San Pablo y Estación Central, con lo que se inició el período de marcha blanca.

En septiembre se inauguró oficialmente el trayecto San Pablo - La Moneda, iniciándose así la operación de Metro de Santiago. En los primeros meses la gente iba a sus instalaciones a pasear, subirse a las escaleras mecánicas, maravillarse con este espacio moderno, limpio y lleno de tecnología.

- 1977:** Marzo fue el mes en el que se entregó la primera obra de extensión de la red: la continuación de la Línea 1 hasta la estación Salvador.
- 1978:** Se inauguró la Línea 2 con las estaciones que van desde Los Héroes a Franklin, a las que el 21 de diciembre del mismo año se sumaron seis más hasta Lo Ovalle.
- 1980:** Concluyeron los trabajos para la extensión de la Línea 1 hasta la estación Escuela Militar. Con esta expansión se alcanzaron 25 kilómetros de red.
- 1987:** El 15 de septiembre el tren subterráneo creció con la apertura de dos nuevas estaciones: Santa Ana y Mapocho. Esta última cambió posteriormente de nombre, luego de que durante las excavaciones de este proyecto se produjera el notable descubrimiento de los restos del antiguo Puente Cal y Canto, el que fuera emblema de la ciudad durante más de un siglo.

En agosto se dio el vamos al sistema Metrobus, con 11 recorridos desde las estaciones Escuela Militar, Lo Ovalle y Las Rejas.



- 1989:** En enero se aprueba la Ley 18.772, por la cual la Dirección General de Metro, dependiente hasta ese entonces del Ministerio de Obras Públicas, pasa a ser una sociedad anónima, siendo sus accionistas la Corporación de Fomento de la Producción (Corfo) y el Fisco, representado por el Ministerio de Hacienda.
- 1990:** A partir de este año, Metro de Santiago genera una política concreta de oferta cultural, que comenzará a convertir a la empresa en un referente único de promoción y difusión de las artes a nivel nacional.
- 1993:** Se formaliza el primer proyecto MetroArte, instalaciones de arte público en estaciones de Metro. La primera obra fue "Interior Urbano", de Hernán Miranda, ubicada en la estación Universidad de Chile.
- 1996:** Por medio de un convenio entre la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam) y Metro de Santiago, nació BiblioMetro, que consiste en puntos de préstamos de libros en distintas estaciones, con el objetivo de acercar la lectura a la gente.
- 1997:** En abril se inauguró un primer tramo de la Línea 5, desde el paradero 14 de Vicuña Mackenna (estación Bellavista de La Florida) hasta Plaza Italia (estación Baquedano), correspondiente a una longitud de 10,3 kilómetros.
- 1998:** En febrero comenzaron los trabajos de extensión de la Línea 5 hasta Santa Ana. En este proyecto se utilizó el método NATM (New Austrian Tunneling Method), que consiste en la construcción de interestaciones y estaciones por tuneado, es decir, sin abrir

la superficie, minimizando así las perturbaciones a la comunidad y haciendo más eficiente los trabajos.

- 1999:** En su compromiso por poner a disposición de todos los chilenos las más distintas manifestaciones artísticas, Metro de Santiago decidió crear la Corporación Cultural MetroArte.
- 2000:** El 21 de marzo fueron inauguradas tres nuevas estaciones de la Línea 5, cruzando el centro histórico de la capital: Bellas Artes, Plaza de Armas y Santa Ana, conectando esta última con la Línea 2. A esa fecha, Metro transportaba cerca de un millón de pasajeros diariamente, a través de sus 40,4 kilómetros de recorrido y 52 estaciones.
- 2001:** Metro inicia los estudios para el desarrollo de un medio de pago que sea más económico, rápido, seguro y cómodo para pagar el transporte público.
- 2002:** Se inició la construcción de la Línea 4 hacia Puente Alto, anunciada el año anterior. Esta unió 11 comunas y benefició a más de un millón de habitantes.
- 2003:** Nace la tarjeta Multivía, una tarjeta de medio de pago del transporte sin contacto, que permite a los usuarios acceder a una alta tecnología, viajes con tarifa rebajada, rapidez y seguridad en las transacciones.
- 2004:** El 31 de marzo se inauguró la extensión poniente de Línea 5, sumando dos nuevas estaciones, Cumming y Quinta Normal. El 8 de septiembre Metro marcó un nuevo hito al cruzar de forma subterránea el río Mapocho para poner en servicio las estaciones



Patronato y Cerro Blanco de la extensión norte de la Línea 2. El 22 de diciembre entraron en operación las estaciones El Parrón y La Cisterna, correspondientes a la extensión sur de Línea 2. De este proceso de crecimiento aparecen también las estaciones intermodales, que permiten una mejor interacción entre el tren urbano y otros medios de transporte, principalmente microbuses. Hoy existen en las estaciones Vespucio Norte, Pajaritos, La Cisterna, Lo Ovalle y Bellavista de La Florida.

2005: El 25 de noviembre fueron puestas en servicio las estaciones Cementerios y Einstein de Línea 2 hacia el norte. En tanto, el primer tramo de la Línea 4 se inauguró el 30 de ese mismo mes. Comprendía el trayecto subterráneo entre las estaciones Tobalaba y Grecia, y el viaducto entre Vicente Valdés y Plaza de Puente Alto.

2006: En marzo se inauguró el último trazado de la Línea 4, con lo que se conectaron definitivamente las estaciones Puente Alto y Tobalaba. Hasta este momento era el recorrido más extenso de todo el sistema con 24,7 kilómetros y 22 estaciones, uniendo las comunas de Providencia, Ñuñoa, La Reina, Peñalolén, Macul, La Florida y Puente Alto.

La Línea 4 se complementó con la inauguración de un ramal, la Línea 4A, que desde agosto de ese año conecta las líneas 2 y 4. Finalmente, se agregó el tramo Dorsal – Vespucio Norte, que completa la extensión de la Línea 2 hasta la actualidad.

2007: Se inauguró el nuevo sistema de transporte de la capital, Transantiago, en el que Metro es el eje estructural de la movilidad de los santiaguinos. El efecto: llegaron nuevos usuarios, se duplicó

la demanda y, con ello, también su rentabilidad social. En términos del mecanismo de pago, se generó un hito con integración tarifaria del transporte público a través de la tarjeta bip!.

Paralelamente se iniciaron las obras de extensión de la Línea 1 hacia el oriente y de Línea 5 hacia el poniente, así como la construcción de la nueva estación San José de La Estrella en Línea 4.

2008: Se inauguró el terminal intermodal Vespucio Norte, las primeras guarderías de bicicletas (BiciMetros) y el SubCentro en estación Escuela Militar. En cuanto a la operación, se amplió el horario del Servicio Metro Expreso en la Línea 4 y se implementó en la Línea 5. Las rutas roja y verde habían sido puestas en marcha en 2007, año en que la medida fue premiada por la Sociedad Chilena de Ingeniería de Transporte como la mejor intervención del sistema de transporte.

2009: En el marco de una etapa de consolidación mayor, se inauguró en noviembre la estación San José de La Estrella (La Florida) en Línea 4.

2010: Tres nuevas estaciones: Manquehue, Hernando de Magallanes y la nueva terminal Los Dominicos se sumaron al oriente. En la Línea 5 comenzó a funcionar la primera etapa de la extensión hasta Pudahuel, sumándose las estaciones Gruta de Lourdes, Blanqueado, Lo Prado, San Pablo y Pudahuel.

2011: En febrero se inauguró la ampliación de la Línea 5, con siete nuevas estaciones: Barrancas, Laguna Sur, Las Parcelas, Monte Tabor, Del Sol, Santiago Bueras y Plaza de Maipú, que comprende un total de 8,6 kilómetros.



La Línea 5 en su totalidad (Quinta Normal – Plaza de Maipú) alcanza una demanda estimada de 80 millones de viajes al año, unos 300 mil pasajeros al día.

En julio la empresa anunció el trazado de dos nuevas líneas: 6 y 3. Esta expansión, que se concretará entre 2017 y 2018, representa la consolidación del proyecto más ambicioso de Metro de Santiago, que significará la integración de cinco nuevas comunas y la mejora en los distintos desplazamientos.

Empiezan las obras iniciales de ingeniería y los procesos técnicos para el comienzo de las nuevas líneas.

2012: Metro dio inicio a los trabajos de las nuevas Líneas 6 y 3 con la inauguración de las obras previas en las distintas comunas de la capital. El proceso se realizó contando con la participación ciudadana en el marco de la Declaración de Impacto Ambiental de Piques y Galerías.

Como una señal clara de mejorar el servicio y respondiendo a una de las principales demandas de los ciudadanos, el segundo semestre llegaron los primeros trenes con aire acondicionado a la Línea 1.

2013: Comienza la etapa de túneles y galerías del proyecto de Nuevas Líneas 6 y 3.

Se adjudica la licitación de trenes y moderno sistema de conducción.

Metro se hace cargo de la administración de la tarjeta de carga bip! de todo el sistema de transporte de la ciudad. En diciembre

del año 2012, la empresa firmó un contrato con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en el cual se estableció que Metro será el operador único de la tarjeta bip! hasta 2019, labor que recaía antes en el Administrador Financiero del Transantiago (AFT). El 1 de julio de 2013 comenzó el traspaso formal de funciones, concretándose la transferencia en el mes de septiembre del mismo año.

2014: Año complejo y difícil para Metro con incidentes operacionales de alto impacto, los que generaron efectos tanto a nivel de opinión pública y de los usuarios, como a nivel interno, pues se realizó un proceso de autocrítica profundo respecto del funcionamiento y sello de la compañía.

Fue un año de inflexión: donde luego de un intenso proceso de recolección de análisis internos, sugerencias planteadas por el Comité de Expertos, la mirada de los trabajadores y las mejores prácticas internacionales, se tomaron importantes medidas para mejorar la gestión en áreas críticas de la empresa como Mantenimiento, Operaciones y Comunicación a Pasajeros.

Así, en diciembre Metro dio a conocer su Plan de Mejoramiento de Gestión de Fallas de Alto Impacto, donde se anunció un cambio en el foco de gestión de Metro: con los pasajeros en el centro y se reafirmó la condición de eje estructural del transporte público de la compañía. Este plan no sólo se busca disminuir la cantidad de fallas en la operación, sino también el tiempo de restablecimiento del servicio en el caso que éstas ocurran.



Por otro lado, la construcción de las Líneas 6 y 3, el proyecto más desafiante de la historia de Metro, continuó avanzando: se terminaron de licitar los túneles, piques y galerías, así como la mayoría de los elementos constitutivos de sistemas.

Asimismo, con el objetivo de financiar la construcción de las futuras Líneas 6 y 3, así como los proyectos de modernización de la red, Metro llevó a cabo por primera vez la colocación de bonos en el mercado internacional por US\$500 millones, operación que se materializó en Nueva York. Complementario a esto, en diciembre, Metro firmó el mayor contrato bancario internacional de su historia, por un total de US\$800 millones, suscrito con los bancos BNP Paribas y SumitomoMitsui como agentes de la operación.

2015: La empresa se enfocó en mejorar la confiabilidad del servicio. En línea con su Plan de Mejoramiento, trabajó para disminuir su tasa de averías. Como resultado, durante el año se logró reducir a casi la mitad las fallas de alto impacto y bajar el tiempo de impacto a clientes, lo que implica una mayor rapidez en la restitución del servicio cuando se enfrenta una contingencia.

Este trabajo permitió la recuperación de un 28% neto en el indicador de prestigio y reputación, de acuerdo al estudio de Imagen y Posicionamiento realizado en diciembre por GFK Adimark. De esta forma, pasó de -1 en diciembre de 2014 a 27% en igual mes de 2015, lo que revela una mejora sustantiva en la imagen de la empresa por parte de la ciudadanía.

También se incorporaron más de 400 nuevos puntos de carga de la tarjeta bip! a través de la red Full Carga y 169 en el retail. Desde que Metro asumió la administración de la tarjeta, ha trabajado para mejorar y ampliar su cobertura, redistribuyendo puntos a lugares de alta afluencia y también sumando medios de pago, como Webpay. Este trabajo sostenido hizo posible cerrar 2015 con más de 2.300 puntos de carga bip!.

La construcción de las nuevas Líneas 6 y 3 continuó su avance y marcó un hito muy importante con la conexión de todos los túneles de Línea 6. Durante este periodo también se fortaleció la gestión de relaciones con la comunidad. El foco estuvo en la participación activa de los distintos municipios que se suman a la red de Metro con las nuevas líneas, así como aquellos que se vinculan con la operación actual. Se realizaron más de 400 actividades durante el año.

En el plano cultural, se culminó el mural “Memoria Visual de una Nación”, de Mario Toral, con la inclusión del lienzo alusivo al Caso Quemados, titulado “El martirio de Carmen Gloria Quintana y Rodrigo Rojas”.



Introducción



Alcance del informe

[G4-3] [G4-28] [G4-29] [G4-30]

Metro de Santiago presenta su séptimo Reporte de Sostenibilidad, que es publicado de forma anual y tiene por objetivo informar al público y a los distintos grupos de interés, la gestión realizada en el período 2015 en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo.

La estructura del Reporte de Sostenibilidad de Metro fue construida para dar respuesta a los distintos grupos de interés respecto de los temas materiales identificados.

[G4-32] [G4-33]

Respecto de la opción de conformidad definida por Global Reporting Initiative (GRI), Metro ha optado por elaborar un informe esencial, que no cuenta con una verificación de un organismo externo independiente. No obstante ello, se reporta una mayor cantidad de indicadores de gobierno corporativo que los exigidos por esta categoría.

[G4-13] [G4-22] [G4-23]

Finalmente, durante el presente período la organización no tuvo cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad de la compañía y métodos de cálculo de sus indicadores materiales.

[G4-6] [G4-17]

El alcance del presente informe da cuenta de las operaciones y proyectos de expansión de Metro, las cuales se encuentran en Santiago, Región Metropolitana. Asimismo, el informe consolida información que corresponde al desempeño de la Corporación Cultural MetroArte y no incluye información de la filial Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. ni de la Corporación Metro Ciudadano.

Definición de contenidos del Reporte

Materialidad

[G4-18]

Metro realizó un estudio de materialidad de acuerdo a lo sugerido por GRI, que tiene por propósito identificar y priorizar los aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo más relevantes, considerando las opiniones de sus grupos de interés y la visión del negocio.

Proceso de Materialidad





Etapas del proceso de Materialidad

Identificación

La identificación preliminar de temas relevantes para Metro se fundamenta en un proceso de revisión y consulta de fuentes primarias y secundarias de información que permiten establecer el contexto de sustentabilidad en el que opera la organización.

Esta etapa derivó en la identificación de 34 temas materiales para Metro.

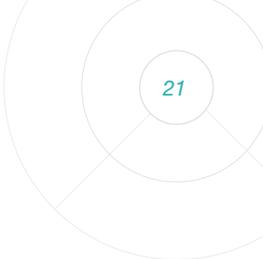
Priorización

Finalizada la etapa de identificación de temas materiales, se procedió a evaluar la importancia de cada tema, para ello se realizó una encuesta no probabilística dirigida a los Gerentes y sus reportes directos, utilizando una escala Likert (1 a 5) para priorizar cada tema considerando dos variables:

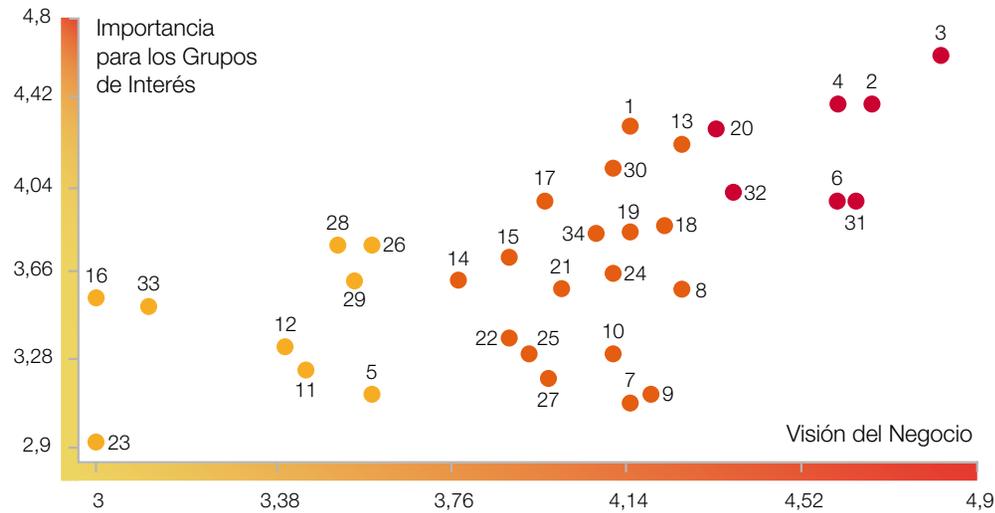
1. Importancia para los grupos de interés.
2. Importancia para el desarrollo del negocio.

La información emanada de dicha encuesta fue presentada a la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, con el propósito de validar los resultados obtenidos.

INFORMACIÓN PRIMARIA	INFORMACIÓN SECUNDARIA
El levantamiento consideró la revisión de entrevistas realizadas a propósito de la elaboración de su nueva Estrategia de Sostenibilidad y estudio de Mapeo de Grupos de Interés, como también entrevistas a Gerentes Corporativos, Gerente General y Presidente del Directorio.	Revisión de prensa, documentos internos de la compañía, información del sector y el Sustainability Topics, elaborado por GRI, para la identificación de temas materiales en distintas industrias.



Resultados Materialidad METRO



Nº	Temas materiales	Visión del negocio	Importancia GI
1	Accesibilidad universal	4.15	4.37
2	Comunicación a pasajeros	4.7	4.48
3	Seguridad de nuestros pasajeros	4.81	4.7
4	Gestión de contingencias	4.59	4.56
5	Innovación	3.59	3.15
6	Seguridad de colaboradores y contratistas	4.59	4.04
7	Desarrollo profesional y gestión de talentos	4.15	3.11
8	Relaciones laborales	4.26	3.63
9	Gestión del conocimiento	4.19	3.15
10	Clima y calidad de vida laboral	4.11	3.33
11	Diversidad e inclusión	3.44	3.23
12	Integración de la sostenibilidad en proveedores	3.41	3.37
13	Sistema de transporte integrado a la ciudad	4.26	4.3
14	Participación en el desarrollo de políticas públicas	3.78	3.67
15	Integración de la sostenibilidad en proyectos de construcción y expansión	3.89	3.78
16	Apoyo a iniciativas sociales	3	3.59
17	Gestión de impactos ambientales	3.96	4.04

Nº	Temas materiales	Visión del negocio	Importancia GI
18	Eficiencia energética	4.22	3.93
19	Gestión eficiente en el uso de recursos	4.15	3.89
20	Transparencia y comunicación	4.33	4.37
21	Gestión de riesgos	4	3.63
22	Integración de la sostenibilidad en el negocio	3.88	3.41
23	Impacto en los Derechos Humanos	3	2.93
24	Equilibrio financiero	4.11	3.7
25	Gestión de negocios no tarifarios	3.93	3.35
26	Desarrollo urbano	3.58	3.81
27	Marco valórico corporativo	3.96	3.22
28	Relacionamiento con grupos de interés en actividades de operación y construcción	3.52	3.81
29	Legitimidad social de la empresa	3.56	3.67
30	Experiencia en el servicio a los pasajeros	4.11	4.19
31	Eficiencia operacional	4.63	4.04
32	Reputación corporativa	4.37	4.07
33	Gestión cultural	3.11	3.56
34	Prevención de fraudes y delitos	4.07	3.89



Validación

Como resultado del ejercicio de materialidad, se definieron los temas materiales para Metro (ver tabla), dando cuenta de los focos que debe tener este Reporte de Sostenibilidad, tomando como base la gestión en el período 2015.

En cuanto a los aspectos a reportar, se determinaron los indicadores materiales y se elaboró una estructura del informe, basado en los resultados de la materialidad, los cuales fueron revisados por la Gerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y validados por el Gerente General de la compañía.

Cobertura de los temas materiales

[G4-19] [G4-20] [G4-21]

Gobierno Corporativo y Desempeño Económico Sostenible		
Nº	Temas materiales	Nivel de relevancia
20	Transparencia y comunicación	Alta
32	Reputación corporativa	Alta
31	Eficiencia operacional	Alta
34	Prevención de fraudes y delitos	Media
21	Gestión de riesgos	Media
14	Participación en el desarrollo de políticas públicas	Media
22	Integración de la sostenibilidad en el negocio	Media
24	Equilibrio financiero	Media
25	Gestión de negocios no tarifarios	Baja
27	Marco valórico corporativo	Baja

Relación con Trabajadores		
Nº	Temas materiales	Nivel de relevancia
6	Seguridad de colaboradores y contratistas	Alta
8	Relaciones laborales	Media
10	Clima y calidad de vida laboral	Media
9	Gestión del conocimiento	Baja
7	Desarrollo profesional y gestión de talentos	Baja
11	Diversidad e inclusión	Baja
23	Impacto en los Derechos Humanos	Baja

Relación con Proveedores y Contratistas		
Nº	Temas materiales	Nivel de relevancia
6	Seguridad de colaboradores y contratistas	Alta
15	Integración de la sostenibilidad en proyectos de construcción y expansión	Media
12	Integración de la sostenibilidad en proveedores	Baja

Responsabilidad con Nuestros Clientes		
Nº	Temas materiales	Nivel de relevancia
2	Comunicación a pasajeros	Alta
4	Gestión de contingencias	Alta
1	Accesibilidad universal	Alta
30	Experiencia en el servicio a los pasajeros	Alta
3	Seguridad de nuestros pasajeros	Alta
5	Innovación	Baja



Relación con la Ciudadanía y Comunidad		
Nº	Temas materiales	Nivel de relevancia
28	Relacionamiento con grupos de interés en actividades de operación y construcción	Media
33	Gestión cultural	Baja
16	Apoyo a iniciativas sociales	Baja
15	Integración de la sostenibilidad en proyectos de construcción y expansión	Media

Entorno Urbano		
Nº	Temas materiales	Nivel de relevancia
13	Sistema de transporte integrado a la ciudad	Alta
26	Desarrollo urbano	Media
29	Legitimidad social de la empresa	Media

Gestión Ambiental		
Nº	Temas materiales	Nivel de relevancia
18	Eficiencia energética	Alta
19	Gestión eficiente en el uso de recursos	Alta
17	Gestión de impactos ambientales	Media
15	Integración de la sostenibilidad en proyectos de construcción y expansión	Media

Nuestros grupos de interés

[G4-27]

Metro se ha propuesto tener una gestión sostenible con todos sus grupos de interés y en cada una de las áreas del negocio, comprometiéndose con aportar al desarrollo y calidad de vida de la ciudad de Santiago. Es por ello que además de proyectar la operación y el crecimiento de nuestra red de manera eficiente, limpia y económicamente sostenible, trabajamos por crear relaciones de colaboración con diversos grupos de interés.

La Sostenibilidad es un lineamiento estratégico y transversal de Metro, y el compromiso que asume la compañía es integrar este concepto a la gestión diaria.

Para Metro mantener una relación de largo plazo con sus grupos de interés es fundamental, dado lo anterior durante el proceso de actualización de la Política de Sostenibilidad se establecieron líneas de trabajo para distintos grupos de interés.

Mapeo de Grupos de Interés

[G4-24] [G4-25]

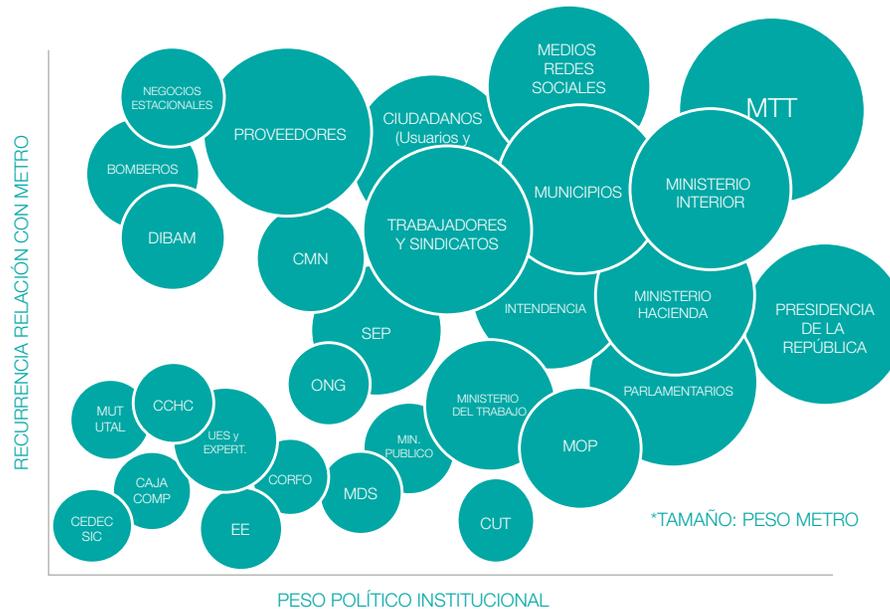
En 2015, la compañía efectuó un proceso de revisión de su matriz de grupos de interés, que tuvo por objetivo actualizar el mapa de grupos de interés, identificando relevancia, temas y brechas que permitiesen establecer un vínculo proactivo y permanente con los distintos públicos de interés para Metro.

Para ello, se empleó una metodología cualitativa, que contempló la realización de entrevistas en profundidad con distintas gerencias y Directorio, entrevistas en profundidad con actores externos y análisis de información secundaria. En ellas se abordaron aspectos

relacionados con la percepción de los entrevistados, considerando su visión respecto de los grupos de interés internos y externos con los que interactúa Metro, la percepción y relevancia de esa relación, y la evolución de la misma.

Mientras que con actores externos se abarcó la evaluación de características y atributos de Metro, percepción, relevancia de la relación con Metro, evolución, mecanismos y formas de relación.

Los resultados obtenidos, fueron analizados y concluyeron en la siguiente matriz de grupos de interés:





Comunicación y participación de los grupos de interés

[G4-26] [G4-27]

Grupos de Interés	Canales de Comunicación	Temas Materiales
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Junta de Accionistas - Memoria Corporativa - Estados Financieros - Hechos de información para el mercado - Página web - Reporte de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia y comunicación - Reputación corporativa - Prevención de fraudes y delitos - Gestión de riesgos - Participación en el desarrollo de políticas públicas - Equilibrio financiero - Gestión de negocios no tarifarios - Marco valórico corporativo - Eficiencia operacional
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - Intranet Andén Social - Mail Andén en Línea - Revista Andén - Boletín digital Andén Noticias - Canal Corporativo Andén TV - Boletines locales - Campañas informativas - Reuniones con trabajadores (de equipo, masivas y ad-hoc) - Reuniones periódicas con los sindicatos - Encuesta de Clima Laboral - Encuestas y focus group ad-hoc - Memoria Corporativa - Reporte de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de colaboradores y contratistas - Relaciones laborales - Clima y calidad de vida laboral - Gestión del conocimiento - Desarrollo profesional y gestión de talentos - Diversidad e inclusión - Impacto en los Derechos Humanos - Transparencia y comunicación
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> - Página web - Memoria Corporativa - Reporte de Sostenibilidad - Encuesta de satisfacción - Reuniones ampliadas con empresas contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de colaboradores y contratistas - Integración de la sostenibilidad en proyectos de construcción y expansión - Integración de la sostenibilidad en proveedores - Transparencia y comunicación
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Página web - Reporte de Sostenibilidad - Atención telefónica - Reuniones - Visitas a terreno - Libro de comunidad - Twitter - Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionamiento con grupos de interés en actividades de operación y construcción - Gestión cultural - Apoyo a iniciativas sociales



Grupos de Interés	Canales de Comunicación	Temas Materiales
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> - Página web - Memoria Corporativa - Reporte de Sostenibilidad - Medios de comunicación - Twitter - Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad universal - Eficiencia energética - Gestión eficiente en el uso de recursos - Sistema de transporte integrado a la ciudad
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Oficinas de Atención a Clientes - Red de clientes - Página web - Twitter - Facebook - Medios de comunicación masiva - Metro TV - Aplicación Metro Mobile 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación a pasajeros - Gestión de contingencias - Accesibilidad universal - Reputación corporativa - Experiencia en el servicio a los pasajeros - Seguridad de nuestros pasajeros - Innovación - Sistema de transporte integrado a la ciudad
Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> - Página web - Memoria Corporativa - Reporte de Sostenibilidad - Reporte de la operación - Reuniones de coordinación - Mesas de trabajo y Comités técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de contingencias - Accesibilidad universal - Seguridad de nuestros pasajeros - Prevención de fraudes y delitos - Participación en el desarrollo de políticas públicas - Integración de la sostenibilidad en el negocio - Gestión de negocios no tarifarios - Sistema de transporte integrado a la ciudad



Perfil



El negocio de Metro

[G4-4]

Metro es un actor protagonista del transporte público integrado, realizando más de un 60% de todos los viajes del transporte público de Santiago. Por ende, el principal mercado en el cual participa la *Sociedad de Transporte de Pasajeros Metro S.A.* es el transporte masivo de pasajeros en la Región Metropolitana y está constituido por usuarios que buscan un viaje seguro y confiable.

La ley N° 18.772 de 1989, modificada por el artículo 55 de la ley N° 18.899 y por el artículo 3°, letra a) de la ley N° 19.046 de 1991 estableció normas para transformar la Dirección General de Metro en sociedad anónima.

El 30 de noviembre de 2015 se amplió el actual giro social de Metro S.A. (Ley N° 20.877), permitiéndole también prestar servicios de transporte de superficie mediante buses u otros vehículos de cualquier tecnología. Así *"la sociedad tiene por objeto la realización de todas las actividades propias del servicio de transporte de pasajeros en ferrocarriles metropolitanos u otros medios eléctricos complementarios, y la ejecución de servicios de transporte de superficie mediante buses o vehículos de cualquier tecnología, así como las anexas a dicho giro, pudiendo con tal fin constituir o participar en sociedades y efectuar cualquier acto u operación relacionados con el objeto social"*.

Además, a partir de julio de 2013, Metro se convierte en el administrador del 100% de las cargas de la tarjeta bip! que se realizan en el sistema, sumando a la red de carga subterránea los puntos de venta en superficie.

Asimismo, la empresa participa en otros rubros, como el arriendo de espacios publicitarios, arriendo de locales y espacios comerciales, un área de consultorías en el extranjero, arriendo de terrenos y operación de intermodales.

El alcance territorial de las operaciones de Metro es la Región Metropolitana de Santiago, donde la compañía desarrolla los siguientes negocios:

- Transporte
- Negocios No Tarifarios
- Locales comerciales
- Publicidad
- Telecomunicaciones
- Servicios y cajeros automáticos
- Arriendo de terrenos
- Operación de intermodales
- Consultorías en el extranjero
- Canal de Ventas

[G4-5]

La oficina central de la empresa está ubicada en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago de Chile.

Estructura de propiedad

[G4-7]

La Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A. es propiedad de dos accionistas: la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) –entidad controladora– y el Fisco, representado por el Ministerio de Hacienda. Metro no posee acuerdos de actuación conjunta.

El 29 de diciembre de 2015 se llevó a cabo Junta Extraordinaria de Accionistas, donde se acordó aumentar el capital en M\$ 185.140.328, monto destinado al financiamiento de los proyectos Líneas 6 y 3, inversiones de mejoramiento de la red, servicio de deuda y plan de seguridad de Metro, mediante la emisión de 5.985.784.934 acciones de pago de la Serie A.

Las acciones A corresponden al capital inicial y a los aumentos del mismo que sean suscritos y pagados por el Fisco de Chile y por CORFO; y no podrán ser enajenadas. Mientras que, las acciones serie B corresponden a aumentos de capital que podrían permitir la incorporación de otros accionistas.

La distribución de acciones al 31 de diciembre de 2015 es la siguiente:

Accionistas	N° de Acciones (Millones)			Participación (%)
	Serie "A"	Serie "B"	Total	
Corporación de Fomento de la Producción	27.531,3	12.103,5	39.634,8	62,7%
Fisco, representado por el Ministerio de Hacienda	16.467,0	7.060,2	23.527,2	37,3%
Total	43.998,3	19.163,7	63.162,0	100%

Misión, visión y valores corporativos

[G4-56]

A fines de 2015 se inició el proceso de planificación estratégica con miras al año 2020, en el cual se definió una nueva Misión y Visión, al tiempo que se modificaron los Valores Corporativos, siendo los vigentes actualmente los siguientes:



Misión

Garantizar, como empresa protagonista del transporte público integrado, una **experiencia de viaje segura y confiable**, con **eficiencia y sostenibilidad**, contribuyendo a una mejor ciudad.



Visión

Ser una empresa de la que **todos los ciudadanos se sientan orgullosos**.

Nuestros Valores

Orientación al Cliente



Trabajamos por ser una de las mejores Empresas de servicio del país.

Seguridad



Tú seguridad está primero.

Excelencia Operacional



Transporte predecible, seguro y eficiente.

Colaboración



Trabajando juntos, aprendemos y avanzamos más rápido.

Transparencia



Orientada a todos nuestros actos.



Gestión sostenible

Durante el 2015 se creó la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad con el fin de dar mayor visibilidad y relevancia a dichos temas. Junto a la formación de dicha gerencia se da inicio a un proceso de actualización de la Política de Sostenibilidad de la empresa, el cual finaliza con la aprobación de una nueva versión.

Política de Sostenibilidad

En 2015 la compañía enfocó parte de sus esfuerzos en la revisión y actualización de su Política de Sostenibilidad, proceso que fue liderado por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, desarrollando un trabajo en conjunto con las distintas gerencias de Metro que colaboraron en su desarrollo, siendo aprobada a finales de diciembre.

A continuación se presenta la Política de Sostenibilidad de Metro:

- En **METRO** estamos comprometidos con aportar al desarrollo y calidad de vida de la ciudad de Santiago. Hoy queremos **hacer ciudad en un contexto urbano** y con una mirada de largo plazo, contribuyendo desde la particularidad de nuestro negocio. Es así como proyectamos la operación y el crecimiento de nuestra red de forma **eficiente, limpia, y económicamente sostenible**, creando **relaciones de colaboración** con diversos grupos de interés.
- Nuestros **trabajadores y trabajadoras** aportan con su compromiso y esfuerzo diario para abordar con éxito los desafíos que tenemos. Por ello, **incentivamos** liderazgos capaces de promover una forma de trabajo segura y colaborativa, en un espacio que permita potenciar lo mejor de cada uno.
- Nuestra preocupación son los **ciudadanos**, entendiéndolos como pasajeros y comunidades que interactúan con la red de METRO existente y en desarrollo. Queremos que su relación con nuestra empresa les sea beneficiosa, entregándoles una experiencia de viaje satisfactoria y generando relaciones en que prime el **valor compartido**.
- Con nuestra operación aportamos a la ciudad y el **medio ambiente**, ya que proveemos un medio de transporte eléctrico que contribuye a la descontaminación. Buscamos fortalecer nuestro quehacer a través de una matriz energética limpia y un uso más eficiente de los recursos.
- Nuestras **empresas colaboradoras** son socias estratégicas y pieza fundamental para el funcionamiento de METRO. Es por esto que queremos generar sinergias que les permitan desarrollarse con mejores estándares, ayudándonos al mismo tiempo a cumplir nuestros objetivos.
- Este propósito le da sentido a nuestra labor y nos desafía a trabajar de forma conjunta, potenciando día a día los impactos positivos, siempre teniendo en cuenta nuestros **valores** y **misión** como **empresa de todos los chilenos**.



Diagnóstico de Sostenibilidad SEP

En 2015, el Sistema de Empresas Públicas (SEP), impulsó el desarrollo de un diagnóstico de sostenibilidad para todas las empresas públicas, entre ellas Metro.

El objetivo de este diagnóstico fue identificar las acciones desarrolladas en temas de sustentabilidad o Responsabilidad Social Empresarial (RSE), determinando el grado de avance y/o madurez, a la luz de la creación de valor compartido.

La metodología de evaluación constó de dos etapas: levantamiento de información y análisis de información y clasificación de las empresas SEP. En esta última etapa, se consideran cinco dimensiones de trabajo: estructura y lineamientos corporativos de sostenibilidad, identificación de aspectos claves para el desarrollo de líneas de trabajo, desarrollo de temas específicos, reportabilidad, monitoreo y evaluación.

La clasificación de los puntajes obtenidos se evalúa en un rango de 0 a 61 y se categoriza de la siguiente forma:

Estado Actual de Desarrollo	Rango de Puntuación Total
Bajo	0 - 15
Medio	16 - 39
Bajo	16 - 20
Alto	21 - 39
Alto	40 - 61

Nuestra empresa obtuvo una calificación de 48 puntos, que la posiciona como la empresa SEP con mejores resultados en materia de sostenibilidad.

Los resultados obtenidos, sugieren la necesidad de Metro de profundizar la gestión e identificar espacios de trabajo que promuevan la creación de valor compartido con los grupos de interés estratégicos para el desarrollo del negocio.

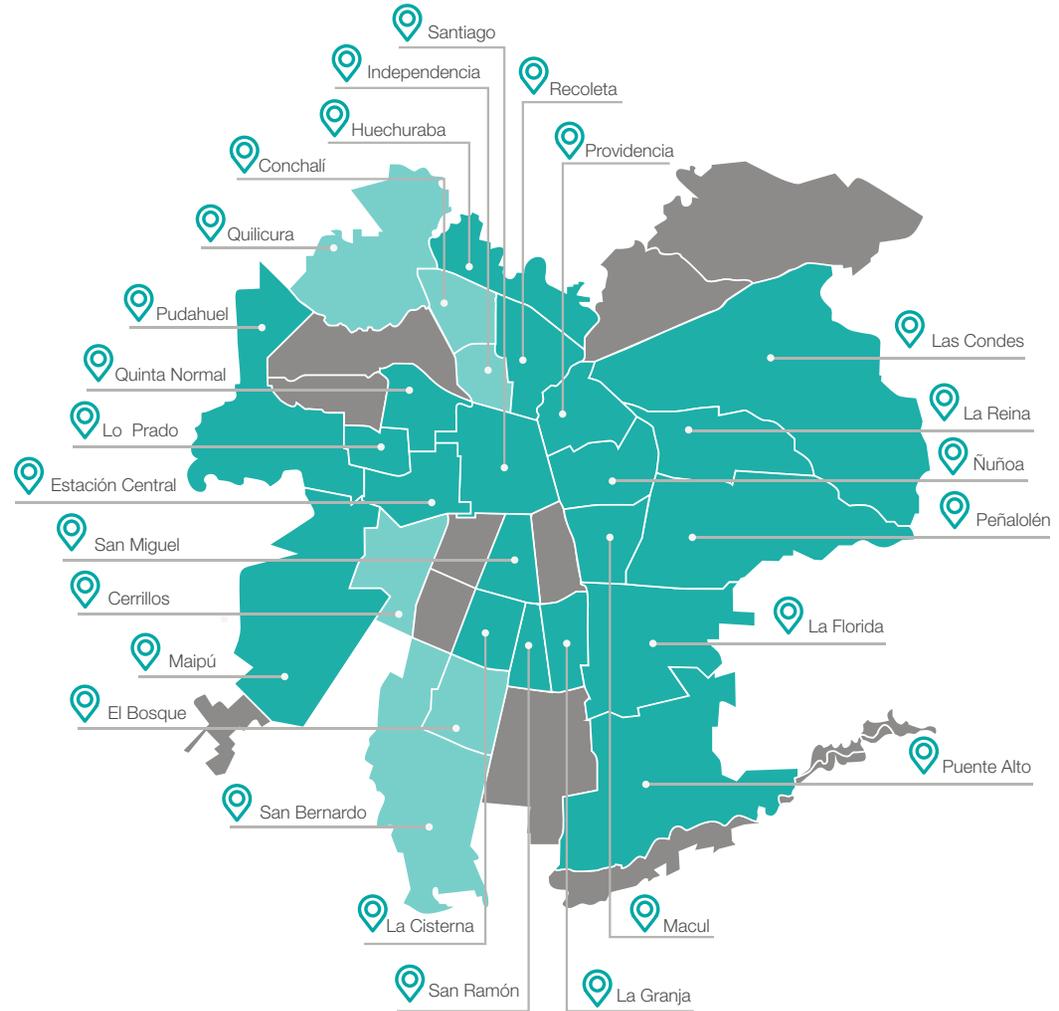
El servicio de Metro

El giro principal de Metro es el servicio de transporte de pasajeros, correspondiendo más de un 60% de todos los viajes del transporte público de Santiago a aquellos que se realizan en Metro.

Lo anterior se complementa con una serie de negocios no tarifarios, los cuales en su mayoría prestan un importante servicio a la comunidad y a los usuarios de la red. Estos permiten, por ejemplo, poner a disposición del público, más de 300 locales comerciales, 200 máquinas dispensadoras y 304 cajeros automáticos.

Red de Metro [G4-8]



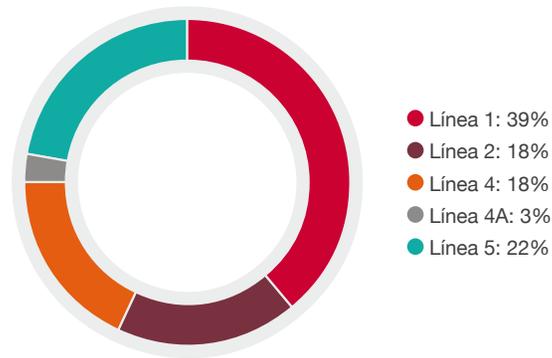


Línea 1	Línea 2	Línea 5	Línea 4	Línea 4A	Línea 6	Línea 3
Lo Prado	Huechuraba	Maipú	Puente Ato	La Cisterna	Cerrillos	Quilicura
Estación Central	Recoleta	Pudahuel	La Florida	San Ramón	Pedro Aguirre Cerda	Conchalí
Santiago	Santiago	Lo Prado	Macul	La Granja	San Joaquín	Independencia
Providencia	San Miguel	Quinta Normal	Ñuñoa	La Florida	Santiago	Santiago
Las Condes	La Cisterna	Santiago	La Reina		Ñuñoa	Ñuñoa
	El Bosque	Ñuñoa	Las Condes		Providencia	La Reina
	San Bernardo	San Joaquín	Providencia			
		La Florida				

Resultados de la operación de Metro

En este período, transportamos más de 661 millones de pasajeros, cifra que disminuyó en un 1% respecto del año 2014. Con relación a la afluencia de pasajeros, ésta se concentró en la Línea 1 con 257,4 millones de personas y en la Línea 5 con 144,6 millones. Más atrás se encuentran la Línea 4 con 119,8 millones, la Línea 2 con 118,8 y finalmente, la Línea 4A que transportó 20,6 millones de usuarios.

Porcentaje de Viajes por Línea



Afluencia diaria promedio

Metro movilizó diariamente un promedio de 2,2 millones de pasajeros, de los cuales el 31% realizó su viaje en horario punta, mientras que el 69% fue en horario valle.

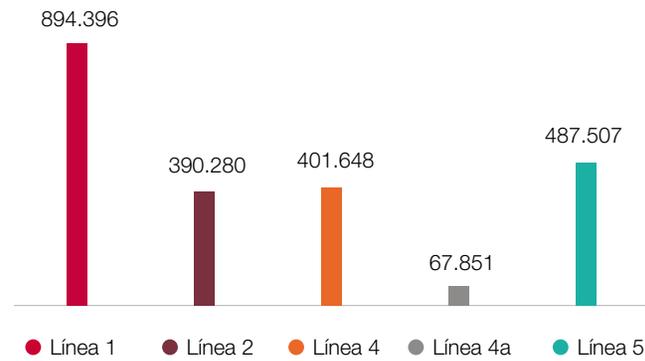
A lo largo de la red de Metro, las estaciones que mayor afluencia tienen en general se encuentran en la Línea 1:

Afluencia Diaria



Mientras que en las otras líneas destaca La Cisterna con 48.167 pasajeros diariamente, Cal y Canto con 53.296, Plaza de Puente Alto con 44.739, Plaza de Maipú que tiene en promedio 46.463 y Plaza de Armas con 60.195 usuarios diariamente.

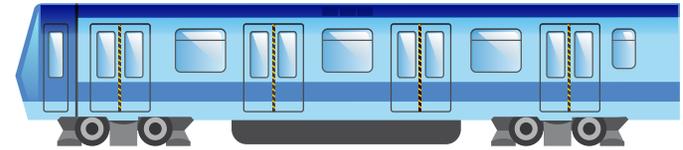
Promedio de Cantidad de Personas Movilizadas en Días Laborales por Línea



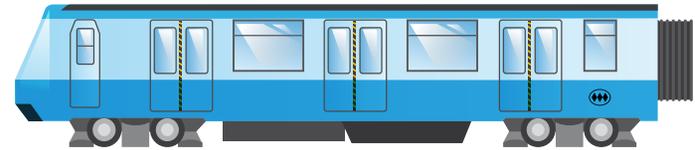
Indicador de N° de coches por modelo (y por línea)

Tipo	L1	L2	L5	L4	L4A	Red
NS-74		13	25			38
NS-93	15		19			34
NS-04		11				11
NS-07	34					34
AS-02				33	6	39
Total Trenes	49	24	44	33	6	156

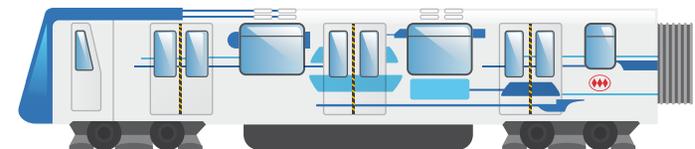
Esquema NS-74



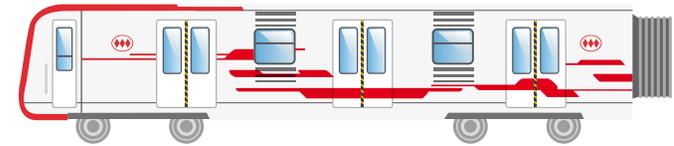
Esquema NS-93



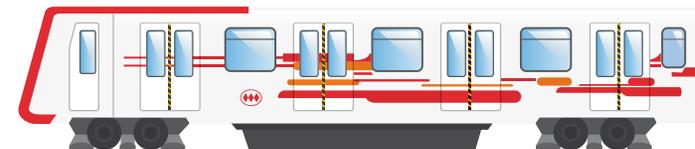
Esquema NS-04



Esquema NS-07



Esquema AS-02





Por otra parte, la oferta de transporte expresada en los kilómetros recorridos, fue de 137,8 millones de coche kilómetros en la red, que es un 1,6% menos que en 2014. En cuanto a las averías de trenes con un impacto mayor a cinco minutos (que son calculadas por millón de Coche Km), se registró un índice de 0,85 averías/MMCKm, que equivale a un incremento del 4% respecto a 2014.

Sin embargo, las averías de alto impacto –que se dan en energía, vías y sistemas– se redujeron en un 42%, bajando a casi la mitad dicho indicador respecto al año anterior. Además, se logró disminuir un 64% en el tiempo de impacto a los clientes. Esto último refleja una mayor rapidez en la restitución del servicio al momento de enfrentar una contingencia.

Principales resultados financieros

En 2015 los ingresos producto de las actividades ordinarias de Metro, alcanzaron los MM\$ 300.949, que supera en un 7% a lo registrado en 2014 y se explica principalmente por los mayores ingresos obtenidos por concepto de transporte de pasajeros, que alcanzó los MM\$ 238.225, representando un 6,5% más que el período anterior. Lo anterior significa que durante 2015, Metro se mantuvo dentro del grupo de metros del mundo capaces de financiar su operación, así como parte de sus planes de inversión.

Asimismo, se produjo un aumento del 9% de los ingresos no tarifarios, vinculados tanto a la administración de la tarjeta bip! como al incremento en el arriendo de locales, espacios comerciales y de terminales intermodales.

El EBITDA alcanzó los MM\$ 77.723, que equivale a un 2,3% menos que el año anterior.

Por otra parte, los costos financieros asociados a los intereses de la deuda financiera contratada es de MM\$ 50.250. En el período también se registró una pérdida producto de la diferencia en el tipo de cambio, la cual asciende a los MM\$ 87.351 y responde a la fluctuación de un 17% del dólar entre el cierre de los años 2014 y 2015.

Como consecuencia de estos hechos, Metro obtuvo pérdidas en este período equivalentes a MM\$ 155.239 y representa un 18% más que el año anterior.

Valor económico generado y distribuido

[G4-EC1]

El valor económico generado por Metro aumentó un 4% respecto del año 2014, pasando de MM\$300.542 a MM\$313.430, que es resultado del incremento de un 7% en el valor generado por las actividades ordinarias de la empresa, lo que fue compensado en parte con una baja en los ingresos financieros y en otros ingresos por función.

Respecto del valor económico distribuido, se produjo un aumento del 4% respecto de 2014. Esto se ve reflejado en cada uno de los ítems del siguiente cuadro. Todo lo anterior, derivó en que la reinversión de Metro en este período fuese de MM\$ -28.675.

Valor Económico Generado y Distribuido		MM\$		
		2013	2014	2015
Valor Económico Generado (A)		\$ 261.454	\$ 300.542	\$ 313.430
Ingresos	Ingresos de Activos ordinarios	\$ 250.180	\$ 281.290	\$ 300.949
	Ingresos Financieros	\$ 9.036	\$ 10.343	\$ 8.914
	Otros ingresos por función	\$ 2.238	\$ 8.909	\$ 3.567
	Valor económico distribuido (B)	\$ 261.454	\$ 300.542	\$ 313.430
Personal	Total personal	\$ 59.068	\$ 61.331	\$ 68.006
Costos operativos	Mantenimiento	\$ 38.637	\$ 48.348	\$ 56.442
	Energía eléctrica	\$ 30.275	\$ 44.288	\$ 42.531
	Gastos generales	\$ 36.588	\$ 49.913	\$ 52.219
	Total costos operativos	\$ 105.500	\$ 142.549	\$ 151.192
Gobiernos	Total	\$ 5.288	\$ 6.396	\$ 7.097
Proveedores de fondos	Pagos de intereses	\$ 39.500	\$ 46.446	\$ 55.401
	Pago de deuda	\$ 46.216	\$ 52.819	\$ 60.409
	Total	\$ 85.716	\$ 99.265	\$ 115.810
Reinversión METRO	Total reinversión (A-B)	\$ 5.883	\$ -9.000	\$ -28.675

Nuestra planificación

A comienzos del 2015, Metro definió cuatro lineamientos estratégicos para el periodo de un año, con el objetivo de dar foco a la gestión de la compañía en el corto plazo para revertir los impactos de las importantes averías que marcaron el año 2014, tanto para la empresa como para sus usuarios y la ciudadanía en general.

A partir de estos lineamientos se definieron 9 proyectos estratégicos corporativos, iniciativas que aportan al cumplimiento de estos objetivos. Los avances de estos proyectos se revisan mensualmente en un Comité Ejecutivo y su desempeño forma parte de las metas de toda la organización.



	Recuperar la Excelencia en la Operación	Gestionar Proyectos en tiempo, presupuesto y forma	Establecer la Salud Organizacional como base de una cultura inclusiva y motivante	Sostenibilidad Financiera
Proyectos	Optimizar procesos de Operaciones y Mantenimiento	Desarrollar Proyecto P63	Implementar un modelo de Gestión Colaborativa	Definir una estrategia para el Desarrollo de los Ingresos No Tarifarios
	Ejecutar plan de mejoramiento ante averías de alto impacto	Desarrollar Plan de Extensiones Línea 2 y 3 e impactos en la red	Implementar un nuevo modelo de Relaciones Laborales	Asegurar un modelo eficiente de suministro de energía a largo plazo a contar de 2017 Alcanzar una tarifa técnica sostenible

Proyectos e inversiones

Nuestra empresa cuenta con una Política de Inversión y Financiamiento, que tiene como foco destinar recursos para estudios y proyectos de inversión, orientados a la expansión de su red y a la mantención y mejoramiento de la infraestructura actual.

La inversión en expansión busca consolidar a Metro como protagonista del transporte público integrado de Santiago, mientras que la inversión en mantención y mejoramiento tiene por propósito mejorar la calidad del servicio, la seguridad y estabilidad de la operación mediante la adecuación de tecnologías a las necesidades de nuestros clientes.



Construcción de Líneas 6 y 3

Durante 2015, Metro continuó avanzando en uno de los proyectos más desafiantes de su historia: la construcción simultánea de las Líneas 6 y 3, cuyo funcionamiento está contemplado para el 2017 y 2018, respectivamente. Dicho proyecto contempla 37 kilómetros y 28 estaciones, permitiendo incorporar a la red de Metro 5 nuevas comunas y expandir en un 40% su cobertura.

Adicionalmente, este es un proyecto que ha incorporado altos estándares internacionales en distintas materias: puertas de andén, electrificación / alimentación aérea (catenarias), conducción automatizada, cámaras al interior de coches, aire acondicionado, sistema de información a pasajeros y estaciones con accesibilidad universal.

Proyectos asociados a la operación

En 2015, avanzamos en la implementación de mejoras en los siguientes ámbitos de la operación:

- Implementación aire acondicionado en trenes accesibilidad universal
- Implementación del Sistema de Control Automático de Trenes en Línea 1
- Plan de mejoramiento ante averías de alto impacto
- Fortalecimiento red de carga bip!
- Información a pasajeros

Asociaciones y membresías

[G4-15] [G4-16]

Metro adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas, en el cual se compromete a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción. A través del Reporte de Sostenibilidad, Metro informa sus compromisos adoptados con el Pacto Global.

Asimismo, Metro es socio de Acción.

Asociaciones

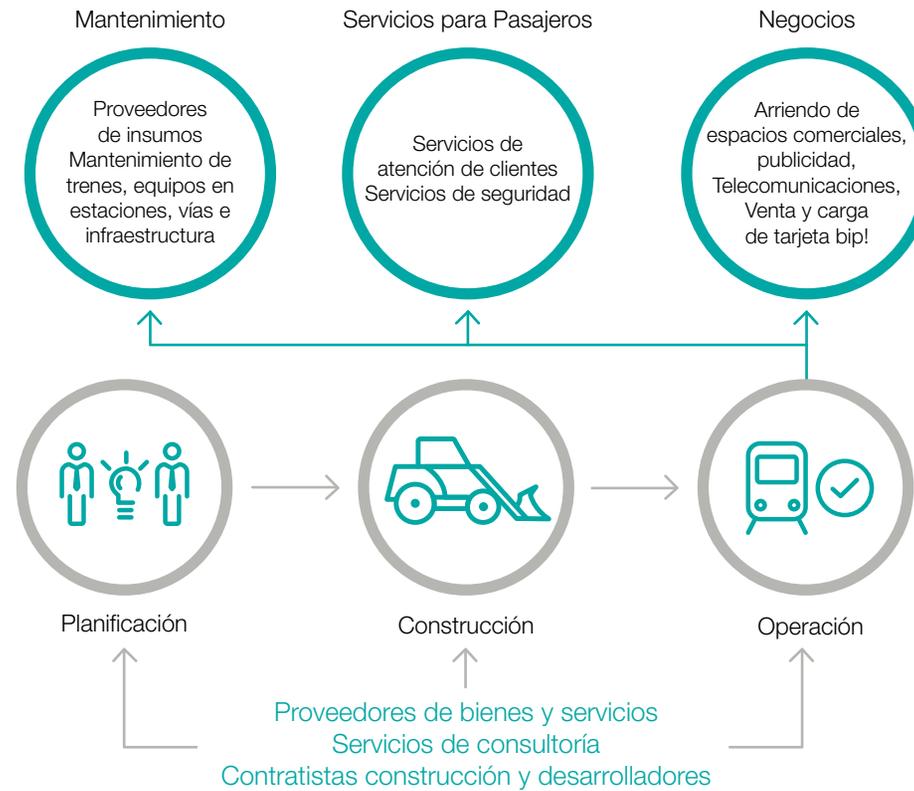
La compañía participa de las siguientes asociaciones:

Asociación / Organización	Nuestra participación en la organización	Proyectos o comités en que participa
Asociación Internacional de Transporte Público (UITP)	Eventos y reuniones	División Metro / División LATAM / Sub División UTO / Comisión Seguridad
Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT) (CChC)	Socio Miembro y Vicepresidente del Comité de Túneles y espacios subterráneos de Chile	Metro participa de manera periódica del Comité de Túneles y Espacios Subterráneos de Chile (CTES-CHILE), en la categoría asociados. Estos cumplen un rol fundamental en la organización, participando en el Directorio.
Community of Metros (CoMET)	Durante el 2013 presidió el grupo y el año 2014 volvió a tener categoría de miembro	El grupo no trabaja bajo el concepto de comités. Todos los años los miembros postulan temas de interés de los cuales se seleccionan 2 para realizar estudios a nivel de grupo. Éstos son votados en un proceso en el cual participa Metro de Santiago.
Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS)	Metro de Santiago lidera la Secretaría General de ALAMYS	Metro de Santiago apoya activamente los estudios realizados en el marco de los Comités Técnicos de la asociación (por ejemplo en el ámbito del desarrollo económico, política tarifaria o la estructuración de proyectos), y en la organización y desarrollo de sus eventos (conferencias, foros académicos, seminarios y capacitaciones) que se definen según el plan de trabajo establecido anualmente por todos los miembros.
Acción Empresas	Socios	Metro ha participado en diferentes comisiones técnicas que reúnen a empresas: comunidad, clientes, recursos humanos.

Cadena de suministro

[G4-12]

Nuestra cadena de suministro es compleja debido principalmente a que está compuesta por un amplio rango de actividades que incluye desde planificación y construcción hasta la operación de Metro y administración de servicios asociados a negocios no tarifarios. A pesar de la complejidad de nuestra cadena tenemos una serie de oportunidades para ampliar y profundizar la contribución de nuestra empresa a la sociedad.





Gobierno
Corporativo

7

Gobierno Corporativo

Estructura de gobierno corporativo

Directorio

La Administración de Metro de Santiago está radicada en su Directorio, integrado por su Presidente, Vicepresidenta y cinco Directores. Durante el año 2015 se realizaron 24 Sesiones Ordinarias de Directorio.

Del Directorio dependen el Gerente General, Contralor Interno y un Encargado del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393.

[G4-34] [G4-39] [G4-40]

En 2015 la composición del Directorio no presentó cambios. En la Junta Ordinaria de Accionistas N° 24, se designó directores de la empresa a:

Presidente Directorio	Rodrigo Azócar Hidalgo	6.444.699-1
Vicepresidenta	Paulina Soriano Fuenzalida	8.783.340-2
Directora	Karen Poniachik Pollak	6.379.415-5
Director	Carlos Mladinic Alonso	6.100.558-7
Director	Juan Carlos Muñoz Abogabir	9.005.541-0
Director	Claudio Soto Gamboa	7.981.443-1
Director	Vicente Pardo Díaz	6.317.380-0

Además, en mayo de 2015 se acordó designar como Presidente del Directorio a Rodrigo Azócar Hidalgo y como Vicepresidenta a Paulina Soriano Fuenzalida. Cabe destacar que el Presidente del Directorio no tiene un puesto ejecutivo en la compañía.

Comités del Directorio

[G4-38]

En el presente período, existen cuatro comités de los cuales participan los Directores.

- **Comité de Gestión de Proyectos:** revisa los lineamientos para el desarrollo de nuevos proyectos de extensión y nuevas líneas.
- **Comité Operacional:** contempla las líneas estratégicas de gestión del desarrollo del negocio, abordando temas de operación y servicios, planificación y control, ingeniería y tecnología, recursos humanos y comerciales.
- **Comité Auditoría, Finanzas y Riesgos:** vela porque se administren eficientemente los recursos financieros y de conformidad a los procedimientos establecidos. Supervisa las labores de Auditoría Interna y se pronuncia sobre la auditoría externa de los estados financieros de la empresa, además revisa la matriz de riesgos y los planes de tratamiento.

- **Comité Técnico:** comenzó a operar en 2015, no tiene carácter resolutivo, está integrado por la totalidad de los miembros del Directorio. El propósito es revisar en detalle temas técnicos de mayor complejidad, asociados a proyectos en ejecución.

De este modo, el Gerente General administra la compañía mediante diez gerencias. Complementariamente, recibe el apoyo de Fiscalía, del Oficial de Seguridad de la Información y de un asesor de la Gerencia General.

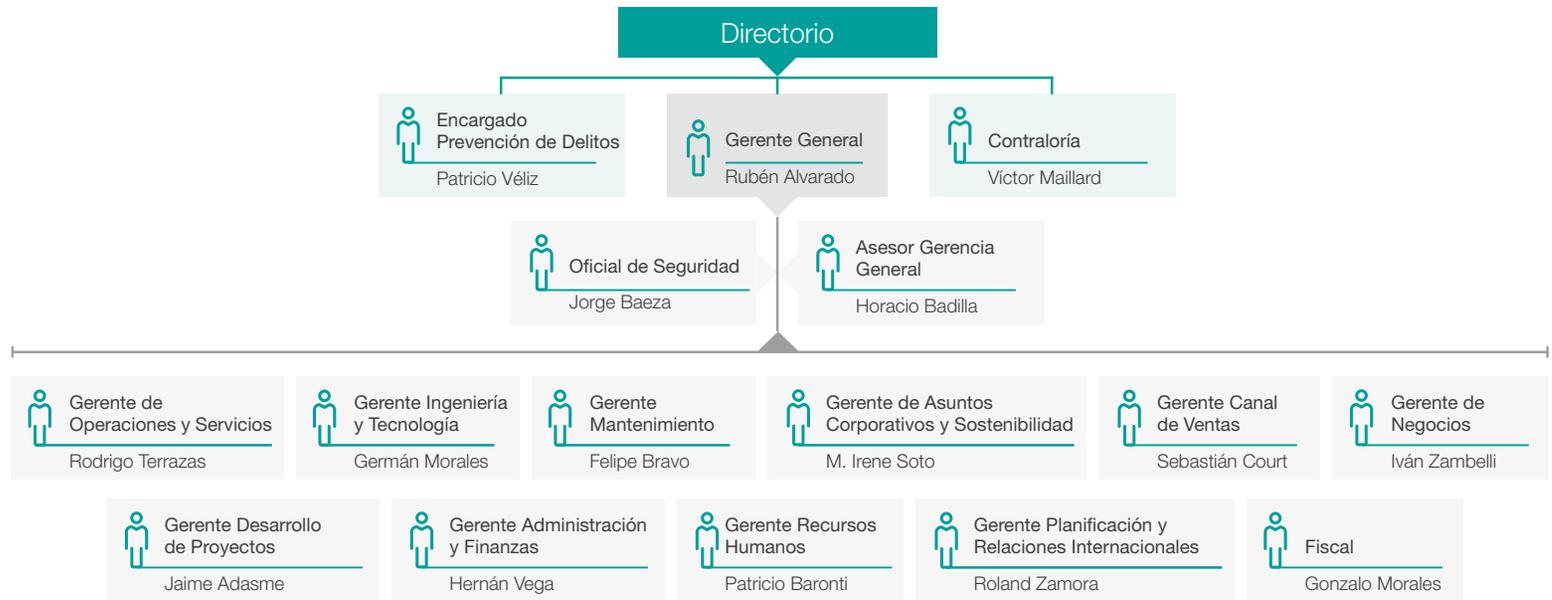
Alta Dirección

[G4-35]

El Directorio delega sus facultades en la Gerencia General, quien las distribuye parcialmente a los Gerentes de las distintas áreas funcionales de Metro. Sin embargo, el Directorio se reserva la revisión de materias estratégicas para la compañía y la aprobación de actos y/o contratos con montos superiores.

[G4-36]

Dentro de las áreas funcionales de la compañía, se encuentra la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, que es responsable de la gestión comunitaria y ambiental, entre otros temas.



* Organigrama vigente hasta diciembre 2015.



Remuneraciones

[G4-51]

Para determinar la estructura de remuneraciones del Directorio se considera una asignación fija y una variable, que depende de la asistencia a las sesiones ordinarias y extraordinarias. 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 recibe una remuneración única mensual.

Los miembros del equipo gerencial reciben una remuneración fija mensual y, además, cuentan con un plan de metas, el cual considera un bono anual individual. Este mide tanto el cumplimiento de las metas corporativas como las individuales, siendo aprobado anualmente por el Directorio.

Aspectos de sostenibilidad abordados por el Directorio

[G4-37]

Respecto de los canales de comunicación empleados por Metro para comunicar al Directorio la gestión en materia de sostenibilidad, se destaca que cada una de las áreas funcionales elaboran documentos que consolidan su gestión del año. En estos dan cuenta de hitos, cumplimiento de indicadores de gestión de desempeño, metas y desafíos para el futuro, resultados que son reportados a la Gerencia General, que posteriormente informa al Directorio de la gestión anual

en materia operacional, ambiental, social, salud y seguridad, financiera, clientes, proveedores y contratistas correspondiente a cada área.

[G4-43] [G4-49]

Además, el Directorio participa en diversos comités, entre ellos el de Auditoría, Finanzas y Riesgos, el cual aborda los riesgos de la compañía de forma transversal, abarcando aspectos sociales y ambientales que pueden impactar en el negocio desde un punto de vista de financiero, legal, operacional y/o reputacional.

Ética y buenas prácticas

[G4-41]

Con el propósito de evitar situaciones que conduzcan a episodios que generen conflictos de interés y/o corrupción, Metro ha implementado códigos, manuales, políticas y procedimientos, tales como Código de Ética, Manual de Adquisiciones y Compras y Modelo de Prevención de Delitos.



Código SEP

[G4-56]

Metro, como empresa estatal, se rige por el Código SEP (Sistema de Empresas Públicas), que establece un Código de Ética, Manual de Principios y Buenas Prácticas Corporativas, así como requerimientos para los Directores, contribuyendo a evitar los conflictos de intereses en los órganos de gobierno.

Este Código “establece un conjunto de valores y principios éticos que deben inspirar las decisiones, el proceder, la cultura y las normas de las Empresas SEP, cuya aplicación le corresponde tanto a los Directores y Gerentes de dichas empresas como a sus trabajadores”. El Código abarca los siguientes ámbitos:

- Gobierno corporativo y orientación preferente a la generación de valor
- Apertura y transparencia
- Respeto por los derechos humanos
- Respeto por los trabajadores y sus organizaciones
- Respeto por el medioambiente

Los principios de Gobierno Corporativo tienen por objetivo incidir en la toma de decisiones de la empresa, generando un marco de acción transparente, ético y de responsabilidad social, que promueva relaciones de valor compartido y el respeto a los derechos de los accionistas y grupos de interés que interactúan con Metro.

Asimismo, SEP ha elaborado e implementado las Guías de Gobierno Corporativo, que incluye un cuestionario de autoevaluación que debe ser respondido anualmente por la Alta Dirección de la empresa.

Código de Ética

[G4-56]

Metro cuenta con su propio Código de Ética que describe los valores y conductas esperados por parte de todos los trabajadores de la empresa y que deben enmarcar todas sus acciones día a día.

Este Código establece su aplicación y las sanciones correspondientes en caso de no cumplimiento, y abarca los siguientes ámbitos: probidad y confidencialidad; ambiente de trabajo saludable; entorno seguro; respeto por los trabajadores y sus organizaciones; abuso y acoso sexual, comportamiento personal; contratación de familiares y otros; comunicación y colaboración; ética en el uso de recursos; uso adecuado de los recursos y bienes; dedicación para cumplir la jornada laboral; uso responsable de computadores, software y correo electrónico; protección de datos personales; integridad de los antecedentes financieros y contables; manejo adecuado de la información; ética en las relaciones comerciales; interacción con proveedores; responsabilidad para evitar conflictos de interés; ética en la interacción pública; respeto por el medioambiente y responsabilidad social empresarial; políticas contables; fraude; prevención de delitos.



Auditoría

[G4-57]

La empresa tiene una estructura de control interno que es evaluada y revisada regularmente por Contraloría Interna, auditores externos y la Contraloría General de la República. En este período la compañía ha solicitado los servicios de auditores independientes para verificar información que es exigida legalmente y a la vez es estratégica para Metro, estos servicios son: Auditoría de los Estados Financieros, Mantenimiento Certificado Sello Pro PyME, Auditoría para el Fondo de Bienestar, Auditoría al Contrato de JCDecaux.

Canal de Denuncias

[G4-58]

Metro cuenta con un Canal de Denuncias interno mediante el cual se reciben denuncias que puedan constituirse como delitos, que contravengan el Código de Ética, Reglamento Interno y/o cualquier otra normativa de la empresa. El sitio es confidencial y confiable, y es administrado por un proveedor externo.

El canal está disponible para todos los trabajadores y terceros que interactúan con la empresa, garantizando el anonimato de quien denuncia. Las denuncias pueden ser enviadas a través de un portal en internet o intranet, correo electrónico o carta. El canal ha sido difundido internamente con los trabajadores de Metro mediante medios digitales y afiches.

[G4-SO5]

En 2015, la compañía no detectó casos de corrupción, ni presentó denuncias en su contra por este motivo.

[G4-57]

En febrero de 2015, el Directorio de la empresa designó a un Encargado de Prevención de Delitos, con el objeto de prevenir los delitos mencionados en la Ley 20.393 y, de esta manera, profundizar en el objetivo de entablar relaciones internas y comerciales enmarcadas en la buena fe, la ética y el cumplimiento de las normas legales.

El Encargado de Prevención de Delitos y el Contralor de Metro, son responsables de gestionar las denuncias recibidas, asegurar su investigación y verificar su solución. Las denuncias referidas a temas laborales (discriminación, acoso sexual, abuso de autoridad, etc.) son investigadas por la Gerencia de Recursos Humanos. En tanto, las denuncias referidas a otros temas (conflictos de interés, probidad, transparencia, fraude, apropiación indebida, proveedores y subcontratistas, etc.) son investigadas por quien designe el Encargado de Prevención de Delitos en coordinación con Contraloría. Mensualmente, se prepara un informe confidencial con el estado de las denuncias dirigido al Comité de Auditoría y Finanzas del Directorio.



Política y Programa de Prevención de Delitos

[G4-SO4]

Metro posee una Política de Prevención de Delitos, la cual tiene carácter vinculante y, por tanto, es obligatoria para todos los colaboradores de Metro y/o cualquier trabajador o personas que se encuentre bajo la supervisión y dirección de la empresa. De este modo, se gestiona lo establecido en la Ley 20.393, esta normativa aplica para delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

[G4-57]

Paralelamente, existe un Programa de Prevención de Delitos, que actúa en los siguientes focos:

- Acciones preventivas o proactivas
- Acciones de detección
- Acciones de respuesta
- Acciones de monitoreo

En el marco de ejecución de este programa se realizan, entre otras actividades, capacitaciones presenciales y “on line” para la prevención de este tipo de delitos y malas prácticas en general.

También y de modo presencial, se realizan capacitaciones que persiguen reforzar la reglamentación interna y, en particular, el Código de Ética, como instrumentos de resolución de dilemas éticos.

Para su funcionamiento eficaz, este programa emplea instrumentos fundamentales, tales como Código de Ética Corporativo; Reglamento del Programa de Prevención de Delitos de Metro; Canal de Denuncias; protocolos, reglas, directrices, políticas y procedimientos específicamente definidos para apoyar las iniciativas de mitigación de riesgos de delitos identificados en la matriz de riesgos de Metro; programa de capacitación; y la difusión de este programa de Metro.

Además, se realizaron capacitaciones en el Modelo de Prevención de Delitos (Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas), consistentes en cursos presenciales sobre este modelo y el tipo de prácticas que dan lugar a su incumplimiento, capacitando aproximadamente 300 trabajadores.

Gestión de riesgos

[G4-14]

Metro a través del desarrollo de su negocio está expuesto a múltiples riesgos de orden operacional, financiero, laboral, social, ambiental, entre otros. Por ello, ha elaborado e implementado instancias dentro de la estructura organizacional, que tienen por propósito identificar, controlar y mitigar estos riesgos.

[G4-42] [G4-45] [G4-46] [G4-47]

El presente año, el Directorio acordó la creación de un Comité de Riesgos, que se integra al Comité de Auditoría y Finanzas, pasando a llamarse Comité de Auditoría, Finanzas y Riesgos (CAF&R).



Las principales funciones del Comité de Riesgos son:

- Aprobar políticas, estrategias y líneas de acción.
- Aprobar Nivel de Riesgo aceptable de la empresa.
- Revisar la efectividad de la Gestión de Riesgos en la empresa.

Por otra parte, se aprobó la actualización de la Política y Definición de Roles, que actualiza el rol del Directorio y fortalece el rol de la Subgerencia de Planificación Estratégica (de la Gerencia de Planificación y Relaciones Internacionales), estableciendo que a ésta no solo le corresponde el rol de consolidación y coordinación del proceso de gestión de riesgos, sino que también el de asesorar y capacitar a las áreas en la metodología de riesgos, efectuar seguimiento para asegurar el cumplimiento de los planes de tratamiento y KPI's de riesgos críticos, arbitrar y resolver conflictos, y reportar al CAF&R. En suma, la gestión de riesgos de Metro se basa en el proceso de planificación estratégica que hace la empresa periódicamente, y en base a esto se definen lineamientos estratégicos.

Modelo Integral de Gestión de Riesgos

Tiene por objetivo establecer las actividades a seguir para la implementación y operación del Modelo de Gestión Integral de Riesgos, de modo de generar valor a sus procesos, y por otra parte, dar cumplimiento a los requerimientos externos: Sistema de Empresas Públicas (SEP), Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) y Contraloría General de la República.

En concordancia con la Política de Riesgos, la compañía apoya la instauración de un proceso de Gestión de Riesgos como herramienta

de apoyo para facilitar el logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, tendiente no solo a reducir el impacto de las dificultades propias del desempeño, sino que también permita prevenir que los riesgos se materialicen.

En 2015, el foco principal del trabajo de gestión de riesgos fue la actualización de las matrices de riesgos de los procesos críticos. Ésta se efectuó a un nivel desagregado de los procesos de las áreas de Operaciones y Mantenimiento, en una primera etapa, para luego continuar con este enfoque desagregado para el resto de los procesos críticos de las otras gerencias.

El ejercicio realizado contempló el levantamiento de las matrices de riesgos de los procesos críticos, obteniendo como resultado un total de 788 riesgos levantados, de los cuales 49 se evaluaron residualmente como críticos.

Para los riesgos considerados críticos, se elaboró e implementó 53 planes de acción y 95 KPI's de riesgos para mantener un monitoreo constante. Los resultados obtenidos son informados en el Reporte de Riesgos Mensual.

Multas y sanciones

[G4-EN29] [G4-HR3] [G4-SO3] [G4-SO5] [G4-SO8]

En este período, Metro no presentó casos de discriminación en sus operaciones, de igual manera no se registraron casos confirmados de corrupción en la compañía. En definitiva, no se produjeron multas ni sanciones no monetarias relacionadas con el incumplimiento de la legislación.



Entorno
Urbano

8

Entorno Urbano

Integración urbana

Metro comprende que tiene un rol relevante para la ciudad de Santiago, y es por ello que la comunicación con otros organismos de transporte público de superficie es fundamental para entregar un buen servicio. En esta línea, la empresa busca fortalecer la relación y comunicación con sus pasajeros, especialmente en los casos de eventuales contingencias. Por esta razón, Metro mantiene una estrecha relación con autoridades de la región, así como con otras empresas de transporte, lo que le ha permitido estar preparado ante distintos quiebres en el servicio, trabajando de manera coordinada con los operadores de transporte de superficie.





Sistema de transporte integrado

Metro de Santiago es protagonista del transporte público capitalino. Sus estaciones son puntos de encuentro para las personas y de conexión con otros métodos de transporte como Transantiago, buses interurbanos y ciclovías. La coordinación y comunicación con distintas instituciones que conforman el sistema de transporte público son fundamentales para mantener un flujo armónico de usuarios, así como también el poder estar preparados ante eventualidades.

Bajo este contexto, el Plan Maestro de Transporte 2025 es una instancia de coordinación que consiste en una guía de gestión y de inversiones en infraestructura, cuyo objetivo principal es la satisfacción de las necesidades de movilización de las personas en el largo plazo en sus distintos modos de transporte (Metro, Transantiago, EFE, autopistas urbanas, ciclovías, tren ligero y teleféricos), involucrando a instituciones públicas y privadas. La gestión se realiza a través de un comité técnico integrado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, EFE, MINVU/SERVIU, MOP/Concesiones, Ministerio de Desarrollo Social, GORE, DIPRES y SEGPRES.

Terminales de buses

Las estaciones intermodales son punto de conexión de Metro con otros modos de transporte, como buses locales, buses rurales e interurbanos. Gracias a ellos se disminuye el ingreso de buses al centro de la ciudad, minimizando así la congestión vehicular y la contaminación atmosférica, además de los tiempos de viaje de los usuarios.

En la actualidad, Metro administra 6 terminales de buses que facilitan el trasbordo de nuestros pasajeros, haciendo el viaje más seguro y confiable. Dichos terminales permiten una conexión directa con las vías de acceso de las principales avenidas y autopistas.

Estos terminales se ubican en las siguientes estaciones: Pajaritos - Línea 1, Lo Ovalle - Línea 2, Bellavista de La Florida - Línea 5, La Cisterna en Línea 4A y Vespucio Norte - Línea 2.

Durante el 2015 se remodeló la Estación Intermodal Pajaritos, construyendo nuevas boleterías, más seguras y confortables, que entregan más espacio a nuestros pasajeros para realizar la compra de pasajes, garantizando el uso exclusivo de andenes para la espera de buses.

Esta estación es uno de los puntos importantes de conexión con el Aeropuerto de Santiago, conectando además a través de la Ruta 68 con Viña del Mar, Valparaíso y Curacaví.



Comunicación y coordinación

Durante el periodo 2014 se identificaron importantes brechas respecto a la comunicación a los pasajeros. Si bien no hubo incidencias en procedimientos de evacuación, el transporte en la ciudad se vio sobrepasado en momentos críticos.

Debido a lo anterior, Metro redefinió en 2015 su estrategia de servicio. Para ello, buscó reducir los efectos negativos ante las contingencias presentadas y suspensiones del servicio, enfocándose en los pilares y atributos de servicio para así entregar una experiencia que se ajuste a las necesidades de los usuarios. Adicionalmente, se dio continuidad al trabajo en conjunto con otros actores de la ciudad que poseen roles fundamentales en el sistema integrado de transporte, con la finalidad de estar mejor preparados.

En el marco de la mayor comunicación con los usuarios de Metro, se adoptaron distintas iniciativas para asistir y entregar información adecuada que permita a los pasajeros tener un abanico más amplio de opciones que se ajusten a sus necesidades y etapas de viaje.

Con el fin de potenciar la entrega de información en casos de contingencia, se implementaron campañas a través de medios y soportes informativos de Metro. Esto implicó, entre otras medidas, la instalación de señaléticas sobre cómo actuar en caso de contingencias al interior de los trenes, información con respecto a los recorridos de Transantiago asociados a cada estación, distribución de material informativo para saber reaccionar ante contingencias, se reforzaron los paneles informativos en andenes y boleterías, paneles móviles, Call Center y página web.

Plan Copa América 2015

La cuadragésima cuarta edición de la Copa América tuvo lugar en Santiago y otras ciudades del país. Entre el 11 de junio y 4 de julio de 2015, particularmente los estadios Nacional y Monumental, fueron sede de importantes juegos, y para ello Metro dispuso de un Plan de Acción para anteponerse a un eventual aumento en el flujo de pasajeros debido a que los horarios de juego coincidían con horarios punta del servicio. El incremento de los pasajeros tuvo lugar en las estaciones Ñuble y Pedreros, estaciones de combinación Baquedano y Santa Ana, así como también intermodales Pajaritos y Estación Central.

Entre las iniciativas implementadas estuvo el disponer de mayor información para los pasajeros y potenciar la seguridad y la capacidad en estaciones y trenes, con el objetivo de mitigar los cuellos de botella.

La antelación al evento, integración de distintas áreas de la organización y el contexto global de la Copa fueron fundamentales para lograr mitigar los impactos del aumento en los flujos de pasajeros.

Alianzas estratégicas

La empresa establece distintas alianzas estratégicas a través de comités y mesas de trabajo, con el fin de coordinar y tratar temas que son relevantes para distintos organismos. Metro trabaja permanentemente con distintas autoridades para debatir temas como la modificación de servicios, comunicación de cambios en los servicios, entre otros. Bajo este contexto, destacan importantes instancias de comunicación con distintas instituciones públicas y privadas a través de:

- **Plan Maestro de Transporte 2025:** Su objetivo principal es generar un programa coordinado con distintas organizaciones pertenecientes al comité, en donde se abordan temas relacionados con el transporte público en materias de eficiencia, equidad, sustentabilidad y seguridad.
- **Comisión Intersectorial Santiago Pedaleable:** Es una mesa de trabajo donde se debaten temas relacionados con el uso de la bicicleta, ciclovías, “Mapocho Pedaleable”, bicicletas públicas, campañas de convivencia vial y estacionamientos de bicicleta.
- **Mesa Estaciones Intermodales:** Mesa de trabajo que busca identificar y analizar puntos potenciales para intermodales, así como también la optimización y regularización del uso de dichas estaciones, integración tarifaria de servicios rurales, entre otros.

Integración de espacios públicos

Metro está presente en gran parte de la ciudad, operando en distintos barrios y comunas con historias e identidades diversas. Los lugares de operación de las estaciones poseen espacios residuales que Metro evalúa para entregar -en algunos casos-, en comodato a los municipios, con el objetivo de integrarse a las superficies en cada contexto local desarrollando un buen uso y mantenimiento de estos espacios. Es así como se contribuye a la valorización de los distintos entornos urbanos en que impacta la extensa red de servicio.

En esta línea de trabajo, durante el 2015 Metro cedió en comodato a la I. Municipalidad de Lo Prado un terreno en donde actualmente existe una ventilación asociada a Línea 5. Dicho terreno fue reconvertido por el municipio creando el segundo Punto Limpio de la comuna permitiendo que los vecinos cercanos al sector puedan llevar sus residuos reciclables.





Expansión de la red

Construcción de las Líneas 6 y 3

El año 2015 reflejó importantes avances en la construcción de las Líneas 6 y 3. El proyecto posee altos estándares en tecnología, y recoge las mejores prácticas internacionales en materias como puertas de andén, electrificación /alimentación aérea (catenarias), conducción automatizada, cámaras al interior de coches, aire acondicionado, sistema de información a pasajeros y estaciones con accesibilidad universal.

Con respecto a los avances, durante el 2015 en la Línea 3, avanzó hasta un 85% en la excavación del túnel, se trabajó en la licitación de las estaciones y se avanzó en un 75% en los talleres. A diciembre 2015, se cuenta con un 46% avance acumulado, lo que incluye un 80% en piques, túneles y galerías. En sistemas y material rodante el avance acumulado ponderado es de un 36%.

Por otro lado, la Línea 6 finalizó la etapa de excavación del túnel en sus 15 km de extensión, dando lugar al proceso de licitación de las estaciones que contiene dicha línea, las cuales comenzaron su construcción en el último cuatrimestre del 2015. Adicionalmente, los talleres alcanzaron un 80% de avance. A diciembre 2015, se tiene

un 66% de avance acumulado, el que a su vez es 97% en piques, túneles y galerías y un 9% en estaciones.

Durante el 2015 se realizó la primera prueba en vía de los nuevos trenes de conducción automática, en un circuito de pruebas ubicado en Valenciennes, Francia. El resto de los sistemas están en pruebas preliminares e instalación, y se despacharon diversos elementos que componen la red (puertas andén, sistemas eléctricos, vías y catenarias, entre otros). Al término del período 2015, se logró un avance global de 54,1%, subiendo desde el 27,1% logrado en el período 2014.

Respecto de los avances logrados en 2015, se presentan los siguientes hitos:

Línea 6:

- Se terminó de excavar el túnel en sus 15 km de extensión
- Se licitó e inició la construcción de las estaciones
- Los talleres alcanzan un 80% de avance
- Total: 66% de avance acumulado

Línea 3:

- Se excavó un 85% del total del túnel
- Se trabaja en la licitación de las estaciones
- La construcción de talleres logró un 75% de avance
- Total: 46% de avance acumulado

Sistemas:

- Se probó el primer tren en vías de prueba, con sistema automático de conducción.
- Respecto a sistemas y material rodante, se inician instalaciones, construcciones y despachos de los diversos elementos que lo componen (puertas andén, sistema eléctrico, vías y catenarias, etc.).
- Total Sistemas: 26% de avance
- Total Proyecto P63: 54% de avance acumulado

Arte y Cultura

A través de la Corporación Cultural MetroArte, creada el año 1999, Metro apunta a ser un punto de encuentro con el arte y la cultura a lo largo de diversas expresiones artísticas e iniciativas en toda su red. Durante 2015 se realizaron un total de 36 actividades que se desglosan en: 8 eventos musicales, 7 espectáculos de teatro y danza, 6 murales participativos, 10 ferias y exposiciones, y 5 activaciones literarias.

Arte y Cultura



- Música de Estación- Intervenciones: 22%
- Exposiciones: 28%
- Teatro y Danza: 19%
- Activaciones literatura: 14%
- Murales: 17% (no incluye el Mantenimiento MetroArte)



Algunas de las características de estas iniciativas, como la masiva afluencia de público, su permanencia en el tiempo y su extensa presencia en toda la ciudad, han convertido al Metro de Santiago en una importante plataforma que permite poner al servicio del público una amplia oferta de actividades culturales. Así también lo ha reconocido la ciudadanía, que en encuestas de satisfacción han valorado el “arte, cultura y entretenimiento en el Metro” con un 67% de satisfacción neta, siendo uno de los atributos más reconocidos por los usuarios. Además posee altos grados de participación ciudadana, donde en un escala de 1 a 7, los pasajeros califican con un 6,2 de promedio las actividades culturales de Metro.

Arte Público

MetroArte

MetroArte es una iniciativa que promueve las instalaciones de obras de gran formato en las estaciones de Metro. Ellas se logran con el aporte de empresas privadas y a la Ley de Donaciones Culturales, y gracias a esto se ha invitado a los artistas más representativos del país a crear propuestas que enriquezcan con arte las estaciones del tren subterráneo. Una de las actividades más relevantes durante el 2015

fue la culminación del mural de “Memoria Visual de una Nación”, de Mario Toral en la estación Universidad de Chile, con la incorporación del panel “El martirio de Rodrigo Rojas y Carmen Gloria Quintana”, lienzo que fue pintado por el artista pero que nunca llegó a instalarse. Tras su relanzamiento, se organizó también una visita guiada al Mural con el autor, abierta al público.

Murales participativos

Esta modalidad contempla la participación de diversos actores de la comunidad, empresas y organismos públicos para la intervención artística de los muros de una determinada estación de Metro, generando con ello vínculos emocionales y de pertenencia con ese espacio, de manera que las estaciones estén enraizadas e identificadas con los territorios donde están emplazadas.

Durante 2015 se realizaron tres iniciativas de este tipo en las estaciones Monte Tabor (con el Colegio El Alba), Las Mercedes (con la Municipalidad de Puente Alto) y Parque O’Higgins (Mural Paso Matta donde participaron la Municipalidad de Santiago, Autopista Central y Cerámicas Cordillera).





Fomento a la lectura

El tradicional concurso ciudadano de cuentos breves **“Santiago en 100 Palabras”** celebró sus 15 años de fomento a la lectura y escritura el 2015, posicionándolo como un referente literario del país.

Por su parte, **BiblioMetro** continúa posicionado como la segunda biblioteca pública más grande del país, realizando 345.182 préstamos, cifra que es menor a la de 2014. La baja responde a la huelga de los trabajadores de la DIBAM y la remodelación de dos módulos en las estaciones Baquedano (Línea 5) y Los Héroes (Línea 2).

Adicionalmente, destaca el lanzamiento programa de Audio Libros con BiblioMetro y la realización de diversas tertulias y lecturas (con autores como Pablo Simonetti, en Baquedano), y el *Tren de Gabriela Mistral*, que consistió en la lectura de poemas y un tren brandeado por el natalicio de nuestra Premio Nobel de Literatura. En esta última iniciativa colaboraron la Dirección de Bibliotecas y Museos, Banco Estado, Fundación Gabriela Mistral y el Consejo Nacional de la Cultura y las Artes.

Intervenciones en espacios públicos

Durante el año 2015 continuó el esfuerzo por acercar el arte y la cultura, en sus diversas manifestaciones, a los habitantes de Santiago en su tránsito diario por nuestra red de transporte. Entre estas iniciativas, destacan los ciclos “Música de estación” y “Teatro de estación” que sorprendieron a nuestros usuarios con distintas actividades.

En eventos musicales, durante 2015 se contó con la presencia de cinco espectáculos de la Fundación de Orquesta Juveniles e Infantiles de Chile, el Concierto de Navidad Chile Swing en estación Quinta Normal, la Activación Musical “Música del Mundo”, de Pascuala Ilabaca, en la estación Baquedano de la Línea 5, y dos conciertos de estación sorpresa (Sonora Palacios en Cal y Canto y Nano Stern en Quinta Normal).

Respecto a la danza, se registraron variados espectáculos. Por ejemplo, con motivo del aniversario patrio, se realizaron esquinzos de agrupaciones folclóricas de distintas municipalidades en las estaciones Quinta Normal, Tobalaba, Manquehue y Lo Prado. También



los pasajeros de la estación Baquedano pudieron deleitarse con Sentires (de Isla de Pascua) y un grupo Maorí (en alianza con la Embajada de Nueva Zelandia). También en Baquedano se celebró con danza árabe y en Tobalaba se festejó el día de San Patricio con bailes típicos. Por último, destaca el programa de danza de la Fundación de la Familia y la Escuela Moderna de Música en estación Quinta Normal.

En términos de exposiciones, también hubo gran variedad y cantidad de actividades durante 2015, donde destacan: la Feria de Pueblos Originarios en la estación Grecia, en alianza con la Municipalidad de Peñalolén; “Ojos que ven, corazón que siente” en Quinta Normal; muestra de fotografías de la Fundación de la Familia en estación Quinta Normal; y una exposición de la Fundación Chilenter en estación Universidad

de Chile. Además, el año 2015 se realizó otra alianza con el Consejo de Monumentos Nacional y el Museo de Historia Natural, donde se inauguró una exposición patrimonial en la estación Plaza de Armas.

Para celebrar el mes del patrimonio, en mayo no solo se abrieron las oficinas corporativas de Metro para que la ciudadanía conociera el Palacio Bustamante (donde funcionan las oficinas gerenciales) y cómo funciona nuestro servicio de transporte, sino que además hubo presentaciones de chinchineros en estación Bellas Artes.

Finalmente, destaca la realización de dos iniciativas innovadoras en la estación Quinta Normal: el taller de “Artesanías de Chile”, con la cultura Rapanui, y la radio para Sordos, en alianza con la Municipalidad de Santiago.





Relación con Trabajadores

9

Relación con Trabajadores

Nuestros trabajadores

Gracias al aporte que los trabajadores y trabajadoras entregan, con permanente compromiso y dedicación, es que día a día Metro ofrece un servicio de calidad. Para abordar con éxito los desafíos futuros, creemos que es necesario incentivar liderazgos capaces de promover una forma de trabajo segura y colaborativa, en un espacio que permita potenciar lo mejor de cada uno.

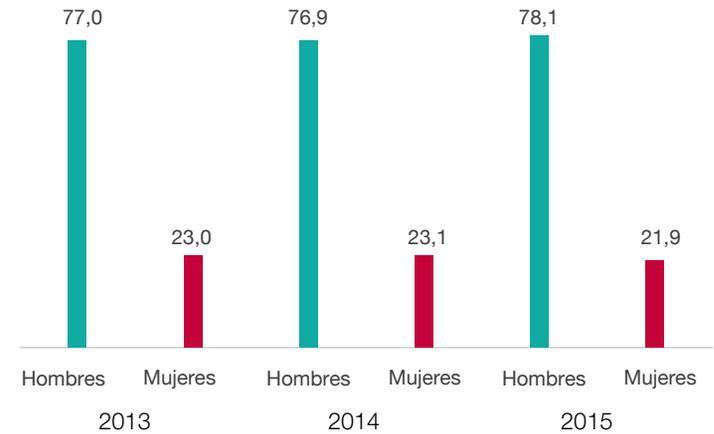
[G4-10]

La dotación total de la compañía al 31 de diciembre de 2015 se compone de 3.830 personas, lo cual equivale a un 5,5% más que en el período anterior. De esta cifra, el 97,2% de trabajadores está contratado a jornada completa y el 96% de los trabajadores tiene contrato indefinido.

[G4-LA12]

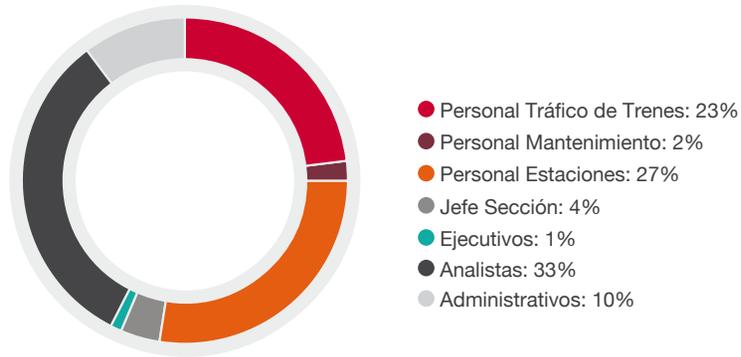
En términos de diversidad y equidad de género, las mujeres representan un 21,9% y los hombres un 78,1% de la dotación. En este período, la presencia de mujeres disminuyó un 1,2% respecto de 2014. Sin embargo, la presencia femenina tiende a mantenerse estable en el tiempo.

Dotación por Género (%)



A continuación se presenta la distribución de cargos por género.

Tipo de Labores que Desarrollan las Mujeres (%)



Tipo de Labores que Desarrollan los Hombres (%)



Índice de rotación

[G4-LA1]

Durante el 2015 la tasa de rotación aumentó en un 2%, pasando de 7,33% en 2014 a 9,39% en 2015. Los egresos se concentraron principalmente en las personas que tienen entre 30 y 50 años edad, que en total representan el 55% de las salidas, mientras que el rango etario con menor rotación se concentró en personas mayores de 50 años, quienes representan el 10% de los egresos.

Cabe mencionar que la empresa tiene una preocupación por retener y atraer talentos. Para ello cuenta con una serie de incentivos, que se reflejan en un amplio paquete de beneficios, sueldos a nivel de mercado, bonos por cumplimiento de metas, planes de desarrollo de carrera, capacitaciones y medidas orientadas a promover la calidad de vida laboral, entre otros.



Tasa de rotación desglosada por rango etario y género

Rotación por género y Edad	2013		2014		2015	
	N° Egresos	Rotación	N° Egresos	Rotación	N° Egresos	Rotación
Hombre	200	5,72	211	5,87	272	7,31
Mujer	52	1,49	55	1,53	77	2,07
Total	252	7,20	266	7,40	349	9,39
Menor de 30	105	3,00	97	2,70	119	3,20
Entre 30 y 50	123	3,51	149	4,14	194	5,22
Mayor a 50	24	0,68	20	0,56	36	0,96
Total	252	7,20	266	7,40	349	9,39

* Los valores de la rotación total de 2013 y 2014 se modificaron debido a que fueron recalculados.



Gestión de personas

Gestión colaborativa

En 2015, dimos inicio al proyecto de Gestión Colaborativa, que tiene por propósito implementar un modelo que favorezca la creación de entornos de trabajo más colaborativos y potenciadores de las capacidades de los trabajadores.

En este período, Metro ha orientado sus esfuerzos en generar espacios de trabajo en que los trabajadores se sientan gratificados de modo que, a partir de esto, se contribuya al logro de los objetivos de la compañía.

El plan inicial se orientó a la realización de talleres que abordan tres ejes fundamentales:

- Liderazgo para una gestión colaborativa
- Trabajo entre equipos y entre áreas
- Clima laboral

Para 2016, se espera extender el Programa de Talleres al resto de la organización, complementariamente se espera implementar un plan de mejoras personalizado enfocado en la jefaturas y alinear la herramienta de Gestión del Desempeño, para mejorar la comunicación, orientada al logro de los objetivos de Metro.

Remuneraciones y compensaciones

[G4-LA13]

Metro procura garantizar la igualdad de oportunidades y rechaza cualquier forma de discriminación, lo que está expresado en su Código de Ética.

En el proceso de selección de personas no se hacen diferencias de género. Únicamente se consideran criterios curriculares, de habilidades y capacidades técnicas asociadas al cargo.

Además, en los últimos años se ha desarrollado un proceso interno con el propósito de establecer bandas salariales claras para cada cargo. Este trabajo también condujo a modificar las rentas de colaboradores que tenían ingresos por debajo de lo definido por la compañía.

A fines del año 2015 se realizó la comunicación masiva de la Política de Compensaciones, para dar a conocer a toda la organización los alcances de este instrumento que permite una gestión transparente y orientada a la equidad.

La Política de Compensaciones establece que, al momento del ingreso de un colaborador, se evaluará su información curricular y experiencia para ubicarlo dentro de una banda salarial de acuerdo a su cargo, contemplando su competitividad a nivel de mercado y la equidad interna.



Política de Compensaciones

Mediante esta Política, Metro busca compensar la excelencia mediante un paquete financiero compuesto pagos fijos y variables que contempla el salario base e incentivos anuales.

Las compensaciones de la empresa se enmarcan dentro de dos modelos de renta:

- **Renta fija:** es el modelo que aplica a aquellos trabajadores que reciben al menos un 80% de sus pagos de manera fija en el año. En este modelo, existen dos tipos de estructura: la de Metas y las asociadas a Sindicatos, esta última depende de la elección de cada trabajador.
- **Renta variable:** corresponde al modelo que aplica a los conductores de Metro, donde el 70% de sus honorarios depende de variables asociadas a las horas de conducción.

Asimismo, se establece que la Gerencia de Recursos Humanos, a través de su área de Compensaciones y Estudios, será responsable de la correcta aplicación del modelo metodológico definido para la descripción y evaluación de cargos y el responsable último de mantenerlos evaluados.

Adicionalmente, se explicita que la compañía retribuirá el desempeño y la contribución relativa de los trabajadores mediante compensaciones monetarias y no monetarias. Para ello, se elaboró una escala salarial que considera rangos, los que se dividen en zonas que reflejan la posición salarial de la persona dentro de la categoría a la que pertenece.

Por otra parte, se define que el aumento de remuneración bajo los parámetros definidos en esta Política aplican únicamente a los trabajadores con contrato indefinido.

Brecha salarial por género

A continuación se presenta la relación salarial que existe entre hombres y mujeres, expresada en una proporción que refleja la brecha de rentas para un mismo cargo. Aquellos estamentos en que el porcentaje es menor a 100%, significa que en promedio las mujeres con ese cargo tienen un salario inferior al de los hombres. Por ejemplo, en el cargo de analista, las mujeres perciben el 94% del ingreso para la misma función. Mientras que los porcentajes superiores al 100%, dan cuenta de segmentos en los que el promedio de la remuneración de las mujeres es superior al de los hombres, por ejemplo en el cargo de Administrativo, las mujeres ganan un 19% más que los hombres.

Relación salario base mujeres vs hombres

Tipo Cargo	2013	2014	2015
Administrativo	105%	106%	119%
Analista	87%	94%	94%
Ejecutivo	72%	68%	76%*
Jefe de Sección	96%	89%	
Personal de Estaciones	110%	119%	114%
Personal de Mantenimiento	102%	119%	95%
Personal Tráfico	86%	92%	88%

* Desde 2015, la información de remuneraciones de Ejecutivo y Jefe de Sección se consolida en una sola categoría salarial.



Calidad de vida laboral

Clima laboral

Metro considera clave gestionar y evaluar el clima laboral, debido a que incide directamente en la motivación de los trabajadores y en su desempeño, dando cuenta de la percepción colectiva de los colaboradores de Metro respecto de variables como los canales de comunicación, estilos de liderazgo, relaciones sociales, condiciones físicas de trabajo, reconocimientos, entre otros aspectos.

Durante 2015 se actualizó la herramienta de Clima Laboral, vinculándola con el proyecto de Gestión Colaborativa. Así, en el mediano plazo, se pretende contar con una plataforma que permita a las jefaturas contar con planes de acción locales que deriven de los resultados de la encuesta para que se gestione localmente el clima.

El cuanto a los cambios implementados en la herramienta de evaluación, se cambió la forma de comprender el clima laboral en términos conceptuales y teóricos, empleando un modelo relacional, que pone énfasis en aspectos relacionados con el modelo de Gestión Colaborativa que impulsado por Metro.

Respecto de los resultados obtenidos en la evaluación de clima laboral en este período, se obtuvo un 58% de respuestas positivas.

Beneficios

[G4-LA2]

Metro tiene una preocupación constante por mejorar la calidad de vida de sus trabajadores. En 2015 se implementó una variedad de beneficios y programas que tienen por propósito responder a las necesidades de los trabajadores y acompañarlos en su vida cotidiana. En este período, el total de trabajadores beneficiados es de 3.676.

[G4-EC3]

Asimismo, el Plan de Prestaciones de Metro, tiene cinco focos de acción: Beneficios en Salud; Beneficios Sociales; Beneficios Maternales; Beneficios Escolares; Recreación y Deporte. Muchos de los beneficios

se canalizan a través del Fondo de Bienestar, constituido por aportes de los trabajadores y de la empresa, y su objetivo es mejorar las condiciones de vida de sus socios y grupo familiar a través de beneficios tales como bonificaciones médicas y dentales, y préstamos de salud y sociales. Durante 2015 el porcentaje de socios respecto de la dotación con contrato indefinido alcanzó un 98%, lo que significa una adhesión de 3.594 trabajadores, aumentando en un 1% respecto al año 2014.

Adicionalmente, el año 2015 el área de Calidad de Vida ha puesto especial énfasis en la atención social, potenciada mediante el Programa “Más Cerca de ti”, consistente en una red comunicacional y de apoyo, orientada a facilitar la difusión y acceso de los trabajadores a los beneficios disponibles.

Relaciones laborales

Durante el presente periodo, la empresa tuvo una especial preocupación por construir una agenda de trabajo con las organizaciones sindicales. Esto con el fin de fortalecer la relación y proyectar un vínculo de trabajo en conjunto a largo plazo, operando de forma propositiva y generando acuerdos que sean beneficiosos tanto para los trabajadores de Metro como para la empresa.

Sindicatos

[G4-HR4]

Metro considera fundamental la relación con las organizaciones sindicales que representan a los trabajadores de la empresa. Por ello, durante el presente período se llevaron a cabo diversas reuniones y mesas de trabajo con las cuatro organizaciones sindicales y la Federación de Sindicatos de Metro. Además, en este período, la compañía cerró exitosamente el proceso de negociación colectiva con el Sindicato N°2.

Nombre Sindicato	Miembros	Período de negociación colectiva
Sindicato n°1	Personal de Estaciones, Vigilantes Privados, Técnicos y otros.	sep-16
Sindicato n°2	Cargos profesionales, personal de Estaciones y Técnicos de Mantenimiento.	ago-18
Sindicato n°7	Conductores y Supervisores.	ago-17
Sindicato n°5	Vigilantes Privados.	sep-16

[G4-11]

Durante 2015, el 93,17% de los trabajadores pertenece a alguno de los cuatro sindicatos de Metro y está cubierto por convenios colectivos. Esta cifra representa un aumento de 8% en la tasa de sindicalización con respecto al 2014.



● % de trabajadores cubiertos por convenio

● % de trabajadores sindicalizados



Formación y desarrollo profesional

Metro cuenta con herramientas formales y estandarizadas para evaluar el desempeño de sus trabajadores e implementar acciones y programas que potencien su desarrollo profesional, de modo de generar e instalar las capacidades requeridas para el logro de los objetivos.

[G4-LA11]

Metro cuenta con un sistema de evaluación de desempeño que permite gestionar fortalezas, oportunidades de desarrollo y brechas, y a la vez fortalece la meritocracia como el criterio clave para el desarrollo de carrera y postulación a cargos internos, ajustes salariales, cursos, becas, entre otros.

Formación profesional

En este período, Metro ha enfocado sus esfuerzos en materia de desarrollo organizacional en los ámbitos de gestión de conocimiento, formación y capacitación y gestión de talento.

El objetivo es alinear la gestión de las personas con las necesidades de la empresa, promoviendo un ambiente laboral que permita enfrentar con éxito los desafíos que presenta Metro en el desarrollo de su negocio.

La compañía cuenta con un Plan de Formación Anual, el cual, mediante los requerimientos levantados por cada gerencia por medio de un proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), releva las actividades de formación y entrenamiento requeridas.

Además, en 2015 se comenzó a trabajar en el desarrollo del modelo de capacitación de Metro, aplicable a cargos masivos y áreas de apoyo.

Horas de formación profesional [G4-LA9]

Durante el 2015, en general se realizaron 442 actividades de capacitación, alcanzando 2.494 trabajadores. La mayor cantidad de horas de formación se concentró en los estamentos de Vigilantes Privados, con un 26,8% del total de las horas de capacitación, y de Conductores, con un 33,6%. El promedio de horas de formación de los trabajadores desglosados por género indica que las mujeres reciben 38,3 horas de formación versus los hombres que tienen 71,3 horas. Esta diferencia se debe principalmente a que los estamentos que requirieron mayor cantidad de horas de capacitación están compuestos mayoritariamente por hombres.



Horas de Formación Anuales en Metro desglosada por estamento y género

2015	Categoría	Mujeres			Hombres		
		Nº de trabajadores	Horas de formación	Promedio por Trabajador	Nº de trabajadores	Horas de formación	Promedio por Trabajador
	Conductores	55	6.913	126	346	50.262	145
	Gerentes	0	0	-	10	279	28
	Jefes	36	1.448	40	128	4.047	32
	Jefes de Estación	215	4.896	23	194	4.437	23
	Profesionales	112	3.542	32	208	6.625	32
	Reguladores	8	58	7	34	636	19
	Subgerentes	9	231	26	29	591	20
	Supervisores	31	745	24	144	2.964	21
	Técnicos de Mantenimiento	4	175	44	294	22.023	75
	Técnicos y Administrativos	55	2.137	39	134	5.605	42
	Vigilantes	0	0	-	448	42.977	96
	Total	525	20.144	360	1.969	140.446	532

Plan de Mejoramiento ante Fallas de Alto Impacto

En 2015, se hizo foco especial en la Gerencia de Mantenimiento, con el propósito de lograr los objetivos trazados en esta iniciativa. Se implementaron dos programas:

- **Programa de Habilitación:** tiene por objetivo entregar a los nuevos trabajadores de la Gerencia de Mantenimiento las herramientas necesarias para iniciar sus labores. Las áreas de conocimiento y formación abordadas son las siguientes: misión de la empresa, lineamientos estratégicos, estructura, seguridad y prevención de riesgos; política, normativas y procedimientos de mantenimiento; instalaciones y equipos inherentes al cargo; Plan de Mejoramiento ante de Fallas de Alto Impacto; cómo trabaja el área de Operaciones y el impacto que tiene el área de Mantenimiento en la operación. Se potenció la capacitación a nuevos trabajadores con un total de 10.287 horas de formación, a través de 9 cursos de formación y 6 cursos de especialidad, obteniendo ingresos más alineados con la estructura de Metro, sus necesidades y desafíos, con mayores herramientas el desarrollo de sus labores y comprendiendo el valor e impacto de su labor.
- **Desarrollo de Mallas de Formación para Cargos Técnicos:** tiene por objetivo establecer los conocimientos que se deben adquirir en dichos cargos y que son esenciales para su función y desarrollo profesional. De este modo, cada trabajador podrá tener un mapa de las capacitaciones que debe realizar a lo largo de su carrera en Metro.

La implementación de esta malla formativa será paulatina y en paralelo al desarrollo de las capacitaciones anuales que se levantan por medio de Detección de Necesidades de Capacitación.

Salud y seguridad

La salud y seguridad son una prioridad y un tema estratégico para Metro, de hecho la gestión en esta materia es apoyada por el Directorio. En efecto, en 2015 se actualizó la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y se trabajó en la elaboración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que indica cómo integrar la salud y seguridad como valores y principios que guíen el actuar de los trabajadores en sus actividades diarias.

Política Seguridad y Salud en el Trabajo

En abril de 2015, firmamos la nueva Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de Metro, que plasma la preocupación de la empresa por relevar la importancia de la salud y seguridad en los ambientes de trabajo presentes en las distintas dimensiones del negocio.

Los lineamientos son los siguientes:

- Identificar y evaluar oportunamente los riesgos asociados al trabajo, implementando las medidas de prevención y control necesarias para garantizar la integridad física y la salud de los trabajadores propios y contratistas, y de esta manera contribuir a la excelencia operacional.





- Aportar al desarrollo eficiente de los proyectos que se emprenden en Metro, promoviendo ambientes seguros y saludables para su ejecución.
- Promover una comunicación participativa y constructiva con trabajadores y contratistas, potenciando el valor de la seguridad y la salud en cada una de sus labores.
- Asegurar el cumplimiento permanente de la legislación nacional vigente en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Llevar estos lineamientos a la práctica a través del desarrollo de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En este período, la empresa comenzó a trabajar en la elaboración de su nuevo Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que de acuerdo a lo establecido en la Norma OHSAS 18.001: 2.007, tiene por objetivo habilitar a una organización para controlar sus riesgos de Seguridad y Salud Laboral.

El sistema consta de diez etapas que tienen una lógica secuencial a fin que la gestión sea paulatina y permee desde la estructura organizacional hasta la cultura de trabajo. Así, algunos contenidos son: la formalización

de una política que dé cuenta del marco de acción y compromiso de la compañía, la definición de métodos de trabajo, gestión de riesgos, involucramiento de los comités paritarios, análisis de la salud ocupacional, definición de protocolos de investigación de incidentes, capacitaciones en materia de seguridad y salud laboral, y la mejora continua.

Cifras de salud y seguridad laboral

[G4-LA6]

Con respecto a las estadísticas, en este período se logró una reducción significativa en todos los indicadores de accidentabilidad, especialmente en referencia con lo ocurrido en los años 2013 y 2014. Estos resultados se debieron a la implementación de una serie de proyectos e iniciativas locales y transversales, cuyo punto de partida y fundamento fue el lanzamiento de la nueva Política de Seguridad y Salud en el Trabajo validada por la Alta Dirección de Metro.

Además, se redefinió la estructura, dotación y modelo de trabajo de los prevencionistas de esta área, potenciando la presencia en terreno y gestión de los programas de control de riesgos, que son de responsabilidad de ejecutivos, jefaturas y supervisores. También se generó un modelo para monitorear el cumplimiento de los estándares de seguridad de estas empresas, con el propósito de promover la seguridad y dar claras señales de liderazgo en esta materia.



Evolución de los indicadores de accidentabilidad de trabajadores de Metro durante el periodo 2013 - 2015.

	2013	2014	2015
Accidentes	136	138	117
Días perdidos	1.735	1.349	1.074
Accidentes mortales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	16,61	16,69	13,66
Índice de Gravedad (IG)	211,93	163,16	136,99
Tasa de accidentes (TA)	3,89	3,84	3,15
Tasa de Ausentismo	6,16%	6,70%	5,72%

$IF = (N^{\circ} \text{ de accidentes CTP} / HH \text{ del periodo}) \times 1.000.000$

$IG = (N^{\circ} \text{ de días perdidos accidentes CTP} / \text{Horas periodo}) \times 1.000.000$

$TA = (N^{\circ} \text{ de accidentes CTP} / \text{dotación promedio periodo}) \times 100$

[G4-LA7]

En cuanto a las labores que desempeñan los trabajadores de Metro que representan riesgos significativos para salud, durante 2015 la compañía inició un trabajo de mapeo de riesgos, con el propósito de identificarlos, evaluarlos y controlarlos. Asimismo, se ha trabajado en la implementación de mesas técnicas de trabajo con la participación de los comités paritarios, sindicatos, mutualidad y la administración de Metro, con el propósito de analizar en conjunto los procedimientos para identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos en esta materia y que son transversales a las actividades de la empresa.

Comités Paritarios [G4-LA5]

Metro cuenta con once Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), los que cubren el 100% de los trabajadores en las líneas operativas y talleres de mantención, así como en edificios y oficinas corporativas. Estos Comités funcionan de acuerdo a la normativa legal vigente (Artículo 1° del Decreto Supremo N° 54 de la Ley N° 16.744), donde cada comité cuenta con tres representantes titulares y tres representantes suplentes tanto de trabajadores como de la Administración. La representación de la Administración en los Comités Paritarios de Metro es liderada por ejecutivos de primera línea.

Cabe destacar que en 2015 estos 11 comités fueron sometidos a un proceso de evaluación y certificación por parte de Mutual de Seguridad, en el que participó un total de 289 comités a lo largo del país. Nueve de los 11 CPHS de Metro lograron calificación máxima (Certificación Oro). Los dos restantes obtuvieron certificación Plata y Bronce. El 18% de certificaciones nivel Oro corresponde a los CPHS de Metro, siendo Metro la empresa en la Región Metropolitana con más certificaciones máximas.

Asimismo, durante el año 2015 se renovaron 8 Comités Paritarios logrando una alta participación de los trabajadores de Líneas, Talleres y Edificio Corporativo. Cada Comité Paritario cuenta con un Programa de Trabajo cuyo avance es evaluado mensualmente.



Relación con
Proveedores
y Contratistas



10

Relación con Proveedores y Contratistas



Nuestros proveedores y contratistas

Los proveedores y contratistas de Metro son un eslabón muy importante de nuestra cadena de valor, especialmente aquellos de los ámbitos de operaciones y mantenimiento, y los que participan en la construcción de las Líneas 6 y 3. Por ello, la empresa mediante la Gerencia de Recursos Humanos, es responsable de la gestión de personas, además de la administración y gestión de los contratistas, para lo cual cuenta con una Subgerencia de Relaciones Laborales. Esta es responsable, entre otras tareas, de gestionar la relación laboral con las empresas contratistas, a fin de minimizar los riesgos e impactos en el negocio en función de las prácticas de dichas empresas en este ámbito.

Asimismo, Metro cuenta con una Política de Abastecimiento, un Manual de Adquisición de Compras Corporativas y se realizan auditorías externas a contratistas en materia laboral, que son desarrolladas por terceros independientes.

Metro mantiene desde el año 2012 el sello Pro Pyme, que certifica el pago efectivo de las facturas a sus proveedores de menor tamaño en 30 días o menos.

Todas estas acciones tienen entre sus objetivos generar un marco de trabajo que incluya criterios de sostenibilidad tanto en el proceso de abastecimiento como en la relación con empresas externas que prestan servicios proyectos de construcción.



Contratistas

En este período, en la operación Metro contó con 5.853 trabajadores de 38 empresas contratistas, las cuales prestan servicios para las áreas de Mantenimiento, Operaciones y Servicios, Negocios, Ingeniería y Tecnología, Administración y Finanzas, Canal de Ventas y Recursos Humanos.

Asimismo, en el proyecto de las nuevas Líneas 6 y 3, la dotación de trabajadores contratistas es de 5.071 personas, aumentando en un 16% respecto de 2014. De ellos, el 73% corresponde a la Línea 3 y el 27% restante presta servicios en la construcción de la Línea 6.

De este modo, en 2015 Metro contó con la presencia de 10.924 trabajadores contratistas que prestaron servicios tanto en la operación de la red como en la construcción de las nuevas Líneas 6 y 3.

Proveedores

Las prácticas de abastecimiento de la compañía se dan en dos ámbitos: compra de bienes y adquisición de servicios.

Gastos en proveedores [G4-EC9]

En 2015, el gasto total en proveedores es de MM\$ 793.156, que representa un 38% más que en el período anterior. Asimismo, los gastos en proveedores locales se incrementaron en un 45% de un año a otro y respecto de 2014 la proporción de gastos en proveedores nacionales aumentó de un 85% a 90% del total de la inversión.

Gastos en proveedores

	2013 (MM\$)	2014 (MM\$)	2015 (MM\$)
Nacional	362.714	491.047	712.542
Internacional	43.126	83.675	80.614
Total	404.840	574.722	793.156

Prácticas de adquisición

Metro establece para sus prácticas de adquisición una serie de criterios y normas orientadas a garantizar la transparencia del proceso, además de cautelar los intereses de Metro.

Política de Adquisiciones

Si bien Metro cuenta con una Política de Adquisiciones, ésta no considera la aplicación de criterios de sostenibilidad social, ambiental y de derechos humanos al momento de contratar un servicio o compra de bienes.

Actualmente existe una Subgerencia encargada exclusivamente de temas de abastecimiento, la cual está encargada de dirigir y facilitar los procesos de compra para determinar la opción de compra más ventajosa y conveniente para Metro. Esta área está constantemente contactando e incentivando la participación de nuevos proveedores, consiguiendo de esta forma contar con servicios y bienes que cumplan con los requerimientos solicitados, respetando plazos de entrega y favoreciendo ofertas competitivas.



Manual de Adquisiciones Corporativas

Este manual establece la normativa que rige los procedimientos de adquisiciones de las distintas áreas de Metro.

En él se establece un apartado relativo a conflicto de interés, donde se señala que los trabajadores que participan en el proceso de compra y se encuentren en un conflicto real o potencial de interés han de informar esta situación a su superior directo, quien deberá evaluar la situación y decidir en consecuencia, dando cuenta de esto previamente a Fiscalía y Recursos Humanos.

Asimismo, en la etapa de pre selección de proveedores, la compañía busca asegurarse que proveedores competentes participen en el proceso de adquisición que se va a llevar a cabo y, a la vez, evitar que proveedores que no cuenten con las calificaciones suficientes, incurran en los elevados costos que significa la preparación de una determinada propuesta.

De forma complementaria, el proceso de pre selección de proveedores evalúa una serie de variables relacionadas con la experiencia de la empresa y equipo de trabajo, situación financiera, aspectos legales, laborales, entre otros.

Por otra parte, se define una serie de procedimientos y documentos requeridos por parte de los proveedores para su postulación a licitaciones públicas, privadas, adquisición directa, cotización privada y compras menores.

Relaciones laborales externas

Metro considera clave para el desarrollo de su negocio las relaciones contractuales y comerciales con las empresas contratistas. Ello permite prestar un mejor servicio operacional a los pasajeros y viabilizar la construcción de las Líneas 6 y 3.

En este marco, la compañía entiende que estas empresas actúan por su cuenta y tienen una relación directa con sus trabajadores y organizaciones sindicales. Sin embargo, Metro tiene una especial preocupación porque la legislación laboral se cumpla a cabalidad.

Relaciones sindicales en empresas contratistas

Las relaciones sindicales en contratistas se dan en la operación y en la construcción de las Líneas 6 y 3.

Operación

En la operación, la compañía cuenta con 5.853 trabajadores contratistas, donde el 44,7% de las empresas contratistas tiene organizaciones sindicales. Asimismo, 6 empresas contratistas enfrentaron procesos de negociación colectiva, de las cuales dos tuvieron huelgas de 10 y 18 días, respectivamente.

Cabe destacar, que el 26% de la dotación total de trabajadores contratistas corresponde al contrato de servicio en boletería, las cuales cuentan con organizaciones sindicales que representan a 1.542 colaboradores, que a su vez corresponden al 53% de los contratistas que desempeñan estas funciones.



Construcción

En cuanto a la construcción de las nuevas líneas, la presencia sindical en el desarrollo de este proyecto de obras civiles (construcción de piques, túneles y galerías) se caracteriza porque los trabajadores de empresas contratistas tienden a organizarse a través de sindicatos interempresas, los que agrupan a -trabajadores pertenecientes a dos o más empleadores.

En las obras de las futuras Líneas 6 y 3, existen ocho empresas contratistas que cuentan con sindicatos de sus trabajadores. Durante el presente período, se produjeron seis negociaciones colectivas con sindicatos interempresas.

En materia de contratos de sistemas, se iniciaron los trabajos en Línea 6. Metro trabajó en conjunto con una de las empresas contratistas, acompañándolas y prestando asesoría para enmarcar las relaciones laborales con el sindicato acorde a la legislación, firmándose convenios colectivos.

Auditoría laboral a contratistas

[G4-LA14] [G4-LA15] [G4-HR4] [G4-HR6] [G4-HR9]

Durante el mes de diciembre de 2015, una empresa externa auditó seis empresas de la operación de Metro, que en total cuentan con 75 trabajadores. Por otra parte, en el marco de la construcción de las nuevas líneas se auditó a dos empresas con una dotación de 430 personas en total, muestreando a 180 trabajadores y se evaluaron distintas dimensiones, entre las que se encuentran: condiciones de trabajo, doubles turnos, seguridad y salud laboral, horario de colación, control de asistencia, libro de remuneración, vacaciones, contratos de trabajo, uniformes y pago de remuneraciones, entre otros.

El objetivo es determinar el nivel de cumplimiento de la normativa laboral, a través de entrevistas a personal en terreno respecto a diez dimensiones a evaluar. Los resultados de la evaluación son categorizados en grados de severidad: baja, moderada, alta y extrema.

A partir de los resultados obtenidos, se le envía un informe a las empresas indicando su evaluación y se solicita que envíe las acciones correctivas para dar cierre a la brecha. Además, se le hace llegar un correo electrónico al Administrador de Contrato, indicando que los



ítems observados son causa de multa por parte de la Inspección del Trabajo, debido a lo cual es imperativo que la empresa los regularice a la brevedad y haga llegar un respaldo de la acción correctiva implementada. Y, finalmente, se realizan reuniones entre el área de Servicios Externos y el Administrador de Contrato para analizar las observaciones detectadas.

Los principales impactos negativos identificados mediante estas auditorías son: aplicación de jornada excepcional sin autorización de la Inspección del Trabajo, no completar los libros de asistencia, sobrepasar el límite de horas extra y aplicación de doble turno.

Los informes mensuales sobre el cumplimiento de los contratistas se comparten con el Directorio de Metro. Adicionalmente, Metro tiene el derecho de retener los estados de pago cuando la empresa presenta incumplimientos laborales y/o previsionales.

Salud y seguridad

En 2015 pusimos en práctica la nueva Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y la implementación de un Sistema de Gestión en la materia, que aplica a todas las operaciones y acciones realizadas por Metro. Por ende, es extensible al trabajo que realizan proveedores y contratistas en sus labores en la operación y construcción.

De esta forma, se avanzó en la implementación y gestión de programas de control de riesgos, que son responsabilidad de las empresas contratistas encargadas de la construcción de las nuevas Líneas 6 y 3.

También se definió un modelo para monitorear el cumplimiento de los estándares de seguridad de las empresas contratistas. De forma complementaria, se realizaron seminarios técnicos en materia de seguridad y salud laboral, instancia en la que las empresas contratistas con mayor índice de accidentabilidad presentaron casos y lecciones aprendidas.

Cifras en Salud y Seguridad Ocupacional de Contratistas

[G4-LA6]

Durante el presente período y en comparación con 2014, la dotación total de contratistas en el proyecto de las Líneas 6 y 3 aumentó en un 16%, lo cual impactó directamente en el incremento de las cifras de salud y seguridad ocupacional. El total de accidentes aumentó en un 67%, los días perdidos se incrementaron en un 56%, el índice de frecuencia de accidentes pasó de 18,72 a 20,75 y no se registraron accidentes mortales. Todo esto condujo al aumento de la tasa de accidentes que se modificó de 4,19 a 4,74.

	2014	2015
Accidentes	223	374
Días perdidos	5.732	8.961
Accidentes mortales	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	18,72	20,75
Índice de Gravedad (IG)	481,18	497,28
Tasa de accidentes (TA)	4,19	4,74

* consolida únicamente los datos de salud y seguridad del Proyecto P63.



Seminarios de seguridad y salud en el trabajo para contratistas

Durante 2015, la compañía realizó dos seminarios para contratistas que prestan servicios en la construcción de las Líneas 6 y 3. Estas instancias fueron coordinadas por la Gerencia de Recursos Humanos en conjunto con la Gerencia de Desarrollo de Proyectos y la Mutual de Seguridad, instancias en las que se contó con la participación de autoridades, representantes de las empresas contratistas del proyecto P63, personal de Metro y representantes de los Comités Paritarios.

"Hay temas que son de preocupación transversal y en los cuales convergemos y coincidimos con nuestros trabajadores, como es el de Seguridad y Salud en el Trabajo. Quiero reiterar el compromiso –que queremos compartir con las empresas contratistas- de que los trabajadores que llegan a una faena sanos, puedan volver en la misma condición a sus casas al final de la jornada. Es un compromiso no solamente legal, sino que ético. Así como aspiramos a la tasa 0 de fallas en la operación, lo mismo queremos hacer en términos de tasas de accidentabilidad de nuestros trabajadores, tanto internos como externos".

Rodrigo Azócar, Presidente Directorio de Metro

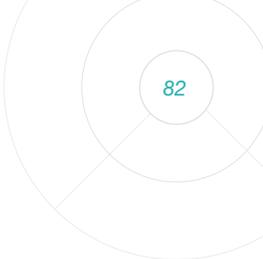
Asimismo, se desarrolló un tercer seminario en la misma materia dirigido a empresas contratistas que prestan servicios en las Gerencias de Operaciones y Servicios, y Mantenimiento. Esta iniciativa fue liderada por la Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo perteneciente a la Gerencia de Recursos Humanos.

En la instancia se revisó la Gestión del Sistema de Seguridad en el Trabajo, se expusieron contenidos relacionados con la Responsabilidad Civil y Penal del administrador frente a los accidentes de trabajo y se realizaron presentaciones por parte del Instituto de Salud y Seguridad de Chile y la empresa contratista Alstom.





Relación con Clientes



11

Relación con Clientes

El servicio que ofrece Metro es estratégico en el sistema de transporte público de la ciudad de Santiago. Por lo mismo, el impacto que genera para millones de pasajeros hace que la necesidad de garantizar un sistema confiable sea una prioridad para nuestra compañía. En 2015 se trasladó a 661 millones de pasajeros, lo que representa más del 60% de los viajes en transporte público en Santiago, realizando en promedio 2,5 millones de viajes por día laboral, lo que es una gran responsabilidad, que Metro asume como un compromiso con los pasajeros y la ciudad.

La nueva Política de Sostenibilidad establece la preocupación de Metro por los ciudadanos, que es entendido como pasajeros y la comunidad, y plantea como desafío establecer una relación que sea beneficiosa, entregando una experiencia de viaje satisfactoria.

En esa misma línea se enmarca la creación de una Estrategia de Servicio el año 2012, que durante el segundo semestre del 2015 se reformuló con el objetivo de mantener a los clientes en el centro.

Ésta, enfatiza la necesidad de generar información constante a nuestros pasajeros de forma de orientarlos a lo largo de su viaje, educar al cliente, construyendo espacios de convivencia armónicos e inclusivos, y proteger al cliente, procurando que la red sea un espacio seguro para el tránsito de todas las personas. Todos estos elementos tienen por propósito ofrecer una experiencia de viaje positiva para los usuarios.

Adicionalmente, Metro también posee clientes comerciales, quienes corresponden a sus socios de negocios y locatarios que se encuentran en los espacios comerciales distribuidos a lo largo de la red. Ellos son parte importante para Metro, pues no sólo contribuyen a su sostenibilidad financiera, sino que además mejoran la experiencia de viaje de nuestros pasajeros, poniendo a su disposición una variedad de productos y servicios al alcance de su mano.

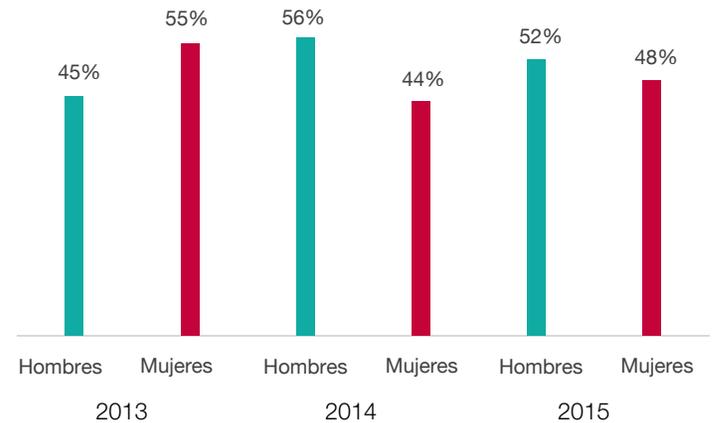
Nuestros clientes

[G4-8]

Los pasajeros de Metro son en su mayoría hombres. Asimismo, los segmentos socioeconómicos que más usan la red son los C2 (31%) y C3 (34%), representando entre ambos alrededor de dos tercios del total de los usuarios.

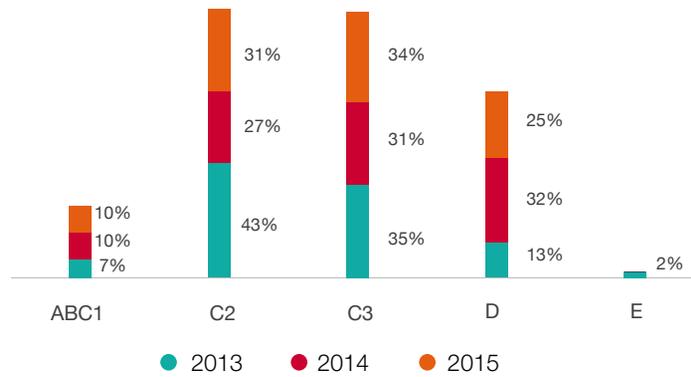
Por otra parte, al analizar los pasajeros por rango etario es posible identificar que las personas que más utilizan el servicio de Metro, tienen entre 25 y 34 años, mientras quienes menos lo ocupan se encuentran en el rango 45 – 60 años de edad y mayores de 61 años.

Clientes por Género

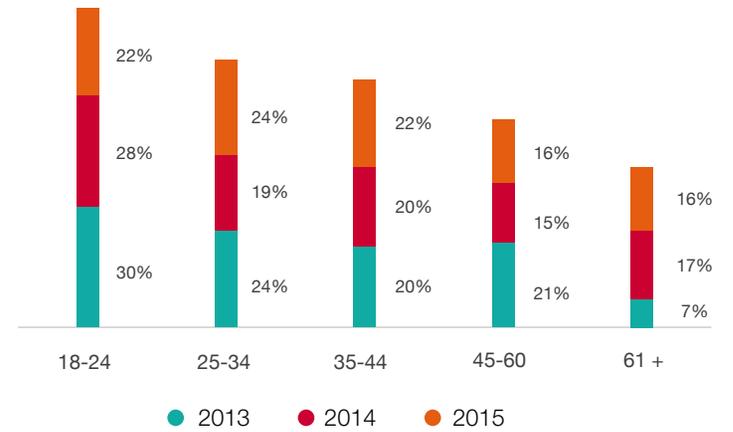




Clientes por Nivel Socioeconómico



Clientes por Tramos Etarios



Nota: Se modifican por un error detectado, los datos asociados a 2013 y 2014, respecto de lo declarado en Reporte de Sostenibilidad 2014.



Servicio y experiencia de viaje

Para ofrecer un servicio y experiencia de viaje satisfactoria para nuestros clientes, hemos definido un propósito de servicio que plantea que “Somos personas que sirven a sus clientes para entregar un servicio de calidad”.

Estrategia de servicio

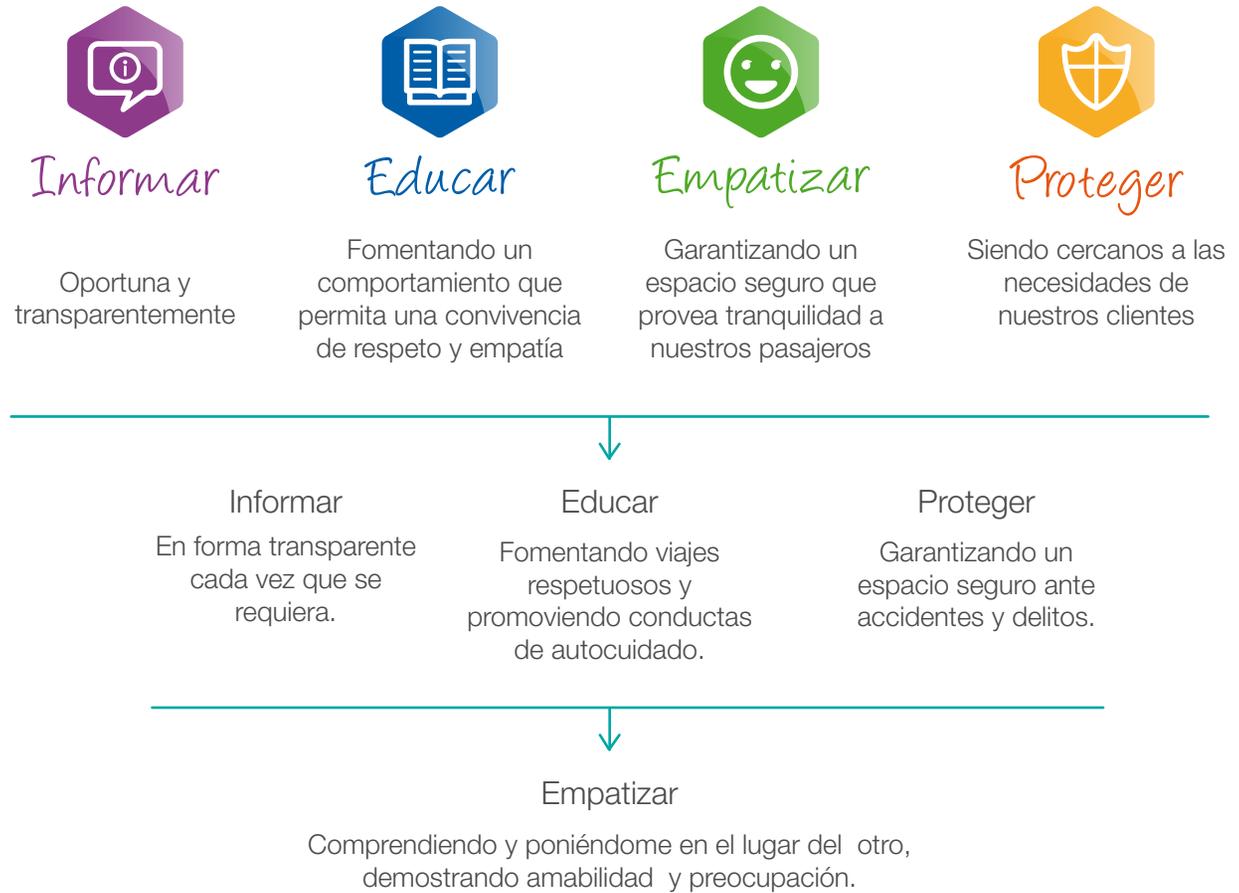
El año 2015 fue un periodo de mucha actividad operacional, los que sumado a los acontecimientos vividos el año 2014 llevaron a nuestra empresa a replantear su Estrategia de Servicio.

A través de un diagnóstico se identificaron brechas que llevaron a realizar una reformulación de dicha estrategia. La Estrategia de Servicio se sustenta en cuatro pilares fundamentales:

- **Informar:** Oportuna y transparentemente.
- **Educar:** Fomentando un comportamiento que permita una convivencia de respeto y empatía.
- **Proteger:** Garantizando un espacio seguro que provea tranquilidad a nuestros pasajeros.
- **Empatizar:** Siendo cercanos a las necesidades de nuestros clientes.

Producto del diagnóstico y reformulación realizada el 2015, el pilar “Empatizar” pasa a ser el pilar base para los demás.







Por otro lado, en la búsqueda de un mejor planteamiento de la experiencia de viaje de los pasajeros, la reformulación de la Estrategia de Servicio estableció cambios adicionales, donde Metro se compromete a que “Nuestros clientes lleguen a sus destinos en forma rápida, segura y a tiempo con un servicio confiable e informado”.

Satisfacción de clientes

[G4-PR5]

Periódicamente Metro realiza mediciones de satisfacción del cliente, donde los usuarios son consultados de acuerdo a distintas dimensiones sobre la experiencia de servicio que ofrece la empresa. Estos resultados son compartidos y procesados para cada una de las distintas líneas con una periodicidad mensual.

Luego de un 2014 muy complicado debido principalmente a importantes fallas en la operación que afectaron el servicio a los pasajeros, el periodo 2015 se caracterizó por ser un año de estabilización y ajuste de diversos aspectos.

Lo anterior se expresa en los resultados obtenidos que muestran una satisfacción de clientes mucho más estable y positiva que en 2014. El indicador más bajo fue de un 51% de satisfacción neta en el mes de mayo y el más alto en 63% en febrero. En promedio se logró una satisfacción neta de 58% anual.

Esto se asocia a un año operacionalmente más estable que el anterior. Aun cuando en este periodo ocurrieron fallas y eventos operacionales, estos no tuvieron un impacto a clientes y/o mediático tan relevante como los ocurridos en 2014. Las líneas con mejores niveles de satisfacción fueron Línea 4 y Línea 5, logrando un 69% y 65% respectivamente de satisfacción neta promedio anual.

Las distintas dimensiones que significan la experiencia del servicio también estuvieron bien evaluadas. Todas se encontraron por sobre 55% de satisfacción, siendo las más destacadas: Limpieza (75% de satisfacción), información (66% de satisfacción), personal en contacto profesional (64% de satisfacción) y personal en contacto amable (62% de satisfacción).

Lo anterior hace relación con el foco de gestión de la Estrategia de Servicio de Metro, vinculándose con los pilares “Educar”, “Informar” y “Empatizar”.

Mejoramiento en la Operación

Durante 2015, tuvimos como desafío reducir la tasa de averías, para lo cual se trabajó en fortalecer la gestión de la Gerencia de Mantenimiento, con énfasis en su labor preventiva y correctiva.

Para ello se implementó un “Plan de Mejoramiento ante Averías de Alto Impacto” que se enfocó en las áreas de Mantenimiento y Operaciones, así como en la comunicación a pasajeros, aspectos que en el periodo anterior fueron críticos para la continuidad operacional de Metro y que son clave para la entrega de un buen servicio.

Este plan que Metro proyecta a 2018, contempla la ejecución de medidas inmediatas además de otras de mediano y largo plazo. De este modo, las acciones ejecutadas en 2015, permitieron estabilizar el sistema, lo cual se refleja en la disminución de las averías de vías y sistemas, disminuyendo a la mitad en comparación con 2014.

En este sentido, el Plan de Mejoramiento en 2015 dio cumplimiento al 100% de las acciones comprometidas de forma inmediata por la Gerencia de Mantenimiento: inspección exhaustiva de todas las vías de la red y sus componentes; programación de actividades adicionales de mantenimiento, como la inspección de cables, el reemplazo de aisladores y mejoras en los rieles, pistas de rodado, barras guía y aparatos de cambio.



Para 2016 se espera continuar implementando el plan, con las medidas de mediano y largo plazo, orientado a incrementar la confiabilidad de los sistemas, para lo cual se considera la ejecución de 50 proyectos, enfocados a anticipar la obsolescencia de los equipos, redefinir el rol del proceso de mantenimiento en el proceso de la operación y fortalecer los procesos de apoyo relacionados con planificación y abastecimiento.

- **Instalación de Aire Acondicionado de trenes**

Desde 2013, Metro ha comenzado un proceso que busca mejorar la experiencia de viaje de los usuarios de la red. Este proyecto considera, entre otros aspectos, la remodelación de la totalidad de los trenes de Línea 1 con aire acondicionado. Para ello se contrató con los fabricantes de los trenes la instalación de estos equipos.

Durante 2015, se completó la modificación de 29 trenes, que sumado al trabajo realizado entre 2012 y 2014, equivale a un 88% de la flota de Línea 1 con aire acondicionado. Para el próximo año se espera lograr estas modificaciones en la totalidad de los trenes.

- **Canales y métodos de pago**

Desde que Metro asumió la administración de la tarjeta bip!, se han generado avances respecto a la diversidad de métodos de pago y también de los canales. Durante el año 2015 se incorporaron 400 puntos de carga a través de la red Full Carga y otros 169 puntos en el retail en lugares estratégicos de la capital. Adicionalmente, se agregó Webpay como método de recarga de tarjetas.

- **Control automático de trenes**

En este período, el proyecto estuvo enfocado en el inicio de la puesta en servicio de esta tecnología, que comenzó en abril y culminó en junio. Estas acciones estuvieron orientadas a identificar la capacidad y estabilidad del sistema en trenes con modo de conducción manual controladas.

En una segunda etapa del proyecto se realizaron distintas actividades orientadas a proporcionar la funcionalidad del Pilotaje Automático en Línea 1, la cual se espera poner en servicio el segundo trimestre de 2016. Con esto se podrían lograr tiempos de traslado más acotados, mejoras en el consumo de energía, mayor disponibilidad de trenes y flexibilidad en la operación.

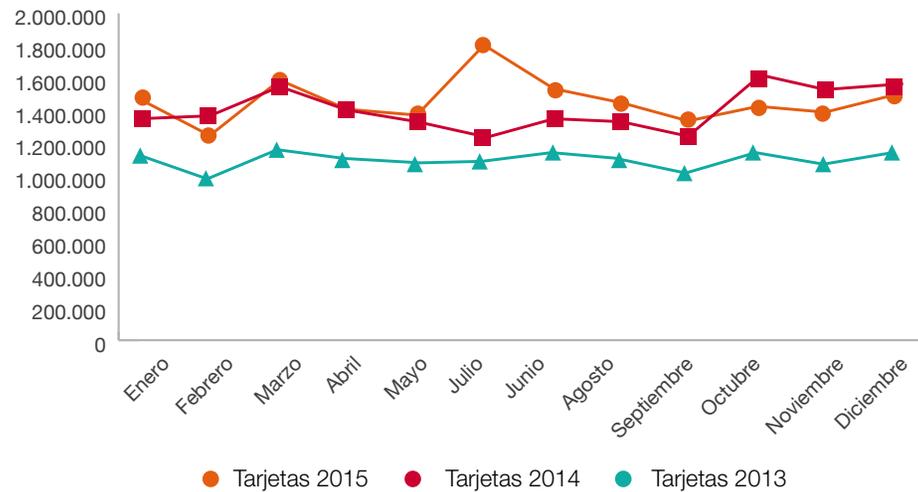
Red de carga tarjeta bip!

Metro S. A. a través de su Gerencia de Canal de Ventas, administra la red de carga del sistema de transporte público de pasajeros.

Desde que Metro asumió la administración de la tarjeta bip! en el año 2013, se han generado avances respecto a la diversidad de métodos de pago y también de los canales. Durante el 2015 se registró un promedio de 4.780.441 tarjetas operativas mensualmente.

El año 2015 se vendieron, en promedio mensual, 149.300 unidades de tarjetas bip!, totalizando 1.791.597 tarjetas al año. Lo anterior significa un aumento del 3% con respecto a 2014 y un 31% en comparación al año 2013.

Venta Tarjetas 2013 - 2015



Respecto a los canales y puntos de venta de tarjetas, durante 2015 se incorporaron 400 puntos de carga a través de la red Full Carga y otros 169 puntos en el retail en lugares estratégicos de la capital. Adicionalmente, se agregó Webpay como método de recarga de tarjetas.



Gestión de contingencias

La Gerencia de Operaciones y Servicios, con el propósito de disminuir el impacto que las fallas de la operación pueden tener en los usuarios de la red y en el transporte público de Santiago, implementó distintas iniciativas tendientes a mejorar la respuesta de Metro ante una emergencia, trabajando en coordinación con el Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), para reforzar el servicio de buses en superficie en caso que se detenga la continuidad de la operación de Metro.

Por otra parte, la compañía ha puesto énfasis en la comunicación con los usuarios de la red respecto a cómo actuar ante contingencias que afectan la continuidad del servicio de Metro. Para ello ha implementado acciones orientadas a educar a los pasajeros mediante campañas en medios y soportes informativos.

- **Información a los usuarios en estaciones:** su objetivo es mejorar la información a los usuarios en estaciones para decidir sus viajes. Esta iniciativa se implementó en todas las estaciones de la red, instalando paneles que cuentan con información de los lugares relevantes en las inmediaciones de la estación, paraderos de buses y sus recorridos, planos esquemáticos de la estación y consejos en caso de emergencia.
- **Información en trenes:** el propósito es mejorar la información que tienen los usuarios al interior de los trenes. Sobre las puertas del tren se instaló información respecto de cómo actuar en caso

de una evacuación y los pasos a seguir en caso de presencia de humo o fuego al interior de un tren.

- **Información en accesos:** el objetivo es mejorar la información que tiene los usuarios sobre el transporte en superficie. Para ello, ante una contingencia se instalan pendones en los accesos de cada estación, el contenido es la ubicación de paraderos y buses, sus recorridos y calles, de manera que los usuarios conozcan las alternativas en caso de que el servicio de Metro se vea interrumpido.
- **Volantes de evacuación:** tienen por objetivo mejorar la información que tienen los usuarios acerca del transporte de superficie. Mediante la entrega de volantes se espera mejorar la información de los pasajeros en cuanto al transporte en la superficie.
- **Wallet de emergencia:** su propósito es entregar información relevante de qué hacer en caso de emergencia. Concretamente, se pretende lograr que los pasajeros sepan de antemano qué deben hacer en situaciones como: presencia de humo, fuego, emergencias médicas, algo que afecte a la seguridad personal, tanto en trenes como en las estaciones.

Además la compañía avanzó en la implementación de semáforos móviles en los torniquetes, para que las persona conozcan el estado del servicio antes de ingresar al andén, así como en la instalación de pantallas informativas en los accesos.



Comunicación con pasajeros

Debido a los eventos operacionales ocurridos en 2014, nuestra empresa implementó un nuevo modelo de gestión con el propósito de disminuir la cantidad de eventos que derivan en la suspensión del servicio así como los impactos en las personas, ubicando al pasajero en centro de su gestión.

A propósito de este cambio de enfoque y como parte de la reformulación de la Estrategia de Servicio, que pone énfasis en la experiencia en cada una de las etapas del viaje, se produjo un cambio de paradigma, que orienta la gestión de la compañía a los pilares del servicio que ofrece Metro: momentos del viaje, horario y atributos del servicio específicos, de forma de gestionar eficazmente las necesidades de los pasajeros.

Asimismo, Metro ha puesto énfasis en la comunicación a pasajeros mediante las redes sociales. Mediante este canal la compañía sintoniza con los intereses de los pasajeros, abordando los temas que movilizan a la ciudad y construyendo una relación más fluida y cercana.

Las plataformas que se emplean para este propósito son: Twitter, Facebook, página web, InfoMetro.

Twitter: esta cuenta tiene más de un millón de seguidores, creciendo con una tasa de 1.255 seguidores diarios el 2015. Esta cuenta es la segunda más grande del mundo en medios de transporte públicos y la primera de servicios públicos en Chile. En promedio la cuenta recibe 15.000 menciones anuales, que equivalen a 500 menciones diarias, que son respondidas en un plazo promedio de cinco minutos.

Facebook: esta plataforma se perfila como un espacio enfocado en construir comunidad con los usuarios, abordando diversas temáticas. Al 2015 existían 98.542 seguidores de esta cuenta.

Página web: su propósito es orientar en la planificación del viaje y entregar información sobre el estado de servicio. Además, cuenta

con un espacio reservado para la vinculación con el entorno urbano en el que está inserto, llamado PorStgo, que permite a los usuarios acceder a información de lugares de interés, tales como actividades culturales y espectáculos en el entorno de las estaciones.

InfoMetro: en todas las estaciones de la red se implementan soportes informativos, que entre otros contenidos indican los paraderos de Transantiago y los lugares de interés o con atractivo patrimonial en los entornos de cada estación.

Mejora de la APP Móvil: la aplicación está desarrollada para Android y iPhone. El propósito es mantener informados a los usuarios durante todo su viaje lo más oportunamente posible e integrar información relativa a los buses como medio de transporte en caso de fallas de la red, de modo que los pasajeros puedan continuar con su viaje.

Las mejoras implementadas son:

- **Mejoras a la APP actual:** alerta iOS, parametrización de hashtag, color verde L5 en plano de red, significado de semáforos en iOS.
- **Nueva información operacional:** operación expresa, que consiste en horarios con detenciones alternadas, identificadas por medio de colores de estaciones, posibilidad de habilitar y deshabilitar la operación expresa, conexión con buses, considerando paraderos y buses, y lugares de interés y entretenimiento.
- **Nueva información de uso y servicio:** integra información de cómo actuar en caso de emergencia y la opción de enviar un SMS y recibir respuestas respecto del estado de funcionamiento de la red.



Programa de accesibilidad universal

Objetivo

Desarrollar iniciativas o proyectos que permitan a Metro brindar fácil acceso/salida a usuarios con movilidad reducida, en línea con lo estipulado por la Ley 20.422.



El programa fue lanzado en 2012 y a la fecha ha tenido avances significativos:

- 2012:** Lanzamiento del Programa de Accesibilidad, que equipará con ascensores a 30 estaciones de Línea 1 y Línea 2. Este mismo año se compraron nuevos trenes con espacios reservados de uso preferente para personas con movilidad reducida, y de ahí a la fecha se ha implementado este espacio en los trenes CAF de Línea 1.
- 2014:** Entran en funcionamiento los ascensores de Rondizzoni, Salvador, Manuel Montt, Universidad Católica, Ciudad del Niño, San Miguel y Las Rejas.
- 2015:** El trabajo estuvo centrado en planificar y desarrollar las ingenierías del proyecto ascensores para otras estaciones de la red.



Seguridad

La calidad en el servicio resulta esencial para Metro, por esta razón durante el 2015 implementamos acciones orientadas a la reducción de las tasas de agresiones y delitos.

[G4-PR1]

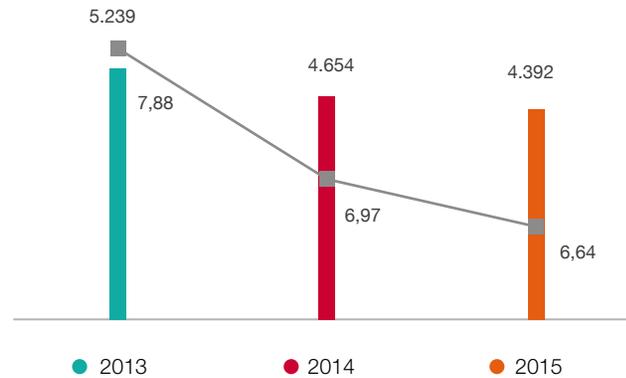
Metro tiene implementado un Programa Cliente Seguro, donde se detallan acciones preventivas de accidentes. Los principales focos del Programa son:

- Seguimiento y monitoreo mensual de la accidentabilidad de clientes.
- Identificación de focos críticos con mayor número de accidentes y análisis de causas.
- Definición y control de estándares de seguridad.
- Entrenamiento al equipo operativo de las estaciones críticas, enfocado en la tipología de accidente de atrapamientos de manos en puertas al subir y caídas en escaleras fijas de bajada a andén.

- Inspecciones de seguridad en las estaciones que presentan un alto indicador de accidentabilidad y verificación de las condiciones de huellas, pasamanos, iluminación central, zonas de riesgo, desniveles, entre otros.
- Campañas de hábitos para corregir conductas inseguras de clientes.
- Capacitación y entrenamiento a clientes más propensos a accidentes.
- Mejoras de implementación en cambios de pasamanos y escaleras que se encuentran fuera de estándar (altura y diámetro pasamanos y revestimiento de peldaños).
- Pintura de borde andén estaciones críticas (para evitar atrapamiento de pie en borde andén).

La tasa de accidentabilidad en Metro ha registrado una baja sostenida en los últimos años, ubicándose en el 2015 en 6,64 accidentes por cada millón de pasajeros transportados.

Tasa de Accidentes



En otro ámbito, y gracias a una serie de iniciativas implementadas por Metro, se mejoró de manera significativa la reducción de la tasa de delitos, así como también en la tasa de denuncias. Dentro de ellas se encuentran:

- Planes de servicio en conjunto con Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones (PDI) de manera de disminuir la ocurrencia de ilícitos en la red.
- Servicios especiales para ocasiones especiales como Lollapalaza, Conmemoración Joven Combatiente, Copa América, 11 de septiembre, Fiestas Patrias, Paris Parade, Plan Navidad y Año Nuevo.
- Desde agosto del año 2014 se cuenta con presencia de personal de Carabineros de Chile en las estaciones de la red.

- Campañas publicitarias que incentivan el autocuidado y la denuncia de delitos.
- Servicio gratuito de asesoría jurídica en tribunales para víctimas de delitos en la red.

Año	Tasa total de delitos	Tasa de otros eventos	% de denuncia
2014	1,16	0,44	36%
2015	0,98	0,34	47%

Mejorando la operación de Metro se ha logrado reducir la tasa total de delitos acumulada (hurtos, robos, faltas de pudor y daños al interior de la instalación) a 0,98, considerando que para el 2014 se registró un índice de 1,15. Por otro lado, la tasa de otros eventos (agresiones, desorden y ebriedad) se redujo de 0,44 para el acumulado 2014 hasta un índice del 0,34 acumulado a diciembre de 2015.

La tasa de “otros eventos” la componen agresiones (a personal de Metro, a clientes y entre clientes) y desorden/ebriedad. Por otro lado, la tasa “total de delitos” está compuesta por hurtos, robos, faltas al pudor y daños al interior de la institución (denunciado y no denunciado).

Finalmente, el “Porcentaje de denuncia” se refiere al total de los eventos que pasaron a la tasa de delito (hurtos, robos, faltas al pudor y daños al interior de instalaciones) y que por tanto están denunciados, partido por la tasa total de delitos.



Multas y sanciones

[G4-PR7]

Los servicios publicitarios se encuentran externalizados en un tercero, al cual se le establece una serie de criterios que deben cumplir los avisadores que exhiben publicidad en los espacios que vende Metro mediante su operador. En este período la compañía no presentó demandas en su contra debido a incumplimiento de normativas o leyes relativas a comunicación de marketing. De hecho, Metro con el propósito de prevenir este tipo de situaciones, ha definido que sus campañas publicitarias cumplan los criterios expresados en el Código Ético establecido por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad respecto de la publicidad. Por otra parte, a través de la participación en la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), se adhiere al Código Chileno de Ética Publicitaria.

[G4-PR9]

No obstante lo anterior, durante el 2015, a raíz de la suspensión de servicio de pasajeros el 20 de agosto y el 14 de noviembre de 2014, Metro en conjunto con el SERNAC alcanzaron un acuerdo a través de una mediación colectiva donde más de 400 mil tarjetas bip! fueron beneficiadas con el abono de un viaje por cada evento. Lo anterior significó una inversión aproximada de 240 millones de pesos por parte de la organización, en la búsqueda de reafirmar el compromiso con la calidad de servicio, en un esfuerzo por recuperar la confianza y legitimidad de los usuarios. Adicionalmente, se realizó un plan de difusión de lo acordado en la mediación colectiva a través de distintos canales de comunicación.



Relación con
la Comunidad



12

Relación con la Comunidad

[G4-SO1]

Para Metro, las relaciones de largo plazo con las comunidades son parte cada vez más relevante de su gestión sostenible. En este marco, generar un vínculo con la ciudad y sus habitantes (más allá de su rol de usuarios del servicio) es un desafío permanente.

Esta relación se materializa a través de modelos de gestión, iniciativas y proyectos que impulsan el vínculo local, potenciando la participación y el diálogo, con el objetivo de detectar y minimizar los eventuales impactos negativos de sus operaciones y buscar oportunidades para incrementar su contribución con el entorno urbano. Metro cuenta con una Estrategia de Relaciones con la Comunidad (2014-2016) que plantea como objetivo principal, ser un “actor responsable con el entorno en el que está inserto”. Dicha estrategia está enmarcada bajo la Política de Sostenibilidad de la empresa.

El objetivo general de esta estrategia es “incrementar la legitimidad social de nuestros proyectos y operaciones, generando un proceso permanente de diálogo y cooperación con la comunidad, que favorezca el logro de los objetivos de Metro de manera armónica con las necesidades locales, contribuyendo con ello a la sostenibilidad de la empresa”.

En 2015, en el marco de la actualización de su Política de Sostenibilidad, un foco que cobra relevancia es el “hacer ciudad”, involucrándose como un actor participativo del contexto urbano e incorporando a la comunidad más allá de su calidad de usuario.

Extracto Política de Sostenibilidad de Metro 2015

*“En Metro estamos comprometidos con aportar al desarrollo y calidad de vida de la ciudad de Santiago. Hoy queremos **hacer ciudad en un contexto urbano** y con una mirada de largo plazo, contribuyendo desde la particularidad de nuestro negocio. Es así como proyectamos la operación y el crecimiento de nuestra red de forma **eficiente, limpia y económicamente sostenible**, creando **relaciones de colaboración** con diversos grupos de interés”.*

El año 2015, Metro impulsó la participación activa de los distintos grupos de interés. En total, durante el año, se realizaron más de seiscientas actividades, de las cuales el 94% se desarrollaron en las Líneas 6 y 3, y el 6% restante con grupos de interés correspondientes a los entornos de las líneas de la operación de Metro. Lo anterior representa un hito importante para la compañía, pues en 2014 se implementó un total de 136 actividades. Esto consolida el período 2015 como un año con una gestión en permanente vínculo con la comunidad.

Actividades RRCC 2015



Actividades Realizadas	Actividades 2015	
	Cantidad	%
Operación (L1, L2, L4, L4A y L5)	38	6%
Proyectos (L3 y L6)	628	94%
Total	666	100%

A nivel de participación local, se generaron distintas instancias de trabajo conjunto, tales como mesas técnicas, reuniones y visitas a terreno con autoridades, comunidades y estudiantes. Dentro de las instancias más destacadas se encuentran 34 visitas educativas a las obras de la operación y proyectos, donde la gran mayoría (31 visitas) fueron a piques y faenas de las obras de construcción de las nuevas Líneas 6 y 3.

También se destaca el avance en la realización de reuniones y actividades con la comunidad, orientadas a generar espacios de encuentro más cercanos y marcar presencia en los territorios donde Metro se encuentra inserto. De este modo, mediante estas instancias, la compañía se ha propuesto abordar temas relevantes para la comunidad y a partir de ello gestionar inquietudes y reclamos. Esto se refleja en el aumento en la cantidad de reuniones con las comunidades, donde se implementaron 247 instancias de diálogo, superando al año anterior en 199 encuentros. Las reuniones con las comunidades y autoridades locales, centrales y/o nacionales corresponden a una parte importante de la gestión de las relaciones comunitarias, concentrando el 37% del total de las actividades del área.

Riesgos e impactos sociales en la operación y en la construcción de nuevos proyectos

[G4-SO2]

Metro realiza un seguimiento trimestral de los riesgos socioambientales (por medio de la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad y Medio Ambiente), el cual forma parte del Informe Consolidado de Riesgos, que es presentado al Comité de Auditoría, Finanzas y Riesgos del Directorio. Adicionalmente, existe un trabajo permanente con comunidades y territorios mediante de la conformación de mesas de trabajo que buscan soluciones afines a distintos temas.

Reclamaciones Ambientales

[G4-EN34]

Respecto a los impactos de nuestra compañía, se registraron 281 reclamos durante la gestión de 2015, entre operación y proyectos (construcción Líneas 6 y 3):

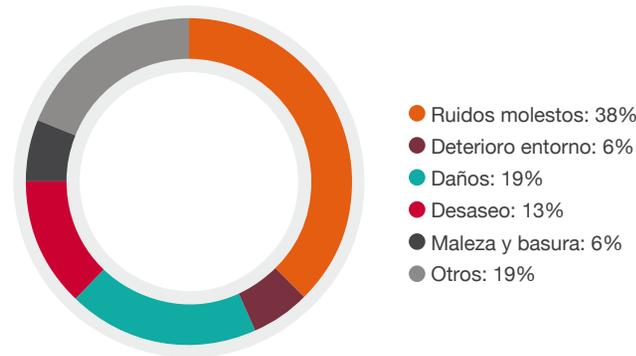
Motivos de Reclamos 2015		
Categoría	Cantidad	%
Ruidos molestos	185	66%
Falta cordialidad contratista	24	9%
Daños infraestructura y/o entorno	22	8%
Higiene ambiental	18	6%
Seguridad	9	3%
Vibraciones	6	2%
Desaseo	2	1%
Otros	15	5%
Total	281	100%

Motivos de Reclamos 2015



En términos de la operación de Metro, es decir, las Líneas 1, 2, 4-4A y 5, solo se registran 16 reclamos en total, cifra que corresponde al 6% del total de reclamos que recibe nuestra empresa. En términos cualitativos, la mayoría de ellos radica en los ruidos molestos por el tráfico de trenes y los trabajos de mantenimiento, que generalmente se realizan de noche.

Motivos de Reclamos (Operación)

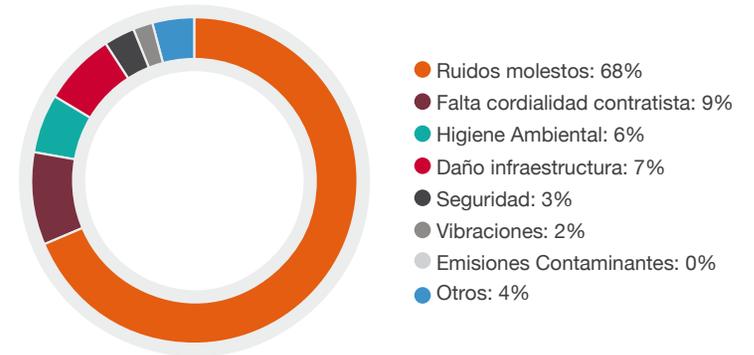


La Línea 2 es la que concentra la mayor cantidad de quejas con 6 reclamos, seguida de la Línea 5 con igual cifra. Mientras, la Línea 1 solo posee 3 y las Líneas 4-4A apenas registran 2 reclamos.

En lo que respecta a la gestión de reclamos en etapas de construcción, durante 2015 la cifra disminuyó en 75 casos, registrándose un total de 265 reclamos. Del total de reclamos en construcción, 149 corresponden a la Línea 3 (56%) y 116 a la Línea 6 (44%).

Motivos de reclamación en proyectos

Motivos de Reclamos (Construcción)



[G4-EN31]

A través del Programa de Inversiones Medioambientales, Metro ha gestionado la atención de reclamos y el desarrollo de soluciones en puntos críticos, en los que se busca identificar las problemáticas e implementar medidas para su mitigación. El 2015 se continuó ejecutando este programa, que contempla una inversión cercana a los \$44 millones de dólares para mitigaciones asociadas a ruidos, vibración, residuos líquidos y sólidos, y sustancias químicas peligrosas, entre otros.

Es así, como el 2015 destacan dos casos en que Metro se hizo cargo de los impactos negativos significativos generados por su operación y proyectos de construcción de las nuevas Líneas 6 y 3:



Proyecto de mitigación de ruido viaducto Línea 5, Teniente Cruz.

En febrero de 2015 se ingresó Declaración de Impacto Ambiental “Modificación Viaducto Línea 5 Maipú”, proyecto que permitirá construir una serie de medidas de mitigación de ruido, con un costo aproximado de \$5.000 millones de pesos. Para mitigar el ruido asociado a la circulación ferroviaria, y dar cumplimiento a la normativa, se contempla la construcción de túnel y barreras acústicas sobre el viaducto.

Campaña de Buenas Prácticas con la Comunidad en Proyecto Nuevas Líneas 6 y 3

Durante 2015 se trabajó en el diseño de una campaña para los trabajadores y contratistas de la construcción de las Líneas 6 y 3, cuyo objetivo es fortalecer actitudes de valoración y respeto hacia las comunidades vecinas de nuestras obras, tanto por parte de trabajadores como por contratistas de Metro.

El diseño de la campaña fue un proceso participativo con todos los actores que son parte del proyecto, con quienes se realizó la definición de los contenidos de la campaña, a través del análisis de los principales reclamos levantados por la comunidad y a través de las conversaciones establecidas en los focus groups realizados.





Nuestra gestión en terreno

[G4-EN34] [G4-SO11]

El año 2015 fue un período de importantes avances en lo que respecta a la gestión comunitaria, especialmente por la construcción de las Líneas 6 y 3. Para estrechar la relación con nuestros pasajeros y ciudadanos, se ha mantenido distintos canales a través de los cuales recibimos sus reclamos, consultas y sugerencias.

La información recibida es un insumo importante, la cual se complementa con instancias de diálogo a través de mesas técnica de trabajo en las que participa el área de Relaciones Comunitarias, y tienen como propósito abordar las problemáticas de la comuna en relación al proyecto.

Respecto a la gestión comunitaria, así como los potenciales impactos sociales y ambientales en las comunidades, éstos son abordados desde dos enfoques: nuestras operaciones (Líneas 1, 2, 4, 4A y 5) y nuestros proyectos en desarrollo (Líneas 6 y 3).

Gestión comunitaria en la operación

Metro ha trabajado en un modelo de gestión comunitaria en sus líneas operativas, que busca integrar a los vecinos a través de vínculos periódicos, tales como reuniones con municipios y reuniones con la comunidad.

El 2015 se focalizó la gestión en el involucramiento de las comunidades, escuchando sus necesidades, generando canales de comunicación permanentes y visitas a nuestras instalaciones. Lo anterior, se tradujo en el desarrollo de distintos proyectos de valor compartido y beneficio mutuo, tales como:

Hitos destacados 2015

- 1) **Comunidad de Lo Prado:** Trabajo en conjunto con la Municipalidad de Lo Prado, CONADI y representantes de las comunidades mapuches colindantes al sector donde se emplazará la línea de transmisión eléctrica que alimentará las líneas 6 y 3. Durante septiembre de 2015 se firma el Convenio y se gestionan mesas de trabajo permanentes.
- 2) **Estación Vespucio Norte:** Mesa de trabajo para mejoramiento del funcionamiento de la estación y de su seguridad.
- 3) **Municipalidad de Santiago/Cordesan:** Mesa de trabajo con evaluación de iniciativas para mejoramientos de sectores de la comuna en que se ubican instalaciones de Metro.

Gestión comunitaria en la construcción de los nuevos proyectos

El año 2015 fue un período de avances. El desarrollo de las obras permitió integrar a distintos grupos de interés con los cuales Metro se vincula, de manera de afianzar un rol de mayor presencia en los territorios y focalizar los esfuerzos del área de Relaciones con la Comunidad.

Así se buscó consolidar los Planes de Visitas a Obras, concretándose 31 visitas en total para ambas líneas en construcción. Estas consideraron a distintos grupos de interés y con diferentes focos: visitas pedagógicas para institutos profesionales y universidades, visitas de autoridades, visitas de vecinos (tanto inmediatos, como del entorno), entidades gremiales, autoridades, diplomáticos, entre otros.

Las actividades de gestión comunitaria de mayor frecuencia fueron: la gestión de reclamos y las reuniones con la comunidad, concentrando el 42% y 37% respectivamente.

La focalización de la gestión comunitaria en la construcción de las Líneas 6 y 3 no solo permitió una mejor comunicación y diálogo con nuestros grupos de interés, sino que además permitió aumentar la cantidad, diversidad y calidad de actividades que se realizan con nuestros vecinos. De esta manera, durante 2015 se realizaron 628 actividades que tuvieron un público objetivo de más de 1.200 personas.

Actividades 2015

Actividades (Proyectos)	Cantidad actividades realizadas	
	Nº	%
Reuniones con autoridades locales, centrales y nacionales	13	2%
Mesas técnicas y de trabajo con municipios	54	9%
Reuniones con la comunidad	234	37%
Visitas a obras/instalaciones	31	5%
Gestión de Reclamos	265	42%
Reuniones por expropiaciones o servidumbre	6	1%
Otras actividades varias	25	4%
Total	628	100%



Difusión y promoción de iniciativas sociales

Otro aporte de Metro es su apoyo a diversas organizaciones facilitando espacios e instalaciones para que puedan difundir sus causas y actividades. Esto se realiza a través de dos mecanismos: MetroInforma y campañas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).



MetroInforma

<http://www.metro.cl/ciudad/metroinforma>

La Subgerencia de Marketing y Experiencia de Viaje administra MetroInforma, soporte publicitario gratuito que permite a distintas organizaciones contar con un espacio para informar sobre actividades de convocatoria masiva en el ámbito cultural, de beneficio social y sin fines de lucro. Toda información difundida a través de este medio debe ser totalmente gratuita, es decir, sin restricción para el acceso del público en general y sin la presencia de marcas comerciales que auspicien, patrocinen u organicen las actividades.

Para ello, Metro ha implementado 108 paneles informativos en estaciones, donde mensualmente se renueva la cartelera de actividades con el objetivo de dar mayores posibilidades de difusión a diversas entidades, quienes deben postular a este beneficio y así lograr que sus afiches sean expuestos en las estaciones. Dentro de las organizaciones que publican se encuentran: ONG, fundaciones, corporaciones, agrupaciones sociales, ligas, organizaciones comunitarias, entre muchas otras.

Durante 2015 se publicaron 352 afiches, donde el tipo de actividades publicadas correspondió a capacitaciones y talleres, actividades culturales y de entretenimiento, charlas, seminarios, colectas, ferias y causas sociales.

Tipo de Actividades Publicadas 2015



Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Otras iniciativas importantes, son las alianzas con Organizaciones No Gubernamentales, organizaciones sociales y/o Fundaciones, donde Metro entrega espacios publicitarios –como paneles, tanto en trenes como en estaciones–, a diversas campañas e iniciativas de relevancia social.

Durante el año 2015, se cedieron 488 paneles publicitarios, 1.296 paneles laterales a puerta y 2 trenes brandeados, además del soporte publicitario que ofrece SubTV generando difusión de distintas iniciativas. Respecto a los paneles, se registra un aumento de 28 unidades de este tipo de soportes publicitarios, con respecto a 2014.

En total se benefició a 21 organizaciones: Banigualdad, Coanil, CIDEVI, CODENI, Crece Chile, Fundación Descúbreme, Fundación Leche para Haití, Fundación Mi Parque, Fundación Paréntesis, Fundación para la Superación de la Pobreza, Fútbol Más, Greenpeace, GoodNeighbors, Hogar de Cristo, Moviliza, Protectora de la Infancia, Servicio País, Sochicar (Sociedad Chilena de Cardiología), Teletón, Trabajo para un Hermano y WorldVision.



Si bien con respecto a 2014, la cantidad de organizaciones beneficiadas no varió mucho, sí se innovó en la cantidad de paneles destinados a cada campaña así como la duración de la publicidad de las mismas.

Para definir quiénes son los beneficiarios, existe un Comité de Auspicios, que no solo recepciona las solicitudes de difusión de campañas, sino que además determina el tipo de soporte a facilitar y la cantidad de tiempo de exhibición.

Adicional a lo anterior, un gran número de organizaciones son autorizadas para realizar colectas al interior de las estaciones. Estas actividades se concentran, especialmente, entre los meses de abril y agosto.



Apoyo a la Teletón 2015

La Teletón es una campaña solidaria que moviliza a la mayoría de los trabajadores de Metro. Para facilitar y centralizar sus iniciativas, se eligen 70 embajadores que cumplen un rol coordinador con los más de 3.800 trabajadores propios de la empresa.

En el caso de Metro, al ser empresa pública, las donaciones son realizadas por los mismos trabajadores, que se organizan para realizar su aporte. El año 2015, el monto recaudado fue de \$9.693.121.

Además, Metro colabora prestando espacios publicitarios para que Teletón publicite sus fechas, rostros y actividades. Adicionalmente, Metro tiene un rol activo en la campaña, creando un cobranding diseñado, producido y financiado por la empresa.

Un aporte relevante es la disposición de 33 cajas auxiliares en 30 estaciones (aumento de 11% respecto a 2014), que abarcaron 14 comunas, con el objetivo de complementar y acercar los puntos de recaudación a las familias chilenas.

El objetivo de esta iniciativa es estar en sintonía con lo que sucede en la ciudad y ser parte de la “fiesta nacional”. Además de los soportes tradicionales, como paneles, el 2015 se implementaron otros soportes publicitarios, tales como: informativos en boleterías de metro y paneles con la información de las cajas auxiliares en la red.





Gestión
Ambiental

13

Gestión Ambiental

Nuestra gestión ambiental

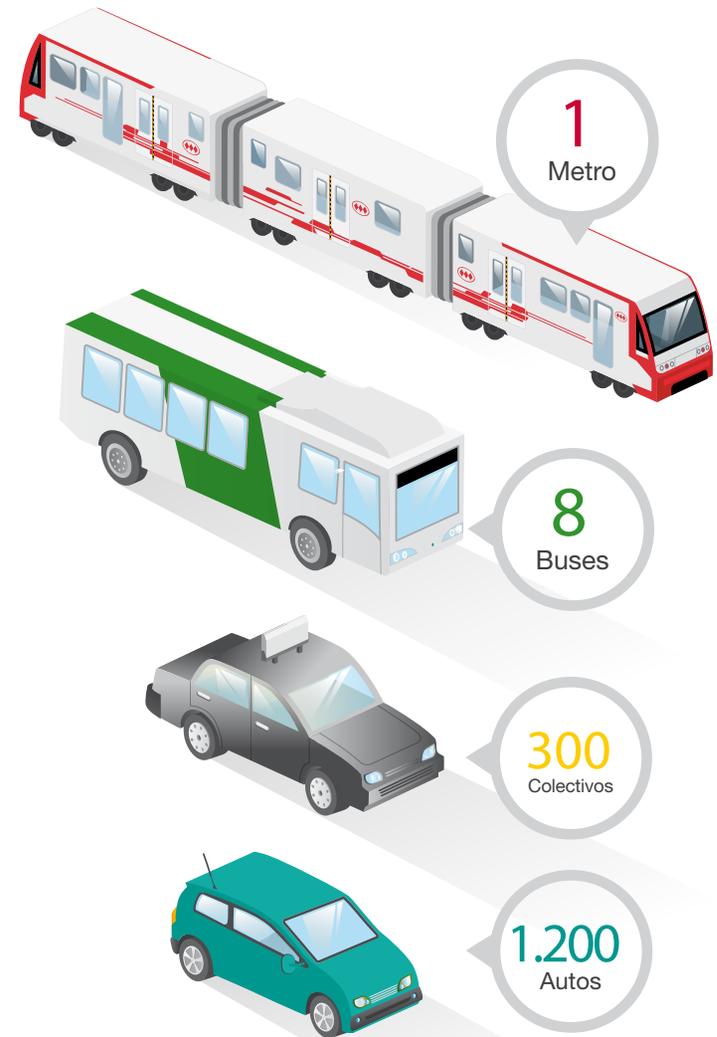
Los sistemas de transporte masivo alimentados por energía eléctrica, como Metro, en general son reconocidos como la forma de transporte más sostenible en términos ambientales para ciudades en constante desarrollo. En Metro creemos que nuestra contribución más significativa para el medio ambiente se deriva de los impactos que se dejan de producir como resultado de nuestros servicios. A modo de ejemplo, gracias a la preferencia de nuestros pasajeros por utilizar Metro, la ciudad de Santiago tiene un aire más limpio, calles menos congestionadas y menor ruido ambiental, situación que sería radicalmente diferente si nuestros pasajeros privilegiaran otros modos de transporte para moverse por la ciudad.

En pocas palabras la contribución de Metro al medio ambiente se resume en la siguiente lámina.

Asimismo, Metro se preocupa por incorporar a su gestión aspectos relativos a eficiencia energética y el uso responsable y eficiente de los recursos, elementos que permiten controlar las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la operación. Esto contribuye a disminuir la huella de carbono corporativa y la huella de cada uno de los usuarios que se desplazan en este medio de transporte.

Metro trabaja por un desarrollo sostenible, por lo que procura disminuir los impactos medioambientales buscando el uso eficiente de los recursos en toda su operación, fomentando la toma de conciencia y el ejercicio de prácticas de cuidado ambiental en su organización, clientes y comunidad.

Para asegurar el manejo responsable de los procesos y actividades relacionadas con la materia, la gestión medioambiental, definición de políticas y lineamientos, se encuentran a cargo de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad.





La gestión ambiental se concentra en cinco focos:

- Evaluar y gestionar ambientalmente nuevos proyectos
- Asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental
- Promover el mejoramiento continuo de prácticas ambientales
- Monitorear condiciones ambientales de Metro
- Responsabilidad en el Cambio Climático y con la descontaminación local

[G4-14]

En el presente período, como parte de un proceso de mejora continua, actualizamos nuestra Política de Sostenibilidad, ratificando su compromiso con la gestión de las variables ambientales presentes en el proceso de creación de valor. Asimismo, el Proceso de Gestión Ambiental fue incorporado en la matriz de riesgos de la empresa, lo que se traduce en que existe un seguimiento periódico de los riesgos. Además, se han establecido procesos de control enfocados en minimizar el impacto y la probabilidad de ocurrencia de eventos ambientales.

Sin embargo, se establecen distintos requerimientos previos a la firma del contrato entre Metro y las empresas contratistas, a los cuales se deben ajustar con el propósito de dar cumplimiento a la normativa ambiental.

Mitigación de Impactos Ambientales

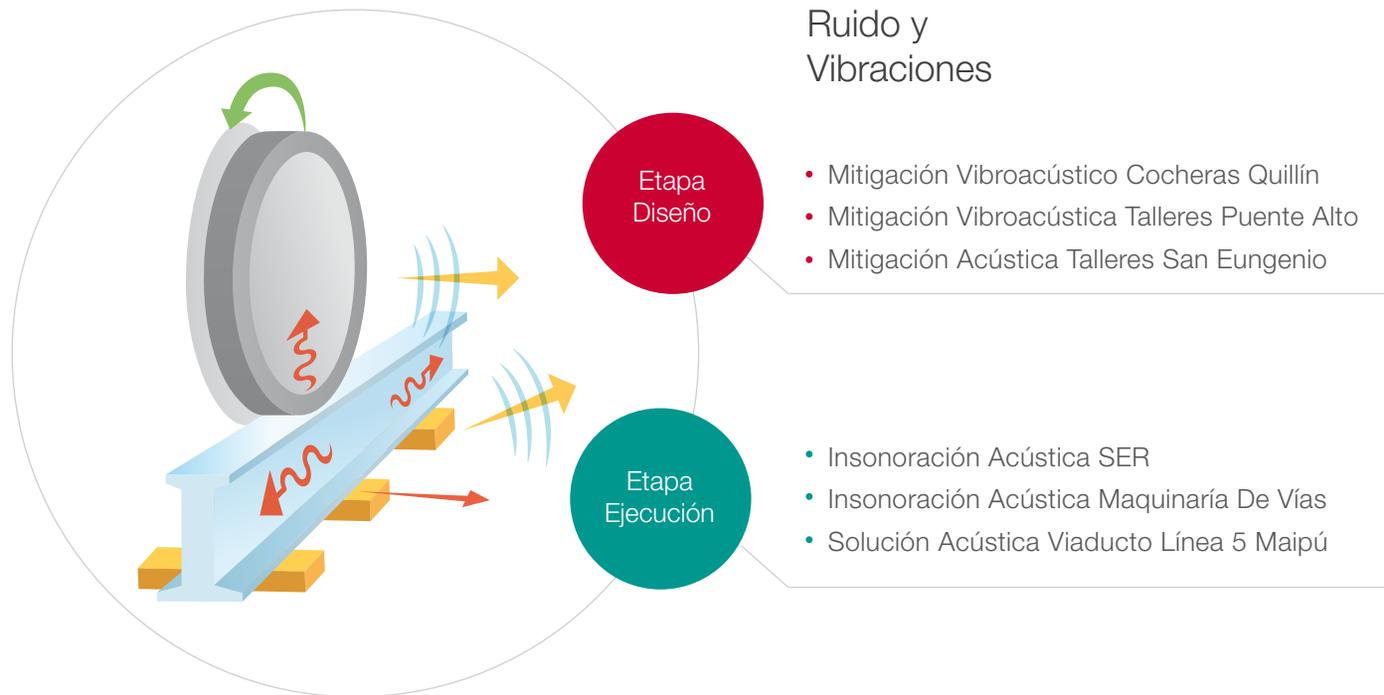
[G4-EN27]

Metro a través de su operación colabora en la descontaminación de Santiago. No obstante, existen riesgos e impactos ambientales presentes en su funcionamiento diario, y también en las labores de mantenimiento ejecutadas en los talleres, cocheras y recintos técnicos.

Siguiendo con el compromiso adoptado durante 2013 para disminuir los impactos ambientales, en 2015 Metro continuó con la implementación del “Plan de Inversiones Medioambientales”, que contempla la ejecución de proyectos que permitan obtener el cumplimiento normativo en diversas materias como ruido y vibraciones, residuos industriales no peligrosos, residuos industriales peligrosos, residuos industriales líquidos, y sustancias químicas peligrosas. Cada uno de ellos se encuentra en distintas fases de su desarrollo.

Ruidos y vibraciones

La red de Metro está totalmente inmersa en la ciudad de Santiago, lo que origina que su infraestructura se mezcle y relacione con diversos barrios de índole residencial, comercial o industrial. En este sentido, el ruido y vibraciones generados por las actividades de mantenimiento y aparcadero de trenes, entre otras fuentes de emisión, es un factor latente en la ciudad y en las comunidades colindantes a estos recintos. Producto de lo anterior, Metro cuenta con una cartera de proyectos que durante el 2015 presentaron distintos grados de avance dada su complejidad.



Proyectos de ruido y vibraciones presentes en Plan de Inversiones Medioambientales.



En este período, se destaca la finalización de la Fase I del Proyecto “Insonorización Acústica de Maquinaria de Vías”, mediante el cual se implementaron soluciones acústicas a los elementos más ruidosos de los equipos de mantenimiento de vías.

También se ingresó la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) “Modificación viaducto L5 Maipú”, para implementar medidas de atenuación acústica en distintas comunidades afectadas por el ruido generado por la circulación de material rodante de Metro. De este modo, se busca establecer un estándar normativo acorde a las mejores prácticas internacionales para sistemas ferroviarios.

Además, durante el 2015 en el marco del Plan de Inversiones Medioambientales, se ha avanzado a nivel de estudios en la mitigación acústica Cocheras Quilín, mitigación acústica talleres Puente Alto, mitigación acústica Talleres San Eugenio, en la Insonorización Acústica de cuatro Subestaciones de Rectificación (SER).

Gestión de Residuos

[G4-EN23]

Los residuos sólidos generados en Metro durante la operación son retirados, transportados y eliminados de acuerdo a la normativa legal vigente.

Metro S.A durante el año 2015 tuvo una generación de neumáticos de 48.410 Kg del cual el 81% es reciclado por la empresa Polambiente la cual cuenta con una planta de Trituración y Granulación de NFU para producir gránulos, polvo y chips de caucho reciclado. Estos gránulos posteriormente son mezclados con asfalto y se utilizan como relleno para canchas de césped artificial, pistas de atletismo y pistas para multicanchas entre otras aplicaciones en el mercado.

El modelo propone aplicar el concepto de responsabilidad extendida al productor, para proteger el medio ambiente, el cual se centra principalmente en el ciclo de vida del producto e intenta que fabricantes, distribuidores, intermediarios, usuarios y grandes empresas usuarias compartan, junto al Estado, la responsabilidad de reducir los impactos que el producto ocasiona al medioambiente

A continuación se presenta la información sobre generación de residuos:

Generación por tipo de residuo en la Operación (Kg)

	2014	2015
Residuos Totales Generados	2.727.759	2.571.826
Residuos domiciliarios	2.398.170	2.369.780
Residuos industriales peligrosos	132.709	153.636
Residuos industriales no peligrosos	196.880	48.410

Construcción de las nuevas Líneas 6 y 3 de Metro S.A.

Parte de los residuos sólidos generados en esta etapa son retirados, transportados y dispuestos por empresas autorizadas hacia sitios de disposición final. No obstante, los residuos inertes -principalmente el material de excavación- es empleado para nivelar cotas en terreno prologando así la vida útil de estos sitios. En ambas líneas se produce una disminución de los residuos generados respecto del año 2014, lo cual en parte se debe al avance del proceso de construcción. En particular, el 2015 se finalizó la construcción de túneles en Línea 6 y se dio inicio a la construcción de estaciones.

El detalle de los residuos generados se presenta a continuación:

Generación por tipo de residuo en la Construcción (Ton)

	Línea 3		Línea 6	
	2014	2015	2014	2015
Residuos Totales Generados	3.254.714	2.123.683	3.017.496	1.492.748
Residuos domiciliarios	1.979	740	775	214
Escombros y marinas	3.252.388	2.122.260	3.016.396	1.492.506
Despunte de metal	347	-	325	-
Residuos peligrosos	s.i.	683	s.i.	28

* s.i. = sin información.

Impactos Ambientales significativos en la construcción de la Líneas 6 y 3.

[G4-EN30]

Metro considera que la incorporación de variables ambientales desde el diseño de los proyectos, permite minimizar los riesgos de impactos negativos en el entorno. Por ello, desde la etapa de diseño y construcción de las nuevas líneas y en los talleres de mantenimiento, se incluyen criterios ambientales que permitan controlar y mitigar los impactos en la materia. De acuerdo con esto, la empresa ha cumplido con los requerimientos que exige la autoridad ambiental y ha implementado las medidas necesarias para desarrollar obras lo menos invasivas posible.



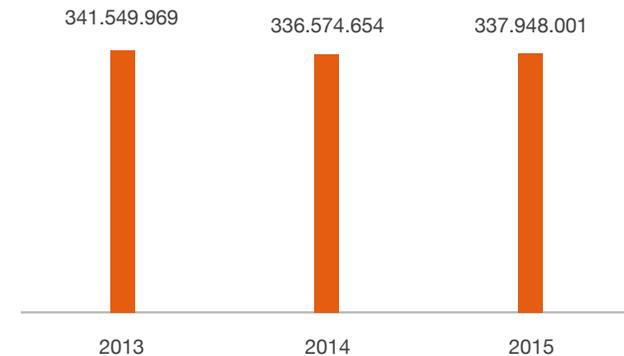
Las acciones ejecutadas en esta materia se detallan a continuación:

- **Ruido:** la construcción de túneles y estaciones implica el uso de maquinaria que genera niveles sonoros que son atenuados por medio de distintas medidas de control con el objeto de resguardar la salud de las comunidades aledañas. Para ello Metro ha implementado con el transcurso de las obras diferentes medidas de mitigación como silenciadores acústicos, barreras acústicas perimetrales, túneles acústicos, entre otros. Adicional a lo anterior, se realizan medidas de gestión a cargo de personal en terreno dispuesto a atender las consultas de la comunidad en esta materia y gestionar con las áreas respectivas soluciones con el fin de generar la menor molestia posible.
- **Flujo vehicular:** el flujo de carga es de cuatro camiones por hora en cada pique, de modo que la frecuencia de camiones no afecta significativamente el tránsito vehicular.
- **Disposición de marinas:** se trasladan los productos generados por la excavación de túneles a sitios de disposición, aprobados por la autoridad, en camiones cubiertos.

Energía [G4-EN3]

El suministro de energía para nuestra operación proviene de la energía eléctrica proporcionada por el Sistema Interconectado SIC. Dicho consumo se ha mantenido estable en los últimos años como se aprecia en el siguiente gráfico.

Consumo de Energía (Kw/h)





Aparte del consumo de electricidad, Metro utiliza combustibles en la operación de maquinarias de vías y la mantención de equipos, grupos electrógenos y calefacción de edificios y casinos.

Consumo de energías en la etapa de operación por fuente

Tipo de fuente	Unidad	2013	2014	2015
Diesel	L	115.764	111.938	113.626
Gasolina	L	266.020	225.866	239.430
Gas licuado	L	24.794	21.709	24.913

Electricidad	Unidad	2013	2014	2015
Alumbrado	GJ	260.853	266.827	269.214
Tracción	GJ	1.229.580	1.211.669	1.215.071

En el caso del consumo de diesel el aumento se debe a la adquisición de un equipo de aspirado de vías neumáticas que consume una mayor cantidad de combustible. Respecto al aumento en el consumo de gasolina, en el año 2015 hubo un mayor uso de las maquinarias de vías.

Consumo de combustible en la etapa de construcción Líneas 6 y 3

(Litros)	Línea 3		Línea 6	
	2014	2015	2014	2015
Diesel	4.003.084	7.463.318	6.601.503	2.320.342

En el caso de la Línea 3 se presentó un aumento del 86% en el consumo de combustible debido principalmente al avance que el proyecto tuvo en dicha línea durante el 2015. Caso contrario se presenta en Línea 6, donde se evidencia una disminución del consumo en un 64%, lo anterior se debe, entre otros factores, al término de la etapa de construcción de obras gruesas (construcción de túneles).



Eficiencia energética

[G4-EN6]

Metro, a través de su Estrategia de Sostenibilidad, ha adquirido el compromiso de identificar y controlar los impactos ambientales de sus actividades y servicios, promoviendo un uso eficiente de los recursos. En este marco, y considerando lo relevante que es para Metro el consumo de electricidad, la empresa se ha propuesto incentivar y fomentar iniciativas de eficiencia energética.

Desde 2012 la compañía ha puesto en práctica un Programa de Eficiencia Energética con el fin de mejorar nuestro desempeño en materia energética mediante la implementación de tecnologías más eficientes, incorporando las mejores prácticas de la industria y creando una cultura de ahorro energético en la organización.

En este período se continuó trabajando en las distintas iniciativas de eficiencia energética, las que tienen impactos directos en el consumo de energía eléctrica:

Iniciativa	Reducción energética logrado con la iniciativa (GWh)
Sistema de Bucles	11,26
Generación de energía en frenado	60,83
Software de gestión de potencia eléctrica y programación de oferta de transporte	6,24
Implementación iluminación inteligente	1,84
Modernización Iluminación L1	1,58

Eficiencia Energética en nuestras estaciones

En 2015, el Programa de Eficiencia Energética se focalizó en las estaciones. Teniendo como proyectos destacados los siguientes:

Modernización de la iluminación de 18 estaciones de Línea 1, cuya ejecución comenzó el año 2014 y que a la fecha ha obtenido ahorros estimados de 1,58 GWh.

En 2015 finalizó el desarrollo de la ingeniería de modernización de iluminación de 18 estaciones de Línea 2 y Línea 5, cuya ejecución se estima comenzar a mediados del 2016.

Durante el 2015 se realizó el recambio de iluminación en 18 estaciones de Línea 1. Se cambiaron los equipos de iluminación existentes (tubos fluorescentes T8) por equipos de alta eficiencia (tubos fluorescentes T5), y se optimizó la distribución de las luminarias dentro de la estación sobre la base de simulaciones realizadas en software especializado.

Los resultados de este proyecto confirmaron un ahorro y demostraron que, con menos de la mitad de los equipos instalados, el consumo energético disminuyó en más de un 50%, logrando incrementar los niveles de iluminación en escaleras y áreas importantes de circulación de pasajeros, y homogenizando los niveles en las restantes áreas. En términos cualitativos, estas estaciones exhiben una iluminación uniforme y de mayor intensidad, lo cual les da un aspecto renovado.

Cabe destacar que el consumo de iluminación dentro de una estación representa sobre el 40% del consumo, quedando en segundo y tercer lugar el consumo de escaleras mecánicas (18%) y climatización (sobre un 6%). Por lo que el proyecto de modernización de iluminación

en estaciones representa un aporte importante en la reducción del consumo global de las estaciones.

[G4-EN5]

Por otra parte, la intensidad energética calcula la energía que Metro ocupa por m² en alumbrado y la energía utilizada en tracción por coche kilómetro. No se observan variaciones significativas en los datos.

Intensidad energética tracción	2013	2014	2015
Consumo (Kwh)	341.549.969	336.574.654	337.948.001
Coche kilómetro	142.912.905	139.996.472	137.787.720
Intensidad (Kwh/coche km)	2.39	2.40	2.45

Intensidad energía alumbrado	2013	2014	2015
Consumo (Kwh)	76.332.762	77.781.428	78.135.169
m ²	430.381	430.381	430.381
Intensidad (Kwh/m ²)	177.4	180.7	181.5

Nuestra huella

[G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17] [G4-EN19]

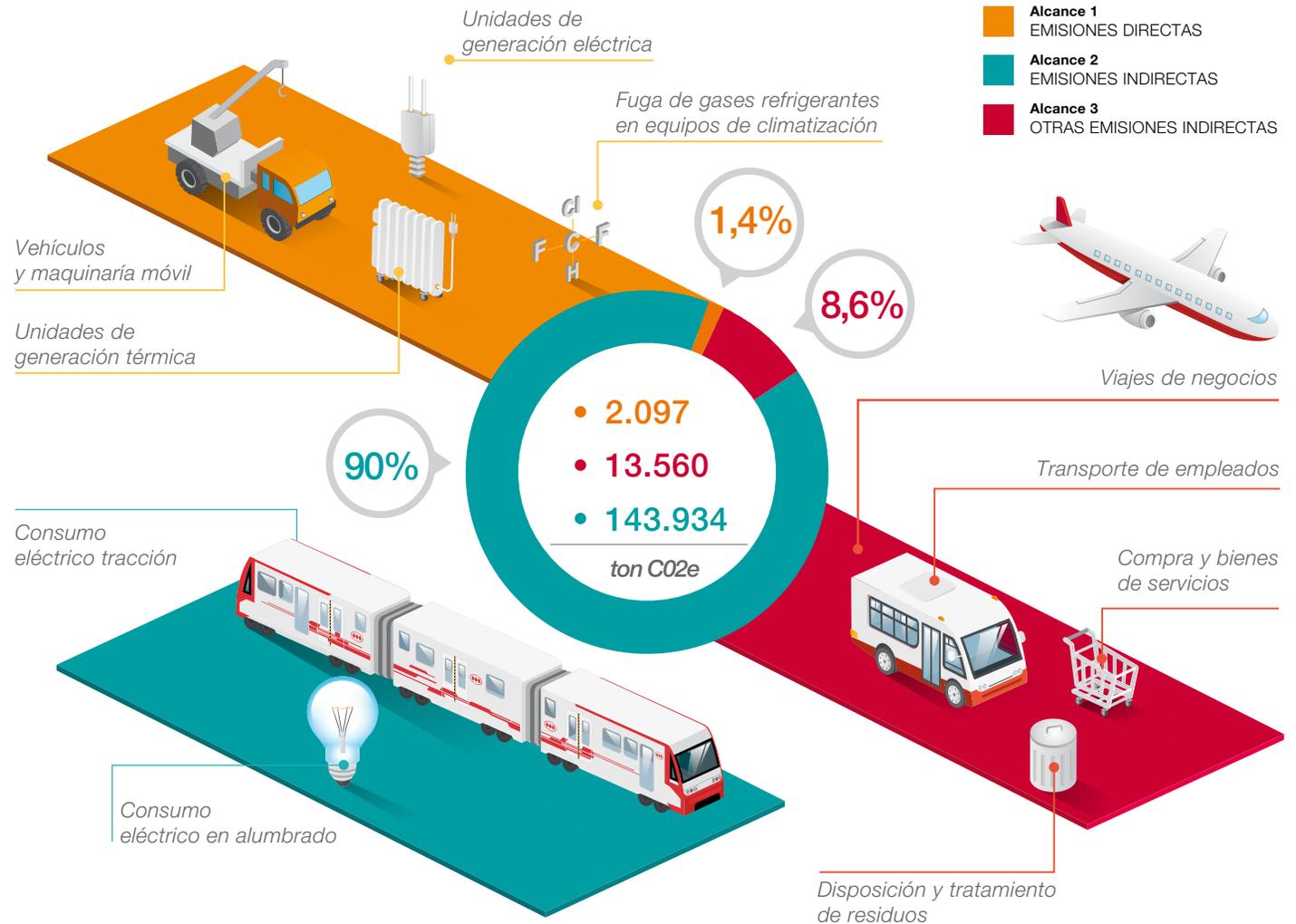
En 2015 Metro continuó con la medición de su huella de carbono corporativa, que disminuyó en un 3,8%. Este cálculo permite a la empresa identificar aquellas dimensiones y actividades del negocio que generan mayores impactos mediante emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO₂e).



La principal fuente de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la operación, corresponde al consumo de energía eléctrica (alcance 2), que representa el 90% de la huella de carbono corporativa. Cabe mencionar que la actividad que más GEI produce es el consumo de electricidad para el movimiento de trenes, que equivale al 73% del total de GEI de la empresa.

A continuación se muestran los resultados obtenidos para el año 2015.

Total de emisiones de GEI de Metro S.A, año 2015





Huella de carbono Operación (tCO ₂ e)		2013	2014	2015
Alcance 1	Emisiones directas	1.680	3.019	2.097
Alcance 2	Emisiones indirectas	182.007	149.168	143.934
Alcance 3	Otras emisiones indirectas	16.871	13.597	13.560
Total		200.558	165.784	159.591

Cabe destacar que la disminución de la huella de carbono entre 2014 y 2015 se debe a una disminución en el factor de emisión del Sistema Interconectado Central por parte del Ministerio de Energía para el año 2015 ([http://huelladecarbono.minenergia.cl/factores-de-emisión](http://huelladecarbono.minenergia.cl/factores-de-emision)).

Huella de carbono construcción de Líneas 6 y 3

Por segundo año consecutivo, Metro calcula las emisiones de Gases de Efecto Invernadero asociadas a la construcción de las Líneas 6 y 3, obteniendo los siguientes resultados para el año 2015:

Respecto a la construcción de la Línea 6, las emisiones de GEI durante el año 2015 disminuyen ampliamente en comparación con el año 2014. La razón de ello es porque se está dando término a la ejecución de obra gruesa (túneles) que es donde se utiliza la mayor cantidad de materiales.

Huella de carbono Construcción Nuevas Líneas (tCO₂e)

tCO ₂ e	2014	2015
Línea 3	241.271	356.070
Línea 6	604.081	222.853

Durante 2015, las emisiones de GEI aumentaron en Línea 3 en su fase de construcción, en comparación con las emisiones del año 2014. Esta diferencia se explica principalmente por el avance del proceso de construcción, que ha implicado ir incorporando la información de etapas posteriores en la medición. Las emisiones en la construcción de la Línea 3 en su mayoría corresponden a la compra de bienes y servicios con un 90% de las emisiones totales.

[G4-EN18]

Por otra parte, la intensidad de las emisiones de los Gases de Efecto Invernadero disminuyó por segundo año consecutivo. Considerando las emisiones de alcance 1 y alcance 2, se establece que en 2015 la intensidad fue de 0,00106 tCO₂-e/Coche Km, mientras que en 2014 fue de 0,00109 tCO₂-e/Coche Km.

[G4-EN19]

Metro se ha preocupado de ejecutar planes y programas de eficiencia energética, que tienen por propósito de tener procesos más eficientes y disminuir el consumo energético, lo cual impacta en la cantidad de GEI.

[G4-EN20]

Además, la empresa cuantifica las sustancias que están presentes en su operación y agotan la capa de ozono. Estos son principalmente trenes.

Consumo de gases refrigerantes (kg)				
Fuente		2013	2014	2015
Climatización	R 22	80	54	68
	R407C	60	11	34
	R410A	20	34	124
Trenes	R407C	810	1625	619

Uso responsable de los recursos

Nuestra empresa pone énfasis en la gestión de los recursos que realiza a través de la operación y en la construcción de las nuevas Líneas 6 y 3. Pero también tiene una preocupación especial porque el consumo responsable esté presente en la cultura de trabajo de los colaboradores de Metro. Por ello en 2015 se puso en marcha una campaña en la materia.

Consumo de agua

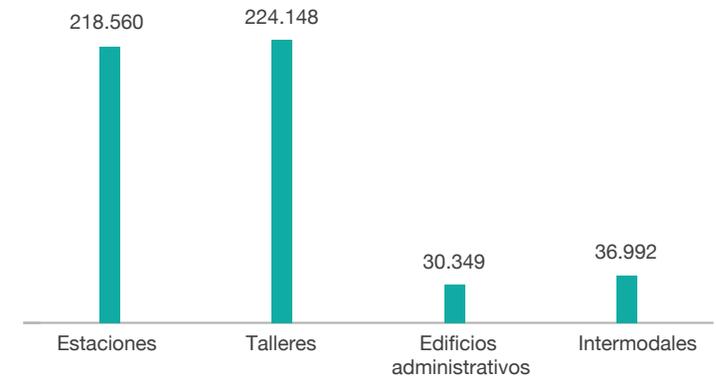
[G4-EN8]

Durante el 2015 el consumo de agua de Metro fue de 510.049 m³. El consumo de los talleres representa el 44% (uso del agua en aseo de trenes), el 43% se utiliza en estaciones, el 7% en intermodales y el 6% en los edificios administrativos.

Conscientes de que esta situación requiere generar medidas que reduzcan el consumo es que se está trabajando en la implementación de iniciativas tendientes, por un lado, a la reducción de la utilización de agua y, por otro, a la educación de nuestros trabajadores y visitantes, en el uso responsable de este recurso.

Bajo este contexto, se comenzó una campaña de consumo responsable del agua, obteniendo como resultados una disminución durante el año 2015 en comparación con lo consumido en el año 2014 (544.425m³).

Consumo de Agua (m³)



Consumo de materiales

[G4-EN1]

Para asegurar el buen funcionamiento de las operaciones de Metro, se utilizan distintos materiales e insumos principalmente en los talleres de mantenimiento. En el 2015 Metro se abasteció de los siguientes insumos.

Material	Unidad de medida	2013	2014	2015
Neumáticos	Ton	33	67	155
Aceite lubricante	L	19.353	3.584	28.983
Grasa	Kg	4.877	3.295	3.218
Nitrógeno	m3	6.485	6.640	10.982
Oxígeno	m3	242	578	443
Madera	PMA	1.285	817	57
Solvente	L	13.391	10.229	10.459
Acetileno	Kg	145	419	431
Refrigerante	L	-	268	724
Papel	Kg	22.001	43.156	43.805





Índice GRI y Pacto Global

El Reporte de Sostenibilidad sirve como Informe COP (Comunicación de Progreso) para el Pacto Global de las Naciones Unidas a cual Metro adhiere. Los 10 principios del Pacto Global están identificados en el Índice GRI con los siguientes ítems:

Derechos Humanos

Principio 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Principio 2:

Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

Estándares Laborales

Principio 3:

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

Principio 4:

La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5:

La abolición del trabajo infantil.

Principio 6:

La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

Principio 7:

Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.

Principio 8:

Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9:

Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Anticorrupción

Principio 10:

Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página	Pacto Global
Estrategia y Análisis				
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta del Presidente	4	Criterio 19: Compromiso y Liderazgo
G4-2	Se realizan dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades en la organización.	05. Introducción	13	
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización.	05. Introducción	18	Requisito Nivel Avanzado
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	06. Perfil	28	Contexto operacional
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	06. Perfil	28	
G4-6	Se describe en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	05. Introducción	18	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	06. Perfil	29	
G4-8	Se indica a que mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	06. Perfil 11. Relación con clientes	33, 82	
G4-9	Se determina la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	06. Perfil; 09. Relación con trabajadores	29, 37, 62	
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	09. Relación con trabajadores	62	6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	09. Relación con trabajadores	68	3

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página	Pacto Global
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	06. Perfil	42	Criterio 2: Cadena de valor
G4-13	<p>a. Se indican cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis de la memoria, en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; - Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y - Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato. 	05. Introducción	18	
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	07. Gobierno Corporativo; 13. Gestión Ambiental	49, 109	
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	06. Perfil	41	
G4-16	<p>a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ostente un cargo en el órgano de gobierno; - Participe en proyectos o comités - Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - Considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización. 	06. Perfil	41	
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	<p>a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.</p> <p>b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria. La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.</p>	05. Introducción	18	
G4-18	<p>a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.</p> <p>b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.</p>	05. Introducción	19	

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página	Pacto Global
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	05. Introducción	22	
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> — Indique si el Aspecto es material dentro de la organización. — Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: <ul style="list-style-type: none"> — Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o — Una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión. — Cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización. 	05. Introducción	22	
G4-21	a. Se indica la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Se indica si el Aspecto es material fuera de la organización. • Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos lo consideran así. • Se Describe también los lugares donde el Aspecto en cuestión es materiales para las entidades. • Se indica cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización. 	05. Introducción	22	
G4-22	Se describen las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	05. Introducción	18	
G4-23	Se señalan todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	05. Introducción	18	
Participación de los grupos de interés				
G4-24	Se muestra una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	05. Introducción	24	Criterio 21: Participación de los grupos de interés
G4-25	Se indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización.	05. Introducción	24	
G4-26	Aquí se describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	05. Introducción	25, 26	
G4-27	Aquí se señalan qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y, además, se describe la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	05. Introducción	25, 26	

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página	Pacto Global
Perfil de la Memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	05. Introducción	18	Requisito Nivel Avanzado
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	05. Introducción	18	Contexto operacional
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	05. Introducción	18	
G4-31	Se facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Contratapa final	134	
G4-32	a. Se indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Se facilita el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Se facilita la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	05. Introducción	18	
G4-33	a. Se describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Se describe la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Se señala si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	05. Introducción	18	
Gobierno				
G4-34	Se describe aquí la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Se indica qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	07. Gobierno Corporativo	44	Criterios 1 y 20: Gobernanza
G4-35	Se describe el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	07. Gobierno Corporativo	45	
G4-36	Se indica si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	07. Gobierno Corporativo	45	
G4-37	Se describen los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	07. Gobierno Corporativo	46	
G4-38	Se describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	07. Gobierno Corporativo	44	

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página	Pacto Global
G4-39	Se indica si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	07. Gobierno Corporativo	44	Criterios 1 y 20: Gobernanza
G4-40	Se describen los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	07. Gobierno Corporativo	44	
G4-41	Se describen los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	07. Gobierno Corporativo	46	
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	07. Gobierno Corporativo	49	
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	07. Gobierno Corporativo	46	
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	07. Gobierno Corporativo	49	
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	07. Gobierno Corporativo	49	
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	07. Gobierno Corporativo	49	
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	07. Gobierno Corporativo	46	

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página	Pacto Global
G4-51	<p>Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • retribución fija y retribución variable: <ul style="list-style-type: none"> — retribución basada en el rendimiento; — retribución en acciones; — primas; y — acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; — bonos o incentivos a la contratación; — indemnizaciones por despido; — reembolsos; y — pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección. 	07. Gobierno Corporativo	46	Criterios 1 y 20: Gobernanza
Ética e integridad				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	06. Perfil; 07. Gobierno Corporativo; 10. Relación con Proveedores y contratistas	30, 31, 47, 76	10
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	07. Gobierno Corporativo	48	10
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	07. Gobierno Corporativo	48	10

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Pacto Global
Categoría Económica				
G4-DMA	Enfoque de gestión económico.	06. Perfil	37	Criterios 9-11 Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Desempeño Económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	06. Perfil	37	Requisito Nivel Avanzado Contexto operacional
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	09. Relación con trabajadores	67	
Aspecto: Prácticas de adquisición				
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	10. Relación con proveedores y contratistas	76	Criterio 2: Cadena de valor
Categoría: Medioambiente				
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental.	13. Gestión Ambiental	108, 109	Criterios 15-18 Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Materiales				
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	13. Gestión ambiental	120	7, 8
Aspecto: Energía				
G4-EN3	Consumo energético interno.	13. Gestión ambiental	113	7, 8
G4-EN5	Intensidad energética.	13. Gestión ambiental	116	8
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	13. Gestión ambiental	115	8, 9
Aspecto: Agua				
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	13. Gestión ambiental	119	7, 8
Aspecto: Emisiones				
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	13. Gestión ambiental	116	7, 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	13. Gestión ambiental	116	7, 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	13. Gestión ambiental	116	Criterio 2: Cadena de valor 7, 8

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Pacto Global
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	13. Gestión ambiental	118	8
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	13. Gestión ambiental	116, 118	8, 9
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	13. Gestión ambiental	119	7, 8
Aspecto: Efluentes y residuos				
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	13. Gestión ambiental	111	8
Aspecto: Productos y servicios				
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	13. Gestión ambiental	109	7, 8, 9
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	En este período Metro no registró multas o sanciones no monetarias significativas derivadas del incumplimiento de la legislación ambiental vigente.		8
Aspecto: Transporte				
G4-EN30	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.	13. Gestión ambiental	112	
Aspecto: General				
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	12. Relación con la comunidad	99	7, 8, 9
Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	La empresa no ha evaluado el desempeño ambiental de cada proveedor, lo cual imposibilita tener claridad de los impactos ambientales producidos en la cadena de abastecimiento e implementar mejoras y medidas correctivas en esta línea.		Criterio 2: Cadena de valor 8
Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	12. Relación con la comunidad	101	8

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Pacto Global
Categoría: Social				
Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno				
G4-DMA	Enfoque de gestión laboral.	09. Relación con trabajadores	62, 65, 66, 67, 69, 71	Criterio 2: Cadena de valor Criterio 6: Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Empleo				
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	09. Relación con trabajadores	64	6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	09. Relación con trabajadores	67	
Aspecto: Salud y seguridad laboral				
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	09. Relación con trabajadores	73	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	09. Relación con trabajadores; 10. Relación con proveedores y contratistas	72, 79	Criterio 2: Cadena de valor
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	09. Relación con trabajadores	73	
Aspecto: Capacitación y educación				
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	09. Relación con trabajadores	69	6
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	09. Relación con trabajadores	69	6
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	09. Relación con trabajadores	62	6

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Pacto Global
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	09. Relación con trabajadores	65	6
Aspecto: Evaluación de prácticas laborales de proveedores				
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	10. Relación con proveedores y contratistas	78	Criterio 2: Cadena de valor
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	10. Relación con proveedores y contratistas	78	
Categoría: Social				
Subcategoría: Derechos Humanos				
Aspecto: No discriminación				
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	07. Gobierno Corporativo	50	6
Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	09. Relación con trabajadores; 10. Relación con proveedores y contratistas	68, 78	Criterio 2: Cadena de valor 3
Aspecto: Trabajo forzoso				
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	10. Relación con proveedores y contratistas	78	Criterio 2: Cadena de valor 2, 4
Aspecto: Evaluación				
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	10. Relación con proveedores y contratistas	78	

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Pacto Global
Categoría: Social				
Subcategoría: Sociedad				
G4-DMA	Enfoque de gestión sociedad.	08. Entorno Urbano 11. Relación con clientes 12. Relación con la comunidad	53, 55, 57, 82, 96	Requisito mínimo: Descripción de acciones prácticas
Aspecto: Comunidades locales				
G4-S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	12. Relación con la comunidad	96	1
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	12. Relación con la comunidad	98	1
Aspecto: Lucha contra la corrupción				
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	07. Gobierno corporativo	50	
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	07. Gobierno corporativo	49	
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	07. Gobierno corporativo	48, 50	10
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	07. Gobierno corporativo	50	
Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	12. Relación con la comunidad	101	
Categoría: Social				
Subcategoría: Responsabilidad Sobre Productos				
G4-DMA	Enfoque de gestión productos/servicio.	11. Relación con clientes	82, 84	Requisito mínimo: Descripción de acciones prácticas

Contenidos Básicos Generales				
Contenidos Básicos Específicos		Capítulo	Página	Pacto Global
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes				
G4-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.	11. Relación con clientes	92	
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios				
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Con respecto al cumplimiento de regulaciones sobre información entregada en los servicios, Metro cumple con las normativas aplicables. Durante el año 2015, no registró incumplimientos relativos a la entrega de información a los usuarios.		
G4-PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	11. Relación con clientes	86	
Aspecto: Comunicación de mercadotecnia				
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	11. Relación con clientes	94	
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	11. Relación con clientes	94	



Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.

Dirección: Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago.

www.metro.cl

Para mayor información de este Reporte, contactar a:

Fernando Rivas

Subgerente de Relaciones con la Comunidad y Medio Ambiente

Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Mail: frivas@metro.cl

Cecilia Buccioni

Coordinadora de Relaciones con la Comunidad

Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Mail: cbuccioni@metro.cl

Contenido

Agradecemos a todos los trabajadores de Metro que colaboraron en la elaboración de este Reporte.

Elaboración y Asesoría GRI

Deloitte Chile

Diseño y Diagramación

Espacio Vital Comunicaciones

Fotografías

Subgerencia de Marketing y Experiencia de Viaje

Departamento Alineamiento y Gestión del Cambio