



Carta del Presidente

2016 fue un año que sin duda quedará en la historia de Metro de Santiago marcado por importantes avances y logros en nuestra gestión.

A nivel operacional, destacó la incorporación de nuevas tecnologías como el CBTC, moderno sistema de control automático de trenes basado en las comunicaciones que permitió aumentar en un 12% la oferta de transporte en el horario y el tramo más cargado de la red, lo que equivale a cinco mil pasajeros por hora punta aproximadamente.

Importantes fueron también los avances alcanzados en la ampliación de la red de carga bip!. Gracias a diversas alianzas con el sector privado, Metro de Santiago sumó en 2016 un total de 520 nuevos puntos, aumentando en 24% la cobertura de carga bip! en superficie.

Un hito relevante en esa materia fue la promulgación de la ley que permite a Metro a emitir y operar tarjetas con provisión de fondos, lo que representa un gran desafío para nosotros, pues queremos ofrecer al mercado un medio de pago inclusivo, apostando a un modelo con bajos costos de transacción, para que sea un aporte y un beneficio concreto para las personas, en especial para aquellos sectores de la población que actualmente están fuera del sistema bancario tradicional.

Como medio de transporte no contaminante y comprometido con el medio ambiente, en 2016 promovimos diversas iniciativas orientadas a fomentar el cuidado del planeta. Un hito relevante en esa línea fue la adjudicación de contratos de energía eólica y solar, lo que nos permitirá sumar la energía renovable no convencional a nuestra matriz energética. Ello permitirá reducir las emisiones a nivel país del orden de 130.000 ton CO2 al año a partir de 2018, lo que equivale a la plantación de 7,8 millones de árboles. Con esto, el 60% de la energía que Metro requiere para su operación, provendrá de Energías Renovables No Convencionales.

A nivel financiero, alcanzamos un resultado operacional positivo, lo que nos permite mantener la situación privilegiada de Metro de pertenecer al reducido grupo de trenes subterráneos del mundo que logran financiar su operación sin subsidio. Un hito relevante en nuestra gestión financiera durante 2016 fue la colocación de un bono en el mercado local por UF 3,8 millones, con tasa récord para emisiones sin

garantía, lo que refleja la solidez de nuestra empresa y su eficiencia operacional. Y a comienzos del 2017 colocamos otro por USD 500 millones en el mercado internacional a un plazo de 30 años bullet, operación que da cuenta de la confianza de los inversionistas internacionales en Chile, en particular de una empresa como Metro.

En materia de proyectos de expansión, continuamos avanzando en uno de los proyectos más desafiantes de nuestra historia: la construcción simultánea de las líneas 3 y 6. En conjunto, ambas líneas permitirán aumentar la red actual en un 40%, y daremos un gran paso en innovación con la incorporación de tecnología de punta que nos permitirá estar a la vanguardia y a la altura de los metros más modernos y eficientes del mundo. En 2016, el proyecto avanzó de acuerdo a los tiempos programados, alcanzando a diciembre de ese año un 74% de avance.

Construimos más kilómetros de red, pero no de cualquier manera. El compromiso y el vínculo con la comunidad han sido clave en la ejecución de esta obra de expansión, y nos hemos preocupado de desarrollarlo de la mano con la comunidad, respetando el entorno, dialogando con nuestros vecinos, acogiendo sus inquietudes y planteamientos, haciéndolos parte de este proyecto. Así, en 2016 realizamos visitas a piques llegando a más de mil personas, convocamos más de 80 mesas de trabajo y coordinación, e impulsamos diversas actividades de vinculación con el entorno.

Acercar la cultura a nuestros pasajeros ha sido parte de nuestra historia, y en 2016 seguimos trabajando en esa línea para hacer crecer la colección de MetroArte llegando a las estaciones de las nuevas líneas, y BiblioMetro continuó cautivando lectores convirtiéndose en la segunda biblioteca pública más grande del país con más de 350.000 préstamos anuales.

En 2016, en el marco de nuestro aniversario número 41, lanzamos “El gran libro del Metro de Stgo.”, publicación que recoge las voces y relatos ciudadanos que han dado vida al Metro en sus cuatro décadas de servicio, y que recopila una serie de documentos históricos como fotos, planos, folletos, afiches y memorabilia gráfica, que lo convierten en un verdadero libro de colección para fanáticos y usuarios.

Todos estos avances e hitos que marcaron la gestión 2016 de la empresa rindieron frutos y se vieron reflejados en la experiencia de viaje de nuestros usuarios, pues la satisfacción neta alcanzó un promedio de 58%, siendo particularmente positivo los últimos meses del año, en especial el mes de diciembre que alcanzó su nivel más alto en cuatro años con un 73% de satisfacción neta.

Estos resultados nos llenan de orgullo y nos entusiasman a seguir trabajando con fuerza y compromiso en nuestro desafío de ofrecer a la comunidad un medio de transporte seguro y confiable que aporte en la construcción de la ciudad y que contribuya a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Santiago.

Rodrigo Azócar Hidalgo
Presidente Metro Santiago





Carta del Gerente General

El 2016 fue un año positivo para Metro en muchos aspectos, avanzamos en diversos frentes gracias a una gestión eficiente, un trabajo sostenido y el compromiso de todos nuestros trabajadores.

La construcción de las nuevas líneas avanza a paso firme. La Línea 6, que será inaugurada el segundo semestre de 2017, presentó un 90% a diciembre de 2016. Por su parte, Línea 3 llegó a un 63% de progreso.

La construcción simultánea de estas dos nuevas líneas representa 37 nuevos kilómetros de red, 28 estaciones, 115 millones de viajes al año y 11 comunas beneficiadas, de las cuales Cerrillos, Pedro Aguirre Cerda, Quilicura, Conchalí e Independencia no cuentan con Metro.

No solo son más kilómetros de red, estamos poniendo al servicio de los santiaguinos las tecnologías más avanzadas, que situarán a nuestro Metro entre los más modernos del mundo. Dentro de las innovaciones en trenes y estaciones destacan el pilotaje completamente automatizado, que permitirá reducir los tiempos de viaje; trenes con aire acondicionado; puertas de andén para mayor seguridad; cámaras de seguridad en estaciones, andenes y trenes; modernos dispositivos de comunicación a pasajeros como pantallas informativas e interfonos; y accesibilidad universal para facilitar el desplazamiento de personas con movilidad reducida.

Y seguimos creciendo, además de estas dos nuevas líneas, hemos estado trabajando en los proyectos de extensión de la Línea 2 y de la futura Línea 3. En el 2016 se iniciaron los estudios de ingeniería conceptual e ingeniería básica. Este proyecto permitirá sumar 8.9 nuevos kilómetros, beneficiando a 700 mil personas.

En 2016 transportamos 670 millones de pasajeros, movilizándolo a un promedio de 2.3 millones de personas diariamente en un día laboral. Ello implica una gran responsabilidad que en Metro asumimos con total compromiso. Gracias a nuestra gestión operacional y de mantenimiento, en 2016 registramos un 56% menos en el número de averías.

Asimismo, impulsamos medidas para brindar una mejor experiencia de viaje a nuestros usuarios. Un proyecto clave en esta materia fue el debut en 2016 del sistema

CBTC, un sistema de control automático de trenes basado en las comunicaciones, que nos permitió aumentar en 12% la oferta de transporte en el tramo y horario más cargado de Línea 1, lo que equivale a poder transportar 5 mil pasajeros más por hora, aproximadamente.

En Metro nos hemos impuesto como misión garantizar un servicio de excelencia y una experiencia de viaje segura y confiable, contribuyendo así con el desarrollo de una mejor ciudad. Para avanzar en esa línea definimos un diseño estratégico y también una nueva estructura organizacional que reconoce no solo el negocio de transporte de pasajeros, sino la oportunidad de desarrollar nuevos negocios en ámbitos como el inmobiliario o los medios de pago.

Pero el interés y preocupación central está en nuestros pasajeros. Es así como durante el 2016 ampliamos el beneficio a los adultos mayores con tarifa rebajada todo el día, incluyendo el horario punta. Eso, sumado a una nueva plataforma de inscripción, nos permitió incorporar a 157.000 nuevos usuarios adultos mayores, lo que representó un incremento de un 30% respecto al año anterior.

Otro aspecto que trabajamos para facilitar el viaje fue la gestión de la tarjeta bip!, por lo cual sumamos durante el 2016 un total de 520 nuevos puntos, aumentando en un 24% la red de carga en superficie.

Además, hemos implementado el Programa Cliente Seguro, mediante el cual desarrollamos acciones preventivas de accidentes, al tiempo que analizamos buenas prácticas de otros metros del mundo para replicar sus aprendizajes.

Con el objetivo de entregar información útil, clara y oportuna, profundizamos nuestra comunicación directa con los pasajeros, definiendo una estrategia multicanal que aborda los distintos momentos del viaje. En esta misma línea, fomentamos un mayor involucramiento con las comunidades vecinas a nuestras estaciones actuales y futuras, como también alianzas con distintos actores locales. Ello permitió la construcción de murales participativos de mosaico, intervenciones urbanas, muestras y exposiciones culturales, operativos de salud, presentaciones musicales y visitas a las instalaciones de Metro por parte de vecinos y grupos de interés, entre otras actividades.

En cuanto a los principales avances internos, en mantenimiento y procesos de gestión de personas iniciamos con fuerza la implementación del programa de Excelencia Metro, a través de una metodología de gestión de procesos que hace foco en los aspectos que agregan valor para el cliente.

Sabemos que un elemento central para todos estos logros son nuestros trabajadores. Es por eso que los motivamos a desarrollar al máximo sus talentos, a través de formación académica a través del programa de becas, capacitaciones, y actividades que mejoran su calidad de vida.

El trabajo de 2016 reafirma nuestra convicción de ser un Metro ciudadano y por sobre todo sostenible, a través del desarrollo de una gestión innovadora orientada a la calidad de servicio y a mejorar la experiencia de viaje, potenciando la cultura, generando espacios de integración y participación ciudadana.

Rubén Alvarado Vigar

Gerente General Metro Santiago

