





5. Relación con Proveedores y Contratistas



5.1 Nuestros proveedores y contratistas

[G4-DMA] El trabajo que realizan nuestros proveedores y contratistas es fundamental para el desarrollo del negocio, por ello establecemos relaciones de confianza responsables que aportan a nuestra sostenibilidad, considerando que parte importante de las labores de mantenimiento, operación y desarrollo de megaproyectos, es efectuada por estas empresas.

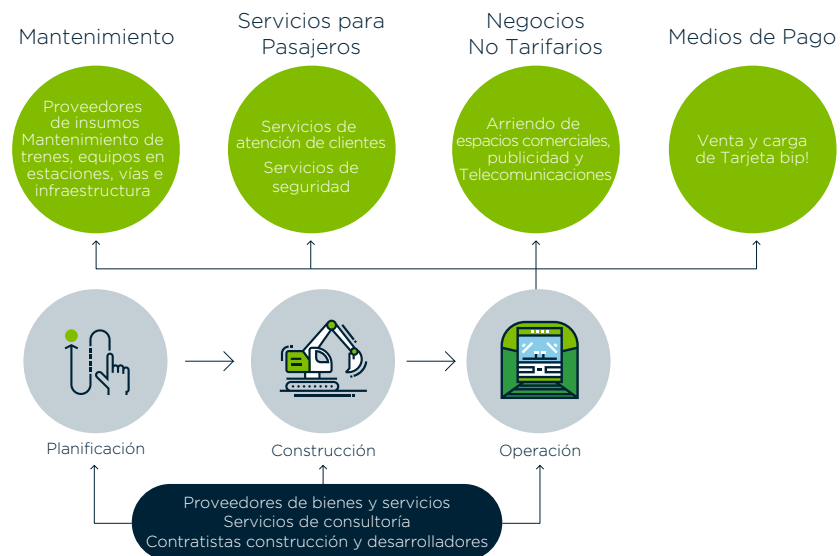
La relevancia y preocupación que tenemos por la gestión que realizan los contratistas se refleja en la existencia de una Subgerencia de Relaciones Laborales, la cual es responsable de la gestión y administración de los contratistas. Además, con el fin de velar por una mayor transparencia, eficiencia y competitividad en el proceso de licitación, contamos con una Política de Abastecimiento, así como un Manual de Adquisición de Compras Corporativas.



Asimismo, en Metro nos preocupamos por establecer relaciones de largo plazo con los proveedores y contratistas. Para ello, nos esforzamos en colaborar con la sostenibilidad económica de las pequeñas y medianas empresas con las que tenemos relaciones comerciales, contando con el Sello ProPyme que certifica la realización del pago de facturas en un período igual o menor a 30 días.

Cadena de suministro

[G4-12] Nuestra cadena de suministro se conforma por un amplio número de actividades que considera aspectos transversales desde la planificación y construcción de líneas hasta nuestra operación y administración de los servicios asociados a negocios no tarifarios.





Nuestros Contratistas

En total, durante 2016 tuvimos 12.073 trabajadores contratistas, enmarcados en 133 contratos vigentes en el ámbito de la operación y construcción de nuevas líneas.

En la operación tenemos un total de 71 contratos, correspondientes a 53 empresas, las cuales cuentan con 5.907 trabajadores bajo régimen de subcontratación.

En cuanto a los proyectos de construcción de las nuevas Líneas 3 y 6, licitamos 62 contratos, que implicaron un total de 6.166 trabajadores contratistas.

Nuestros Proveedores

[G4-12] En Metro trabajamos con proveedores en dos líneas de desarrollo: la compra de bienes y la adquisición de servicios. En el presente período, el total de proveedores fue de 1.254, desglosados de la siguiente forma:

- Bienes: 823 proveedores
- Obras: 22 proveedores
- Servicios: 409 proveedores

Nuestras prácticas de adquisición se basan en la implementación de la Política de Adquisiciones y en el Manual de Adquisiciones. Este último rige los procedimientos de compras de las distintas áreas de la compañía.

Además, constantemente buscamos incorporar la participación de nuevos proveedores con el objetivo de promover la competitividad y excelencia. Para esto, la Subgerencia de Abastecimiento, dirige y supervisa los procesos de compra.

Durante 2016, implementamos un programa de mejoramiento de las prácticas de abastecimiento y logística a través del cual identificamos los proveedores claves, y realizamos un diagnóstico respecto de la operación del área.



Encuesta de satisfacción de proveedores y contratistas

Como empresa tenemos una preocupación por mejorar nuestros procesos internos y que inciden en la relación que establecemos con nuestras empresas proveedoras y contratistas. Por ello hemos impulsado la realización de un estudio de satisfacción de proveedores y contratistas respecto de los procesos de licitación realizados.

De este modo, el estudio busca conocer la satisfacción de estas empresas respecto de los procesos de licitación en los cuales han participado.

Los objetivos del estudio son:

- Estimar la satisfacción neta de los proveedores en el indicador general
- Conocer qué factores, de los planteados en el instrumento, afectan más al indicador general
- Analizar los comentarios que entreguen los proveedores en los ámbitos medidos
- Identificar oportunidades de mejora y categorizarlas de acuerdo a importancia

La metodología empleada es cuantitativa, utilizando como técnica de recolección de datos una encuesta vía web, la cual fue dirigida a empresas que prestaron servicios como proveedores o contratistas nuestros durante el año 2015. La muestra utilizada fue de 300 casos sobre un universo de 1.400 empresas.

Los resultados obtenidos a partir del estudio nos permiten observar que existe una satisfacción del 85% respecto del proceso de licitación de Metro. Sólo un 5,3% declara estar insatisfecho frente a este proceso.

En general, observamos que aquellas variables sobre los cuales existen mayores brechas u oportunidades se relacionan con: información sobre finalización de procesos, transparencia de los procesos de Licitación de Metro y, multas establecidas en las bases.

Finalmente, al analizar todas las dimensiones evaluadas en el estudio, se concluye que la satisfacción general equivale a un 55,4% y la nota que nuestros proveedores y contratistas le atribuyen en general al proceso de licitación es de 5,1 en una escala de 1 a 7.

A partir de los resultados obtenidos, hemos definido un plan de acción que nos permitirá incorporar las recomendaciones de nuestras empresas colaboras y así fortalecer nuestra gestión en esta materia.



Gastos en proveedores

[G4-DMA] [G4-EC9] En 2016, nuestro gasto total en proveedores fue de MM\$ 821.377, lo que representa un 4% más que el año anterior. Asimismo, los gastos en proveedores internacionales se incrementaron en un 87% de un año a otro. Del total de empresas proveedoras, el 96% corresponde a proveedores nacionales mientras que el 4% a internacionales. A continuación, presentamos los gastos en proveedores del presente período:

Gastos en proveedores	2014 (MM\$)	2015 (MM\$)	2016 (MM\$)	% aumento
Nacional	491.047	712.542	670.830	82%
Internacional	83.675	80.614	150.547	18%
Total	574.722	793.156	821.377	100%

5.2 Relaciones laborales externas

En Metro consideramos muy relevante para el desarrollo de nuestro negocio las relaciones laborales y contractuales con nuestras empresas contratistas. Esto nos permite prestar un mejor servicio a nuestros pasajeros y a la vez viabilizan la construcción los proyectos de expansión.

En este contexto, comprendemos que estas empresas operan con autonomía y establecen una relación directa con sus trabajadores. No obstante, consideremos que es clave para nuestro negocio que las empresas contratistas cumplan con la legislación laboral. Por ello es que tenemos mecanismos de control como auditorías laborales.

Auditoría laboral a empresas contratistas

[G4-DMA] [G4-LA14] Durante el 2016 se verificó el cumplimiento laboral y previsional de la totalidad de los contratos que Metro tiene con contratistas.

[G4-LA15] En este periodo se auditó respecto de sus prácticas laborales el 81%

de las empresas contratistas que trabajan prestando servicios para la operación de Metro. En lo que respecta a la División de Proyectos de Expansión, realizamos auditorías mensuales a las empresas contratistas y subcontratistas, auditando una empresa por mes.

Dentro de las principales observaciones laborales que detectamos se encuentran: aplicación de jornada excepcional, sobrepasar el límite de horas extras, aplicación de dobles turnos, y condiciones de Higiene y Seguridad. Lo anterior, se complementa con fiscalizaciones en terreno que permiten verificar in situ el estado de las condiciones laborales.

Las observaciones levantadas se trabajan en reuniones con cada empresa, con el objetivo de corregirlas a la brevedad. Cabe mencionar que durante 2016 no se puso fin a ningún contrato por incumplimientos laborales. En caso de ser necesario, Metro puede retener los estados de pago cuando la empresa presenta incumplimientos laborales y/o previsionales.





5.3 Salud y seguridad

[G4-LA6] Durante el presente período, continuamos con la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, que aplica para todas las operaciones de nuestro negocio y por lo tanto incluye las actividades desarrolladas por los proveedores y contratistas en sus labores de operación, mantenimiento y construcción.

De esta forma, avanzamos en conjunto con nuestros contratistas en la gestión de programas de control de riesgos, haciendo especial énfasis durante el 2016 en las empresas contratistas encargadas de la construcción de las nuevas Líneas 6 y 3. También definimos un modelo para monitorear el cumplimiento de los estándares de seguridad de las empresas contratistas. Además, en este período hemos puesto especial énfasis en potenciar la cultura preventiva y la salud ocupacional.

Cifras de salud y seguridad laboral en contratistas

El trabajo que realizamos en conjunto con nuestros contratistas en este período, nos ha permitido disminuir significativamente los datos de accidentabilidad en empresas contratistas.

[G4-LA6] Durante el presente período, continuamos con la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, que aplica para todas las operaciones de nuestro negocio y por lo tanto incluye las actividades desarrolladas por los proveedores y contratistas en sus labores de operación, mantenimiento y construcción.

De esta forma, avanzamos en conjunto con nuestros contratistas en la gestión de programas de control de riesgos, haciendo especial énfasis durante el 2016 en las empresas contratistas encargadas de la construcción de las nuevas Líneas 6 y 3. También definimos un modelo para monitorear el cumplimiento de los estándares de seguridad de las empresas contratistas. Además, en este período hemos puesto especial énfasis en potenciar la cultura preventiva y la salud ocupacional.

Cifras de salud y seguridad laboral en contratistas

El trabajo que realizamos en conjunto con nuestros contratistas en este período, nos ha permitido disminuir significativamente los datos de accidentabilidad en empresas contratistas.

Esto se ve plasmado en una disminución del 46% en la cantidad de accidentes; la misma situación se evidencia en la cantidad de días perdidos, que se redujo en un 23%, el índice de frecuencia de accidentes que bajó en un 40%, el índice de gravedad que disminuyó en un 15% y la tasa de accidentes que se redujo un 40%. A continuación presentamos los resultados obtenidos en este período:

Datos de accidentalidad en empresas contratistas

	2014	2015	2016
Accidentes	223	374	202
Días perdidos	5.732	8.961	6894
Accidentes mortales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	18,72	20,75	12,5
Índice de Gravedad (IG)	481,18	497,28	427,4
Tasa de accidentes (TA)	4,19	4,74	2,8

Reglamento Especial: implementación sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo para empresas contratistas

Este Reglamento Especial, que rige para nuestras empresas contratistas y subcontratistas, plantea las acciones mínimas de coherencia de las actividades preventivas, definición de responsabilidades, obligaciones, prohibiciones, mecanismos de control y sanciones, que son obligatorias para las empresas contratistas y subcontratistas que en virtud de un contrato, ejecuten obras o servicios, por su cuenta y riesgo, con trabajadores bajo su dependencia, en cualquier centro de trabajo, oficina, obra, faena o proyecto con nosotros. Esto, a fin de asegurar a todos los trabajadores de empresas contratistas y proveedores las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.

El objetivo del Reglamento Especial es facilitar la implementación, marcha, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en todas las Gerencias, obras, faenas, servicios y proyectos de construcción, abarcando todas las actividades de nuestros trabajadores y a los trabajadores de las empresas contratistas, subcontratistas y otras personas naturales a honorarios, estudiantes en práctica y visitas.



Riesgos en la cadena de abastecimiento y contratistas

En el marco de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de Metro, hemos implementado el Estándar de Control de Actividades Críticas (CAC), que es un conjunto de reglas que surgen del análisis histórico de las estadísticas de incidentes ocurridos en la construcción y extensión de las líneas de Metro. Su objetivo es controlar y estandarizar distintos procesos y labores para minimizar los incidentes de alto impacto.

Asimismo, como parte de nuestros esfuerzos en cuanto a la gestión de la seguridad laboral, se han definido lineamientos que orientan el trabajo en esta materia:

1. 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 forma contribuir a la excelencia operacional de Metro.
2. Aportar al desarrollo eficiente de los proyectos que se emprenden en Metro, promoviendo ambientes seguros y saludables para su ejecución.
3. Promover una comunicación participativa y constructiva con trabajadores y contratistas, potenciando el valor de la seguridad y salud en cada una de sus labores.
4. Asegurar el cumplimiento permanente de la legislación nacional vigente en materias de seguridad y salud en el trabajo.

Considerando este marco, hemos determinado como un tema clave eliminar o mitigar los riesgos de incidentes producto de actividades críticas relacionadas con labores de construcción y extensión de líneas. Por ello, hemos implementado los siguientes estándares:

1. Vehículos de transporte	2. Equipos y maquinarias	3. Productos químicos y sustancias peligrosas
4. Protecciones de equipos	5. Aislamiento y bloqueo	6. Trabajo en altura
7. Operaciones de levante y manejo de carga		



