

...LINCIA...
...EMERGENCIAS...
...MANTÉN LA CALMA...

QUE HACER EN CASO DE EMERGENCIA
WHAT TO DO IN CASE OF EMERGENCY



- 0 Mantente tranquilo y tranquilo
- 0 Escucha al personal de a bordo
- 0 Sigue el procedimiento de evacuación
- 0 Mantente alejado de las puertas
- 0 No uses dispositivos electrónicos
- 0 No fumes ni bebas alcohol
- 0 No uses objetos punzantes
- 0 No uses objetos inflamables
- 0 No uses objetos volátiles
- 0 No uses objetos peligrosos
- 0 No uses objetos cortantes
- 0 No uses objetos pesados
- 0 No uses objetos fríos
- 0 No uses objetos calientes
- 0 No uses objetos que puedan dañar a otros pasajeros
- 0 No uses objetos que puedan dañar el tren
- 0 No uses objetos que puedan dañar el medio ambiente
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio cultural
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio natural
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio artístico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio científico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio histórico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio lingüístico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio etnográfico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio documental
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio bibliográfico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio artístico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio científico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio histórico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio lingüístico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio etnográfico
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio documental
- 0 No uses objetos que puedan dañar el patrimonio bibliográfico



POYE PUERTA
BEAN ON

CUIDADO CON EL CIERRE DE PUERTAS
MIND THE CLOSING DOORS



CUIDADO CON LA SEPARACIÓN ENTRE EL TREN Y EL ANDÉN
BEAN ON





7. Relación con pasajeros



7.1 Nuestros pasajeros

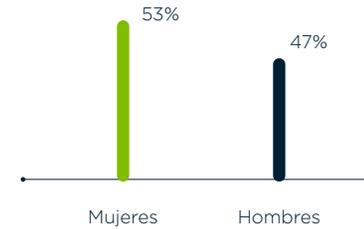
Cada día hacemos posible el viaje de 2,3 millones de personas en la ciudad de Santiago, llegando a 2,4 millones de pasajeros en los meses de mayor demanda. Cada uno de estos viajes implica una gran responsabilidad, que en Metro asumimos con total compromiso. Detrás de la operación de metro existe un equipo de personas que trabaja a diario por mejorar los estándares de calidad y servicio con el fin de contribuir a que todos nuestros pasajeros tengan una experiencia de viaje satisfactoria.

Al analizar el perfil de los usuarios mayores de edad de nuestro servicio, observamos que en 2016, la mayoría de nuestros pasajeros fueron mujeres, representando el 53% de usuarios, (un 5% más que el período anterior). Asimismo, el grupo etario que más utiliza el servicio, corresponde al rango ubicado entre los 25 - 34 años (34%) y los 35 - 44 años (33%).

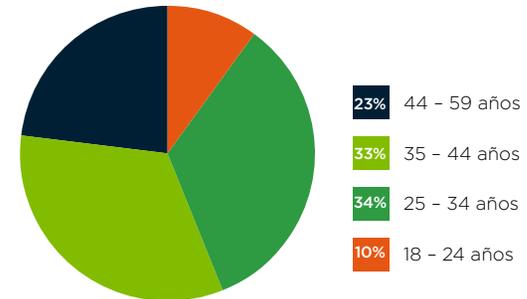
En cuanto al segmento socioeconómico que más utiliza la red de Metro es el C3, representando el 33%, que es seguido por el segmento D - E, que compone el 29%.



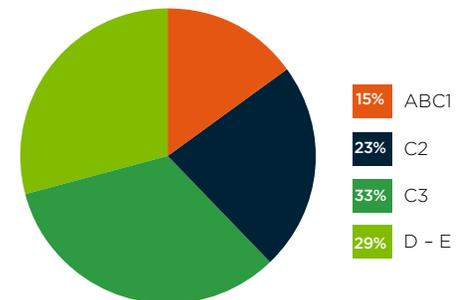
Desglose de usuarios de Metro por sexo



Desglose de usuarios por tramo etario



Desglose de usuarios por nivel socioeconómico





7.2 Balance operacional

A continuación presentamos algunos datos que resumen nuestra gestión durante el 2016:

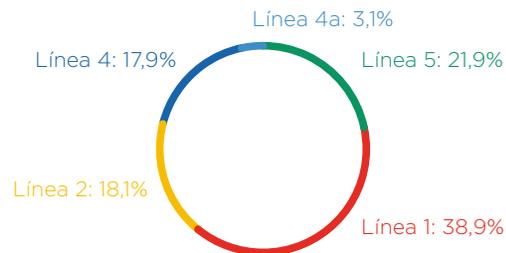
Afluencia

Distribución afluencia según horario

Total	670 millones de pasajeros en 2016	100%
Viajes en horario punta	205.523.971	30,7%
Viajes en horario valle	464.549.156	69,3%

Distribución según tipo de pasaje

Tarifa completa	69,6%
Tarifa reducida	30,4%

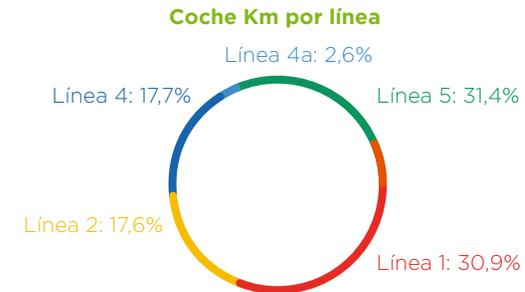


Recorrido de coches

El total de Coche kilómetros (Co/km) recorridos durante el 2016 presentó una disminución ajustándose a la demanda real en horario valle.

Total de Coche Km Año 2016

2016	34.866 Co/km
2015	137.777 co/km



Incidentes mayores a 5 minutos

Las fallas que afectan la continuidad operacional de nuestro servicio, son analizadas de acuerdo a dos criterios: incidentes provocados por causas internas y aquellos provocados por causas externas. A continuación, presentamos los resultados obtenidos en 2016 en cada ámbito.

Incidentes provocados por causas externas

Durante 2016, registramos un total de 126 incidentes, disminuyendo un 3% respecto del período anterior. Las principales causas se relacionaron con la presencia de usuarios en las vías y problemas de salud de pasajeros.

Incidentes provocados por causas internas

Durante 2016, tuvimos un total de 160 incidentes causados por motivos internos, un 10% menos en comparación con el año 2015. Las principales causas de incidentes fueron bloqueos del tren (18,1%) y de sistema de puertas (17,5%).



El total de horas anual de interrupción provocadas por causas internas fue de 32 horas y 48 minutos. Cabe destacar que en este período registramos una disminución de un 79% en las interrupciones provocadas por fallas de equipos eléctricos.

Tipo de incidentes	Cantidad	Tiempo	Variación Tiempo vs 2015
Bloqueos del tren	29	4:04:30	33%
Sistema de Puertas	28	3:30:22	-29%
Energía y sistemas	21	7:53:28	28%
Mecánica - Bogie	17	2:07:44	13%
Control y Comando	13	2:04:37	-11%
Tracción - Frenado	9	4:29:40	47%
Equipos eléctricos	3	0:33:26	-79%
Pilotaje Automático	3	0:19:00	10%
Otros incidentes	37	7:45:15	-36%
Total	160	32:48:02	-10%

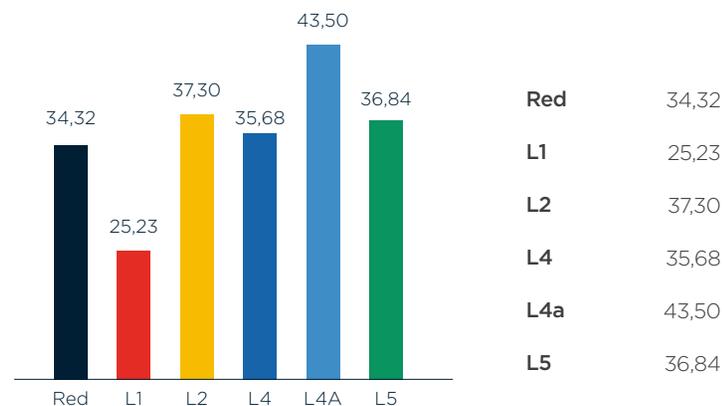
Tipos de incidentes internos (%)



Velocidad comercial

El promedio de la velocidad comercial en hora punta en la red se mantuvo casi sin variaciones respecto del año 2015.

Es importante mencionar que en el segundo semestre del año 2016 dado la implementación de CBTC existe un aumento del 8% en línea 1 lo que ayuda a dar fluidez al resto de la red.



7.3 Mejoras en la operación de nuestro servicio

Nuestra capacidad para ofrecer niveles más altos de servicio a nuestros clientes depende de la inversión continua en viajes más confiables, convenientes y cómodos. Es por eso que durante el 2016 impulsamos diversas medidas que nos han permitido aumentar nuestra oferta de transporte con el fin de brindar una mejor experiencia de viaje a nuestros usuarios.

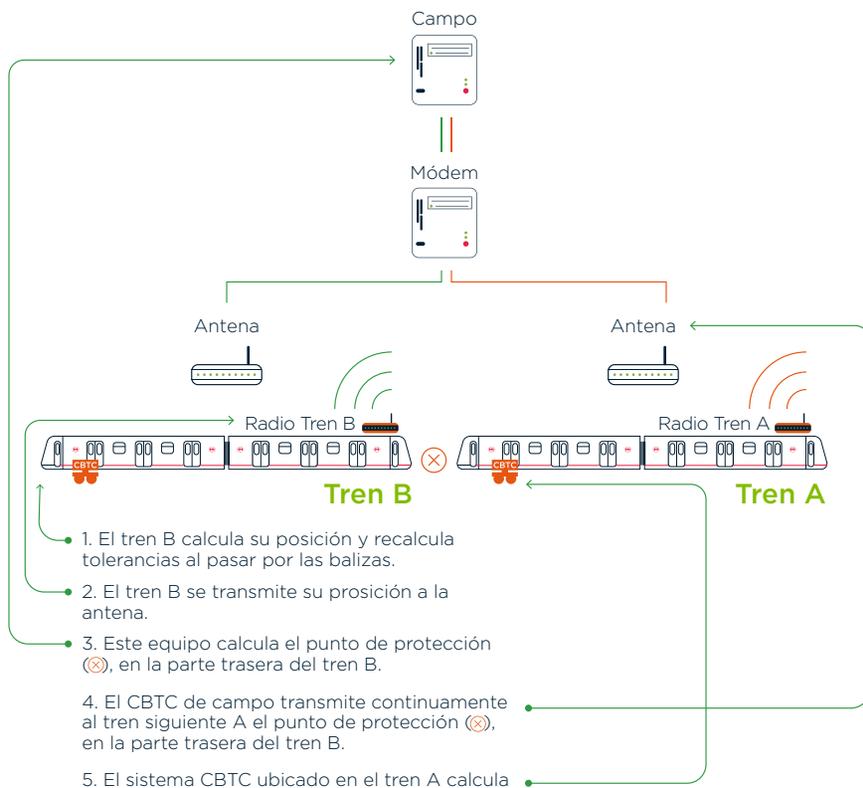


Debut de CBTC para una mejor experiencia de viaje

Proyecto clave para mejorar la experiencia de viaje fue el debut –en julio de 2016– del nuevo sistema de control automático de trenes basado en las comunicaciones (CBTC, por sus siglas en inglés), que permite gestionar de manera más eficiente la operación. Somos el segundo metro sudamericano en implementar esta tecnología (después del de Sao Paulo, Brasil), y permite importantes ventajas, entre ellas, un menor intervalo entre trenes, con el consiguiente aumento de su frecuencia.

Así, gracias a la implementación de esta nueva tecnología logramos aumentar en un 12% la oferta de transporte en el tramo y en el horario más cargado de la red, lo que equivale a 5 mil pasajeros por hora punta aproximadamente.

¿Cómo funciona CBTC?



Aire acondicionado en trenes

El 2013 nos propusimos como desafío incorporar aire acondicionado a los trenes que estaban en operación en Línea 1 con el fin de mejorar la experiencia de viaje de los usuarios. El 2014 comenzamos poniendo en servicio el primer tren modernizado y luego, después tres años, en marzo de 2016 culminamos con la incorporación de aire acondicionado a los 15 trenes NS93Alstom. Lo mismo ocurrió en septiembre cuando terminamos de incorporar el aire acondicionado a la flota de trenes NS07 CAF, con un total de 34 trenes intervenidos. Con esto, la Línea 1 cuenta con un total de 49 trenes con aire acondicionados.

Integración de trenes NS16

En 2011 anunciamos el proyecto de modernización de los trenes NS-74, en el marco de un plan de inversión destinado a mejorar la calidad del servicio. Con esta iniciativa buscábamos prolongar la vida útil de los coches en 20 años e incorporar mejoras en el diseño de los trenes. Durante la ejecución del proyecto piloto, se determinó que tanto por seguridad, plazos, como por el encarecimiento del mismo, era inviable continuar con el proyecto en el concepto original.

A partir de esto, hemos trabajado en una solución que permita generar valor a la inversión ya realizada por Metro. Así se ha alcanzado un acuerdo con el contratista Alstom para ensamblar por primera vez en Chile 245 coches de rodado neumático para las Líneas 2 y 5.

Durante el segundo trimestre de 2017 comenzará el ensamblaje de 35 trenes de siete coches que reemplazarán los trenes más antiguos de la red y que circularán por las líneas 2 y 5. Se trata de trenes con aire acondicionado, pasillos de intercurrencia y una serie de mejoras que permitirán favorecer la experiencia de viaje de los usuarios. Una de las novedades, es que por primera vez se realiza un armado de trenes en Chile. Para ello, Metro construyó un Taller de Integración y Armado de Trenes que está ubicado en las dependencias del Taller Neptuno, con tecnología de última generación.



7.4 Comunicación con pasajeros

[G4-DMA] [G4-PR4] Este año profundizamos nuestra estrategia de comunicación directa con los pasajeros especialmente a través de Redes Sociales, plataformas de comunicación que nos han permitido mejorar de manera importante la calidad y cantidad de información que les entregamos a nuestros pasajeros antes y durante el viaje.

La información sobre el servicio de Metro es uno de los atributos que nuestros propios pasajeros nos han declarado que valoran, y que es relevante durante toda su experiencia de viaje. De hecho así lo reflejó la encuesta de satisfacción a clientes, siendo “información disponible” una de las dimensiones mejor evaluadas con un 84% de satisfacción, después de educación a clientes (86%), desplazamientos fáciles (84%) y limpieza (88%).

Es por eso que hemos implementado una estrategia multicanal que aborda los momentos más importantes del viaje de nuestros clientes, con el objetivo de entregar información que sea útil, clara y oportuna.

Eso significa que hemos implementado distintos canales de comunicación a pasajeros para cubrir sus requerimientos de información, destacando:

- Twitter: tenemos una activa presencia en redes sociales a través de nuestra cuenta @metrodesantiago que nos permite informar de manera directa a nuestros usuarios con información relevante, en tiempo real y de utilidad para desplazarse por el sistema de transporte público, manteniendo una constante interacción con nuestros seguidores. Es la cuenta de servicio más

importante del país, con más de 1,4 millones de seguidores y la número 19 con mayor cantidad de seguidores a nivel nacional. Entre abril y diciembre 2016 la cuenta creció un 40%.

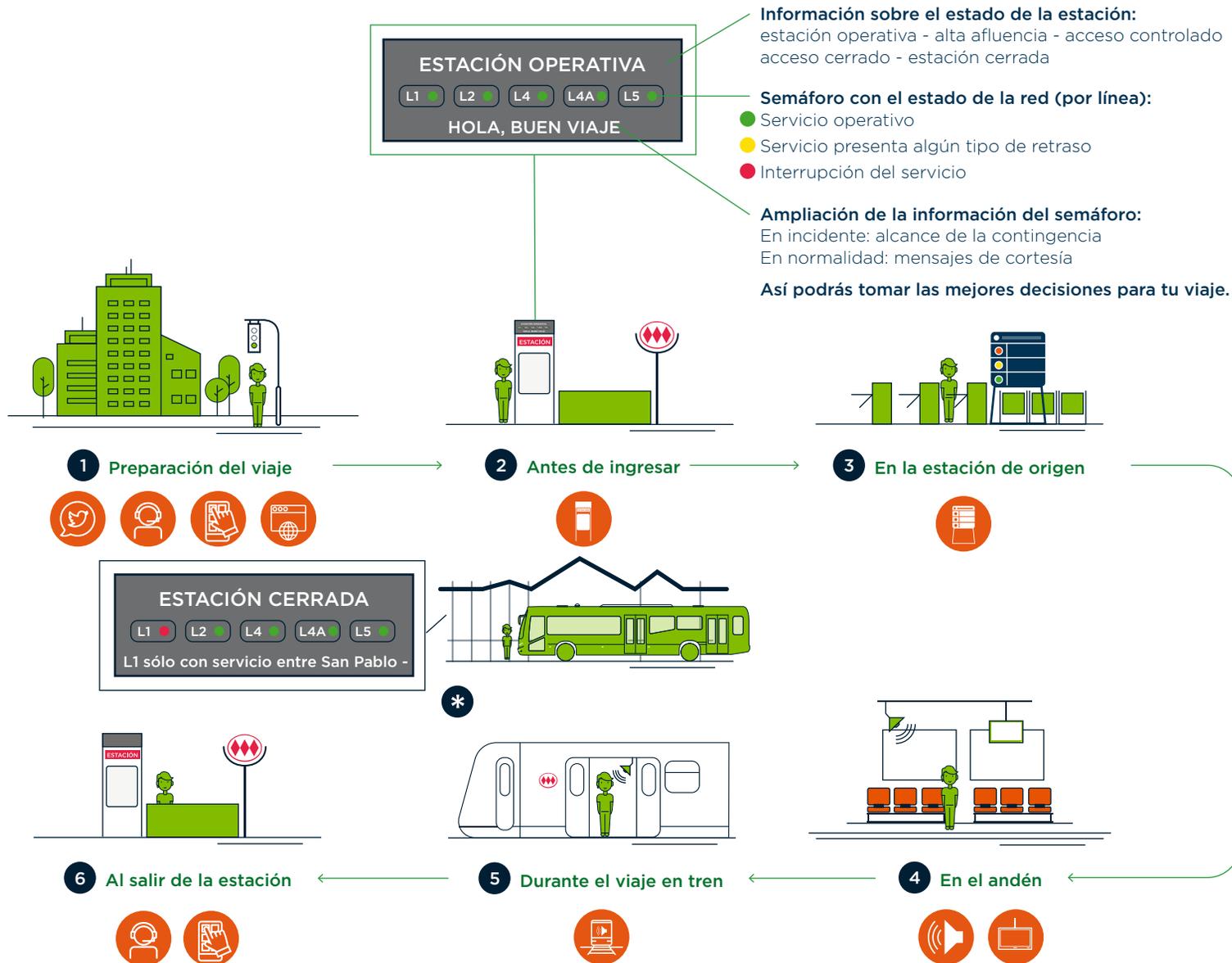


- Pantalla de acceso: contamos con 74 pantallas de acceso en 18 estaciones. Su objetivo es entregar información sobre el estado del servicio antes de que nuestros pasajeros ingresen a la red, lo que adquiere especial relevancia cuando existen contingencias que afectan los tiempos habituales de traslado, ya que permiten tomar una decisión sobre cómo continuar el viaje antes de ingresar a Metro.
- Pantallas de andén: disponemos de pantallas de andén que entregan el tiempo estimado de llegada del siguiente tren, el color de ruta y largo del tren, además de información de utilidad en caso de alguna alteración de relevancia en la habitualidad de los viajes.
- Aplicación móvil: permite conocer al instante el estado de la red, la estación más cercana a su ubicación, los servicios que se encuentran en el entorno, planificar el viaje, etc. En 2016 se realizaron 93 mil descargas.



Información útil, clara y oportuna para cada momento de tu viaje

Contarás con información en tiempo real antes de pagar tu pasaje e ingresar a la red.





En cada momento de tu viaje puedes acceder a información a través de los diferentes medios que ponemos a tu disposición

	 Sonorización de trenes	 Sonorización de la estación	 Pantallas de andén	 Pantallas de acceso	 Atril en estación	 Redes Sociales	 Call Center	 Aplicación móvil	 Página web
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO POR RED Y LÍNEA				●	●	●	●	●	●
INTERRUPCIONES DE SERVICIO	●	●	●	●	●	●	●	●	●
CONSULTAS						●	●		●
CONDICIONES DE SERVICIO EN ESTACIÓN			●	●	●	●	●	●	●
TIEMPO ESTIMADO DE VIAJE			●				●	●	●
TIEMPO REAL DE LLEGADA DE TREN A UBICACIÓN			●						
UBICACIÓN DE DESTINOS CERCANOS A ESTACIÓN								●	●

Funcionamiento del flujo de información





7.5 Ampliación beneficio Adulto Mayor

En 2016, cerca de 33 millones de viajes fueron realizados por adultos mayores, lo que representa un 5% del total. Queremos que cada uno de esos viajes sea un beneficio para ellos, para lo cual impulsamos una serie de iniciativas orientadas a mejorar esta subvención.

En febrero de 2016 ampliamos el beneficio a todo el día, incluyendo las tarifas de horario punta. En esa misma línea, en junio lanzamos un nuevo canal de inscripción online que se sumó a los mecanismos ya existentes, con el fin de ampliar y diversificar los mecanismos para acceder a este beneficio. Esta nueva plataforma nos permitió inscribir a 157.003 nuevos usuarios, un incremento de un 30% respecto a lo registrado el año 2015, llegando a 120.752.

Estas medidas rindieron frutos, pues el número de viajes realizados por personas de la tercera edad aumentaron un 11% respecto del año anterior.



7.6 Accesibilidad universal

Para nosotros es parte de nuestros valores y misión el mejorar la integración, por medio del transporte de los habitantes de Santiago. Esta integración considera no sólo llegar cada vez a más comunas y beneficiar a un mayor número de habitantes, sino que también entregar un servicio de transporte que sea inclusivo para todos, que facilite los viajes a las personas con movilidad reducida y haga de Santiago una ciudad más amable.

En este sentido, progresivamente hemos construido estaciones cada vez más accesibles para personas con movilidad reducida, incorporando ascensores, rutas para personas no videntes, asientos preferenciales y un dispositivo sonoro y luminoso para el cierre de las puertas de los trenes, entre otras cosas.

Actualmente estamos ejecutando un Plan de Accesibilidad Universal. Este contempla el Proyecto de Construcción de Ascensores, que dotará de estos dispositivos a 28 estaciones de la red que hoy no lo tienen.

En Línea 1, por ejemplo, durante el 2016 se inició la construcción de ascensores en estación Neptuno, para continuar luego con obras en estaciones El Golf y Alcántara. También se contempla instalarlos en las estaciones San Alberto Hurtado, Universidad de Santiago, Unión Latinoamericana, República, La Moneda, Santa Lucía, Pedro de Valdivia, y Estación Central.

En Línea 2 en 2017 se están construyendo los ascensores en las estaciones Parque O'Higgins, Toesca, El Llano, Lo Ovalle, Lo Vial, Departamental y Santa Ana.

En Línea 5, iniciaremos la construcción en estaciones Bellas Artes, Parque Bustamante, Santa Isabel, Rodrigo de Araya, Carlos Valdovinos, Camino Agrícola, San Joaquín, Pedrero, Mirador y Santa Ana.

Con todo esto, esperamos que la red de Metro esté operando con ascensores durante el 2018, facilitando así el desplazamiento de personas con movilidad reducida.



7.7 Red de carga y Tarjeta bip!



5 millones de tarjetas activas

Ampliación de la Red de carga

En Metro, a través de la Gerencia de Medios de Pago, administramos la red de carga de la tarjeta bip!, empleada en el sistema de transporte público de Santiago. Lo anterior, de acuerdo al contrato que suscribimos con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, respecto de la emisión de tarjetas bip!, su servicio de post venta y la operación de la red de comercialización de carga para el Sistema de Transporte Público de Pasajeros de Santiago.

Acorde a lo señalado, somos responsables de la fabricación y comercialización de la tarjeta bip! y de los canales presenciales y remotos. Nuestra red de carga presencial, se compone de las boleterías de Metro y de la red de carga en superficie.

Nuevos puntos bip!

Con el fin de ampliar la cobertura de carga de la tarjeta bip!, en Metro hemos establecido diversos acuerdos de colaboración con el sector privado para sumar y diversificar las opciones de carga de superficie.

En esa línea, en 2016 concretamos convenios con el retail:

- Sumamos 405 nuevos puntos de carga bip! en diversos comercios de barrio, llegando a 43 comunas de la Región Metropolitana.
- Gracias a una alianza con Walmart, habilitamos 71 supermercados Ekono con sistema de carga bip!
- Con Shell, llegamos a 29 estaciones de servicio con la posibilidad de cargar la tarjeta bip! las 24 horas del día.
- Con Ok Market, implementamos trece nuevos puntos, llegando a lugares donde actualmente no existían puntos de carga, como Ciudad Empresarial.

Con esto, en 2016 sumamos un total de 520 nuevos puntos, aumentando en un 24% la red de carga en superficie.

Metro como emisor de medios de prepago

Un hito relevante del 2016 fue la promulgación de la ley que permite a entidades no bancarias – entre ellas a Metro- a emitir y operar medios de pago con provisión de fondos. El objetivo principal de esta regulación es promover la inclusión financiera y reducir el uso del efectivo. Un importante paso que estamos seguros será de gran beneficio para el país, en especial para los sectores que hoy tienen un acceso restringido a la banca.

¿Por qué Metro? Porque somos especialistas en gestionar altos volúmenes transaccionales y de bajos montos que caracteriza a los medios de prepago. En efecto, hoy tenemos 5 millones de tarjetas bip! activas, con las cuales anualmente se llevan a cabo más de 1.700 millones de transacciones (carga y usos). Además, más del 70% de nuestros usuarios bip!, pertenece a los segmentos socioeconómicos C3-D- E, que son justamente las personas que tienden a estar excluidas del sistema financiero tradicional. En otras palabras, tenemos experiencia en medios de pago y conocemos a nuestros usuarios objetivos.



7.8 Servicio y experiencia de viaje

[G4-DMA] [G4-PR5] En Metro entendemos que para poder ofrecer una mejor experiencia de viaje a nuestros usuarios es clave escucharlos y medir nuestros resultados, pues ello nos permite detectar espacios de mejora y focalizar nuestros esfuerzos.

Periódicamente, a través de una empresa externa, realizamos mediciones de satisfacción, donde nuestros usuarios son consultados respecto de distintas dimensiones del servicio que ofrecemos. Estos resultados son compartidos y procesados por las distintas áreas a fin de implementar mejoras.

En 2016, la encuesta realizada por GfK Adimark, arrojó un promedio anual de 58% de satisfacción neta, destacando particularmente el comportamiento registrado en los últimos meses del año, en los que se visibilizó un significativo aumento en los índices de satisfacción, rompiendo la tendencia mensual que se había estado registrando a lo largo del año. Así, a partir de agosto, comenzó a evidenciarse un alza sostenida en la satisfacción de los clientes, la que en diciembre llegó a su indicador más alto en cuatro años con un 73% neto.



Este positivo aumento se debe, en parte, a la caída en el porcentaje de clientes que declaran haber experimentado un quiebre en su servicio habitual (desde un 29% en agosto a un 8% en diciembre), lo que puede verse apalancado por la baja en eventos operacionales, y la implementación de CBTC, que incrementó la satisfacción (70%) y la percepción de regularidad (64%) en Línea 1, además de mejoras en la satisfacción de los clientes de hora punta (66%). Todos estos, son indicadores que normalmente rodeaban el 50% neto, por lo que sus alzas en particular traen consigo mejoras a nivel general.

Este año, quisimos dar un paso más allá en la medición de satisfacción, y evaluamos por primera vez la calidad de atención de nuestras Oficinas de Atención a Clientes. En ellas, personal especializado atiende consultas y gestiona reclamos de nuestros usuarios. En 2016, nuestras oficinas atendieron un total de 243.144 requerimientos, un 12% más comparado con el año anterior. Respecto del nivel de satisfacción, la última medición realizada en agosto de 2016 mostró una satisfacción neta del 70% en el servicio brindado por estas oficinas.

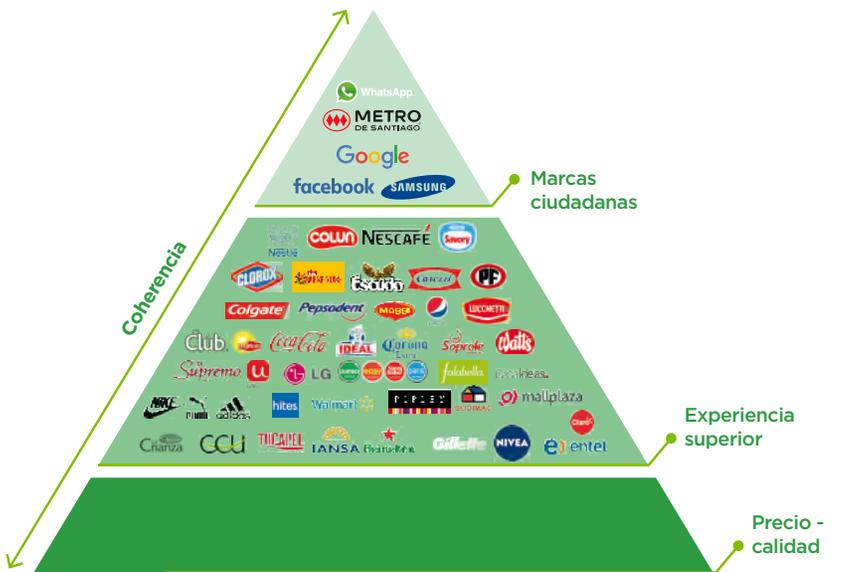


Marca ciudadana

Durante el año 2016, CADEM desarrolló su estudio de marcas ciudadanas, el cual tiene por objetivo evaluar cómo los ciudadanos perciben la imagen que proyectan distintas marcas presentes en el día a día en la ciudad. Al respecto, una de las principales conclusiones fue que Metro es considerada una de las principales marcas ciudadanas, teniendo una comunicación directa y fluida con las personas a través de redes sociales.

Este resultado, confirma el camino que hemos seguido, desarrollando una gestión orientada a la calidad de servicio y a mejorar la experiencia de viaje de cada pasajero, así como también en el rol que como empresa del Estado cumplimos, potenciando la cultura, generando espacios de integración y participación ciudadana, implementando y promoviendo medidas en pos de cuidar el medio ambiente y el entorno.

No obstante, esto también significa un compromiso y desafío importante para nosotros, pues nos debemos adaptar a un contexto sociocultural cambiante, ajustándonos a las demandas y expectativas de los ciudadanos que usan el servicio de metro.

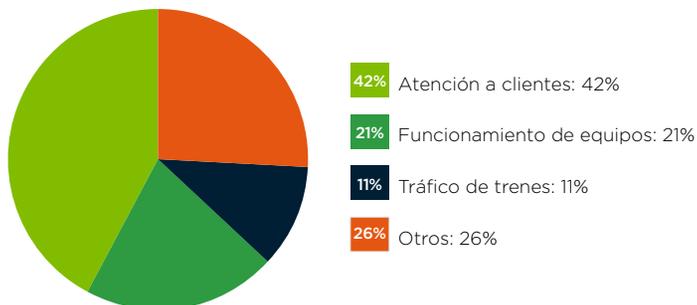


Estudio de Marcas Ciudadanas (CADEM, 2016)



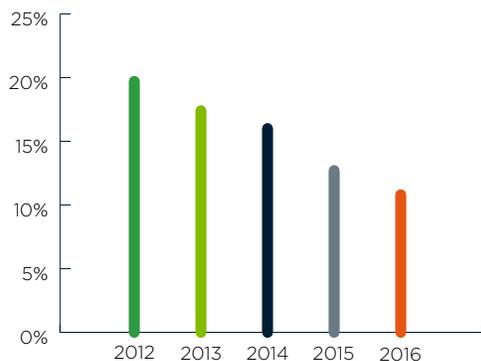
Gestión de Reclamos de nuestros usuarios

De manera positiva podemos señalar que en 2016 el porcentaje de reclamos disminuyó. Se produjeron 7.210 reclamos por cada un millón de pasajeros, los cuales están asociados principalmente a la atención a usuarios con un 42%, seguido del funcionamiento de los trenes con el 26%.



Tasa de reclamos
[N° Reclamos / Millón de Pasajeros]

En este sentido, también es posible observar que la tasa de reclamos presenta un descenso constante desde 2012 a la fecha:



En este aspecto, es la Línea 4, la que presenta la tasa de reclamos más alta con un 13,2%, seguida de Línea 4A equivalente a un 11,1%, mientras que la tasa más baja se encuentra en la Línea 2 con una tasa de 8,5% reclamos por cada un millón de pasajeros.

7.9 Seguridad

[G4-DMA] [G4-PR1] La seguridad de los pasajeros resulta esencial para nosotros, por esta razón es que trabajamos fuertemente para garantizarla. Durante el 2016 implementamos acciones orientadas a la reducción de las tasas de agresiones y delitos.

Fomentamos el auto-cuidado para prevenir accidentes dentro de la red

En Metro hemos implementado el Programa Cliente Seguro, mediante el cual desarrollamos acciones preventivas de accidentes. Sumado a esto, durante el presente año se realizó el proyecto Safety, en el cual analizamos buenas prácticas de otros metros del mundo para replicar el modelo, así como también las mejores prácticas que hemos realizado en Chile. Como consecuencia hemos reducido significativamente el número de accidentes en los últimos años. El programa contiene las siguientes actividades:

- 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 al 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 (escaleras fijas, mecánicas y atrapamiento de manos en puerta del tren).
- 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 y escaleras mecánicas de 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 2016 en un 5,78% de accidentes por cada millón de pasajeros transportados, logrando alcanzar tasas inferiores a las obtenidas antes de la implementación del Transantiago.

Tasa de accidentes de usuarios		
Año	Total	Tasa
2014	4.654	6,97
2015	4.392	6,64
2016	3.873	5,78

Metro sigue siendo el espacio público más seguro de la ciudad

Como empresa tenemos una preocupación especial por prevenir y controlar los delitos que se producen en nuestra red, por ello hemos implementado una serie de iniciativas orientadas a reducir la tasa de delitos, así como también la tasa de denuncias. Entre ellas se encuentran:

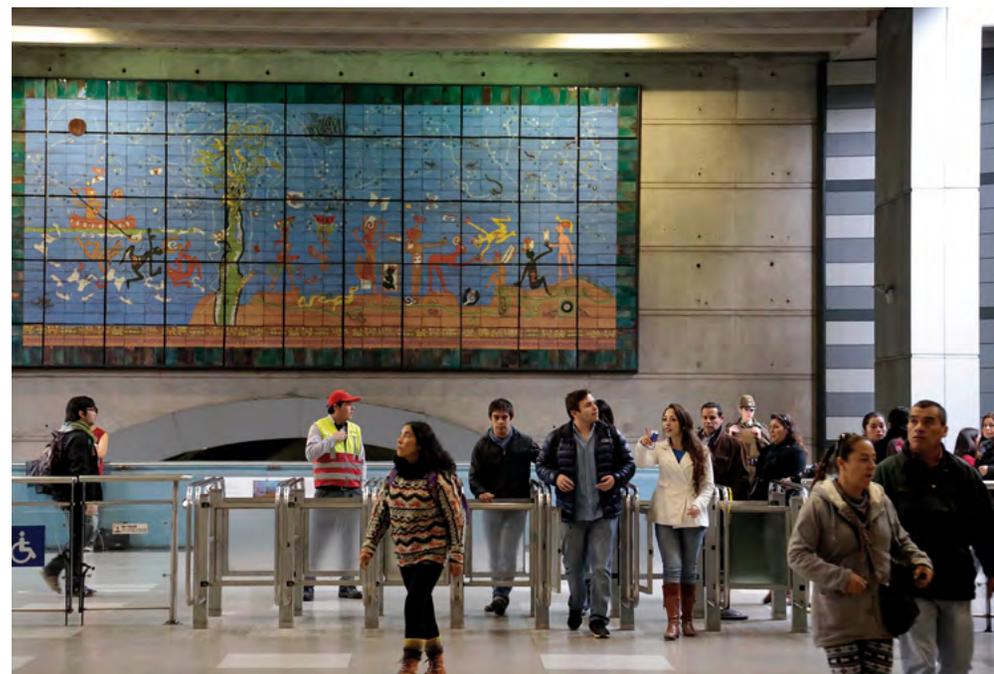
- Planes de servicio en conjunto con Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones.
- Servicios especiales para ocasiones particulares: Conmemoración Día del Joven Combatiente, 11 de Septiembre, Fiestas Patrias, Paris Parade, Plan Navidad y Año Nuevo.
- Presencia de personal de Carabineros de Chile en las estaciones de la red.
- Campañas informativas orientadas al autocuidado y a denunciar actos ilícitos.
- Servicio gratuito de asesorías jurídica en tribunales para víctimas de delitos en la red.

Este compromiso que hemos asumido con la calidad del servicio y con la seguridad de los pasajeros, nos ha permitido disminuir paulatinamente la tasa de delitos. No obstante, en el período 2016 diversos indicadores aumentaron, entre ellos

el porcentaje de denuncias que pasó de un 47% en 2015 a un 58% en 2016. A continuación, presentamos las estadísticas de este período:

Año	Tasa de delitos	Tasa de otros eventos	% de denuncias
2014	1,16	0,44	36%
2015	0,98	0,34	47%
2016	1,09	0,35	59%

Cabe mencionar, que la tasa de delitos incluye: hurtos, robos, falta de pudor y daños al interior de la estación. Mientras que la tasa de otros eventos se compone de agresiones, desorden y ebriedad. El porcentaje de denuncias está dado por el total de delitos que componen la tasa de delitos partido por el total de delitos que han sido denunciados.





7.10 Gestión de contingencias

La División de Transporte de Pasajeros, tiene como parte de sus principales funciones el definir y coordinar respuestas oportunas ante contingencias de continuidad operacional. De este modo, y con el propósito de disminuir el impacto que pueden tener las fallas de la operación en los usuarios de Metro y del transporte público en Santiago, hemos implementado diversas medidas que orientadas a mejorar nuestra respuesta de Metro ante una contingencia. Para esto trabajamos en coordinación con la Dirección de Transporte Público Metropolitano (DTPM), lo que nos permite actuar en conjunto, reforzando el servicio de transporte en superficie en caso que la continuidad de nuestra operación sufra una interrupción.

Una de las medidas que hemos implementado es el sistema de semáforos en los torniquetes con lo cual los usuarios pueden conocer el estado del servicio antes de ingresar al andén.

Asimismo, para estos efectos consideramos fundamental la comunicación con los pasajeros de la red respecto de cómo actuar frente a contingencias que afectan la normalidad de su viaje, para ello hemos implementado campañas tendientes a educarlos e informarlos mediante diversos soportes.

Información en accesos

Su propósito es mejorar la información que se entrega a los usuarios respecto del transporte en superficie. Para estos efectos, ubicamos pendones en los accesos de las estaciones, que contienen la ubicación de paraderos y recorridos de buses, de modo que los usuarios conozcan las alternativas si es que el servicio de Metro se ve interrumpido.

Información a los usuarios en estaciones

Tiene por propósito mejorar la información que se entrega a los usuarios en estaciones para que puedan tomar la mejor opción al momento de realizar su viaje. La iniciativa la hemos implementado en todas las estaciones de la red, mediante paneles que entregan información acerca de los lugares más relevantes en el entorno de nuestras estaciones, paraderos de buses y sus recorridos, planos esquemáticos de la estación, además de consejos a seguir ante emergencias.

Información en trenes

Su objetivo es mantener informado a los pasajeros a lo largo del viaje. En el interior de los trenes, específicamente sobre las puertas, hemos colocado la información relativa a cómo actuar en caso de evacuación y los pasos a seguir frente a la existencia de humo o fuego en el tren. Esta información se encuentra tanto en español como en inglés, de modo que tanto los ciudadanos locales como los turistas, cuenten con información clara.

Wallet de emergencia

Tiene por objetivo entregar información relativa a cómo actuar en caso de emergencia, de modo que sepan de antemano la forma en que deben comportarse en situaciones tales como: presencia de humo, fuego, emergencias médicas, o situaciones que afecten y/o pongan en riesgo la seguridad de nuestro personal, tanto en trenes como estaciones.

