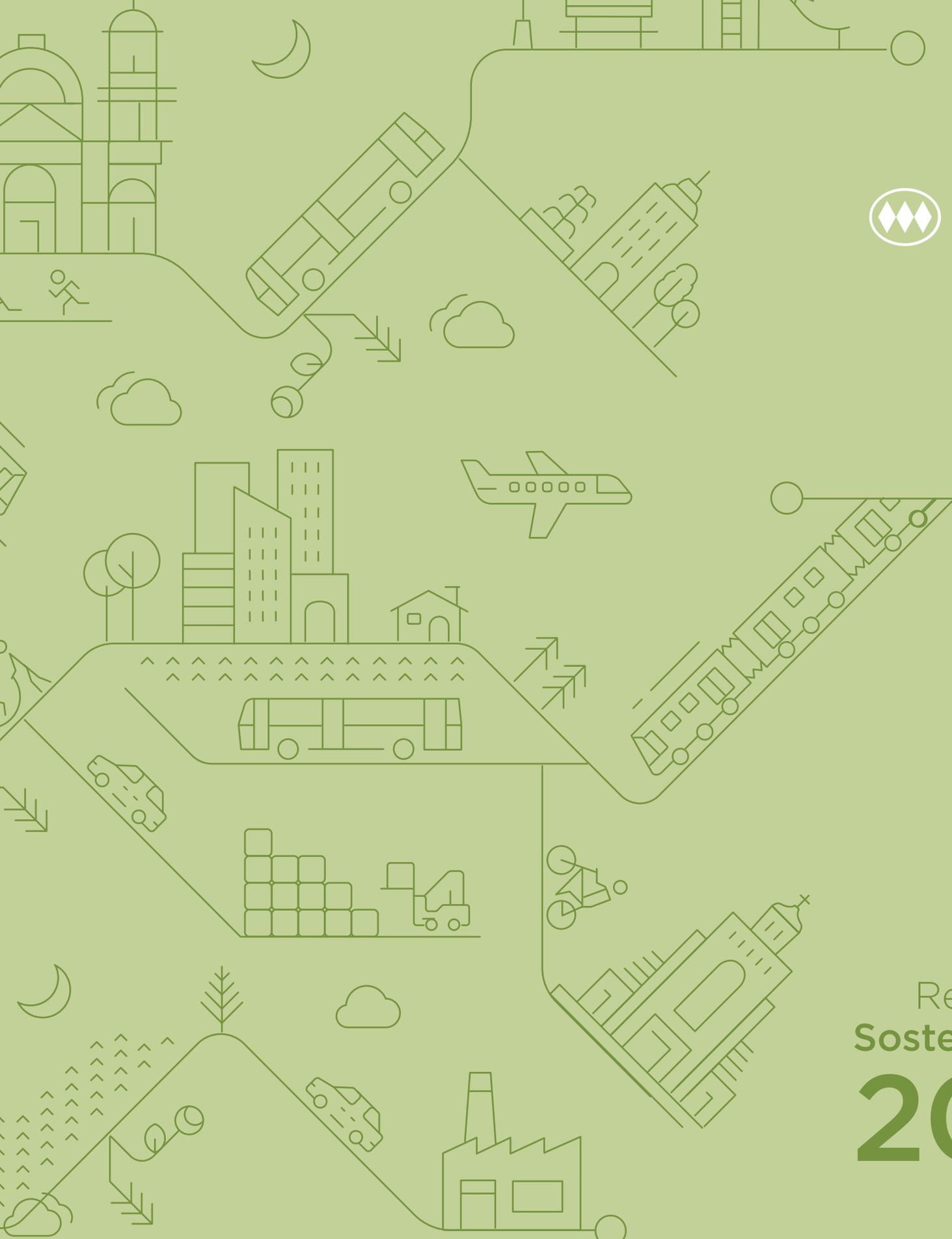


Reporte de
Sostenibilidad
2017



Reporte de
Sostenibilidad
2017



Contenido



Carta del Presidente
Carta del Gerente
General

4 - 7

03

Qué hacemos

48 - 75

06

Comunidad y ciudad

108 - 123

01

Somos Metro de
Santiago, una
empresa de todos los
chilenos

8 - 19

04

Personas

76 - 95

07

Gestión ambiental

124 - 141

02

Nuestro negocio y
estrategia corporativa

20 - 47

05

Pasajeros

96 - 107

08

Nuestro Reporte
de Sostenibilidad

142 - 147



Carta del Presidente del Directorio

Al finalizar el intenso camino recorrido en cuatro años de gestión en Metro, distintas sensaciones y reflexiones se agolpan al momento de la evaluación, pues estamos convencidos que ha sido un período desafiante y, a la vez, lleno de importantes logros. Con orgullo, podemos decir que hoy Metro de Santiago es uno de los sistemas de transporte subterráneo más modernos y seguros del mundo, lo que ha sido posible gracias a la ejecución de proyectos concretos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y a la sostenibilidad de nuestro servicio, siempre tomando en consideración el futuro de la ciudad, la experiencia de nuestros pasajeros y el cuidado del medioambiente.

Iniciamos nuestra gestión el 2014, tras las graves fallas en la operación, que impactaron fuertemente al interior de la compañía y directamente, en los niveles de satisfacción y reputación que Metro exhibía como empresa. Ello sentó las bases de nuestros primeros esfuerzos y también de la motivación y los ejes que se fijó la administración para estos años: reconstruir confianzas, prevenir fallas y ofrecer un servicio eficiente, seguro, de calidad.

Tras tres años de trabajo profesional y el compromiso de toda la organización, la empresa redujo significativamente sus averías y mejoró sus sistemas de control, lo que hizo que Metro alcanzara nuevamente en 2017, los niveles de aprobación previos a la crisis.

Pero, sin duda alguna, uno de los más importantes logros de este período es el crecimiento exponencial de nuestra red. Con la inauguración de la Línea 6 -un hito histórico para la capital, celebrado entusiastamente por sus habitantes- y con la próxima inauguración de Línea 3, Santiago contará con una red de 140 kilómetros, que conectará a 26 comunas y transportará a más de 700 millones de pasajeros anualmente.

Con satisfacción podemos señalar que el sistema de construcción de estas dos líneas de transporte subterráneo se ha constituido en un modelo de innovación tecnológica y de gestión sostenible en el plano financiero, medioambiental y social, que es seguido con atención en el plano internacional. Pero, más importante aún, nos



satisface haber entregado a los santiaguinos un acceso a un sistema de transporte moderno, integrador y democrático.

Pero, además, hemos aprendido, y hoy nuestro sello a la hora de construir es distinto. Desde hace un tiempo, las iniciativas de vinculación con la comunidad se han fortalecido y dinamizado, ejecutando por primera vez el 2017 dos procesos de participación ciudadana adelantada en el contexto de los proyectos de expansión de las líneas 2 y 3. Lo anterior refleja el interés de Metro en desarrollar instrumentos cada vez más participativos y democráticos para escuchar a los ciudadanos, y la disposición a mejorar e incluso adecuar los planes de trabajo en la lógica del valor compartido.

Este crecimiento en infraestructura lo hemos hecho sin comprometer la solvencia financiera de Metro. A principios del año pasado colocamos un bono por US\$ 500 millones en el mercado internacional, operación en que participaron inversionistas de EE.UU., Europa y Asia. Los recursos recaudados con esta operación están destinados principalmente a financiar parte del proyecto de las nuevas líneas 6 y 3, el proyecto de Extensiones de las líneas 2 y 3, y el refinanciamiento de pasivos. Esta exitosa operación da cuenta de la confianza de los inversionistas internacionales en Chile y, en particular, en una empresa como Metro.

Los resultados de 2017 muestran que Metro logró utilidades por \$14.855 millones, en contraste con la pérdida registrada el 2016, de \$30.543 millones, y con un aumento de 15 millones de viajes anuales. Por otra parte, luego de la aprobación de la respectiva ley en el Congreso, Metro comenzó la implementación de un modelo inclusivo en materia de prepago, que aspira a lograr un sistema de bajos costos de transacción en beneficio de los sectores de la población que actualmente están fuera del sistema bancario tradicional y ofrecer una innovación disruptiva para el sistema de pago del transporte integrado de la capital.

En materia de sostenibilidad, podemos señalar con orgullo que, desde diciembre de 2017, el 60% de la matriz energética de Metro proviene de energías renovables no convencionales (ERNC), lo que

constituye un hito a nivel mundial. Esto fue posible gracias a la puesta en marcha de la planta de energía fotovoltaica El Pelicano y el Parque eólico San Juan. Del 40% restante, un 16% también corresponde a energía renovable, por lo que la matriz energética de Metro es, actualmente, en un 76% energía limpia. En este contexto, aspirar a llegar al 100% en un futuro próximo no parece un sueño. Estos avances permitirán reducir en cerca de 130.000 toneladas anuales las emisiones de CO2 a nivel país, contribuyendo así a cumplir con el compromiso que Chile tiene frente a las Naciones Unidas sobre cambio climático.

Los desafíos que quedan por delante, siguen siendo muchos. El más importante, seguir haciendo crecer nuestra red, con la inauguración de la Línea 3 de Metro y el inicio de la construcción de la esperada Línea 7, que permitirá descongestionar la Línea 1 y reducir en un 67% el tiempo de traslado entre las comunas de Renca y Vitacura, con una línea automatizada de 25 kilómetros. Este avance en infraestructura, sin embargo, debe hacerse en paralelo con una operación de excelencia en toda nuestra red.

En definitiva, el Metro que recibimos en noviembre de 2014, es hoy una empresa distinta y, además de la realización de los grandes proyectos que hemos entregado al país, recuperamos el aprecio y respeto de los ciudadanos que hoy perciben, que tras estos años de gestión, mejoramos la conectividad y los tiempos de viaje de las 2 millones 700 mil personas que lo utilizan diariamente, con un servicio más cercano, eficiente y moderno que nos sitúa entre las empresas de transporte subterráneo más prestigiadas de las grandes ciudades del mundo.



Rodrigo Azócar Hidalgo
Presidente Directorio

Carta del Gerente General

El año 2017 para Metro fue un año muy positivo, tanto para los avances de la operación de la red como para todos los programas e iniciativas en que trabajamos día a día cientos de personas en la compañía.

Uno de los focos principales de la gestión de Metro durante este período fue poner en marcha con éxito la nueva Línea 6, la primera completamente automática de nuestra red. Su lanzamiento fue, sin duda, el hito más importante del 2017 y un satisfactorio resultado del arduo trabajo que hemos realizado en estos últimos años. Un gran logro que no hubiera sido posible sin el espíritu comprometido y colaborativo de todas las áreas de la compañía, que unieron voluntades, profesionalismo y esfuerzo para que el 2 de noviembre los santiaguinos pudieran estar mejor conectados con sus destinos, beneficiando de manera directa a más de 1,1 millones de usuarios de ocho comunas de la capital.

La puesta en marcha de Línea 6 fue un proceso intenso y muy desafiante, ya sea por la incorporación de nuevas tecnologías en trenes y estaciones, como por todo el trabajo de capacitación que se tuvo que realizar a operadores y a usuarios de la línea para su correcto uso y funcionamiento. Hoy estamos contentos porque contamos con coches más amplios y eficientes energéticamente, además de estaciones que garantizan accesibilidad universal, dos avances muy importantes en la tarea de nuestra compañía por ofrecer un servicio cada vez más sustentable e inclusivo.

El lanzamiento de esta línea es un salto tecnológico tremendo para Metro y que sienta las bases para el crecimiento futuro de la red, porque de aquí en adelante, las líneas contarán con estas nuevas tecnologías, aportando modernidad a nuestro servicio y contribuyendo a la conectividad de nuestra ciudad.

Otra noticia que nos tiene muy contentos es al aumento significativo de satisfacción del servicio que expresaron tener nuestros usuarios durante 2017. La encuesta realizada cada año por Gfk Adimark este año arrojó un promedio de 76% de satisfacción, aumentado desde un 58% en 2016 y recuperando los niveles que teníamos previo a



las fallas operativas de 2014. Estos resultados demuestran que el trabajo de estos últimos años ha traído frutos positivos y que Metro está respondiendo de mejor forma a las necesidades e inquietudes de nuestros pasajeros. Además de reducir las tasas de averías y ofrecer un mejor servicio en general, creemos que los esfuerzos de vinculación con las comunidades, con iniciativas de participación adelantada en el caso de los proyectos de expansión de las líneas 2 y 3, también han contribuido a estos resultados. Junto a esto, las iniciativas impulsadas por la Corporación MetroArte mostraron tener un nivel de satisfacción del 79%, lo que también ha sido una retroalimentación muy importante para la validación de las actividades culturales y sociales que realizamos.

A la mejora de nuestros niveles de satisfacción y reputación externa, se suman positivos resultados en el clima laboral interno de nuestra compañía. En 2017 el ausentismo bajó de manera considerable y la encuesta interna de clima laboral tuvo una mejora de 7,8 puntos porcentuales respecto al 2016. Ocho de las doce gerencias de Metro mejoraron sus resultados y la evaluación positiva del cargo de jefe directo subió de un 67% a un 75%. Estos avances son el fruto de la ejecución del programa de liderazgo colaborativo en cada área y del trabajo constante para mejorar los canales de comunicación y solucionar con asertividad posibles conflictos. El fortalecimiento del clima laboral y la buena relación de los trabajadores con la empresa este año permitieron superar el fraude al sistema de bienestar de Metro, un golpe duro para la compañía, pero que nos permitió generar cohesión entre los equipos y un mayor compromiso con la probidad y la ética de la empresa.

En cuanto a Metro como empresa y negocio, también tuvimos excelentes resultados. Este año transportamos a 685.063 millones de pasajeros, un incremento de 15 millones de viaje en comparación a 2016, lo que se ha traducido en un aumento del 6,1% de los ingresos de la compañía, alcanzando una utilidad de MM \$14.854. Una vez más podemos decir que somos parte del grupo de metros del mundo que es capaz de sostenerse a sí mismo, condición que se traduce en mejores oportunidades de crecimiento, inversión y, por supuesto, mejor servicio a nuestros usuarios.

Prácticamente, todas las cifras 2017 son destacables y eso nos tiene más que satisfechos y llenos de entusiasmo para seguir trabajando con la misma fuerza y en la misma dirección. A través de la expansión de la red, hoy Metro le está ofreciendo a los ciudadanos mayores oportunidades, porque mejorar el acceso al transporte y la conexión con el resto de la ciudad es abrir las puertas a nuevas oportunidades laborales, educacionales y de desarrollo en general, a través de un servicio que ha sido altamente reconocido por sus usuarios. Todos estos avances nos convierten hoy en un Metro más ciudadano, que genera impacto positivo en la calidad de vida de los santiaguinos que cada día nos prefieren. No queda más que seguir enfocando nuestros esfuerzos para que los años venideros sigan trayendo frutos tan positivos como los que hemos cosechado en este último período.



Rubén Alvarado Vigar

Gerente General Metro Santiago



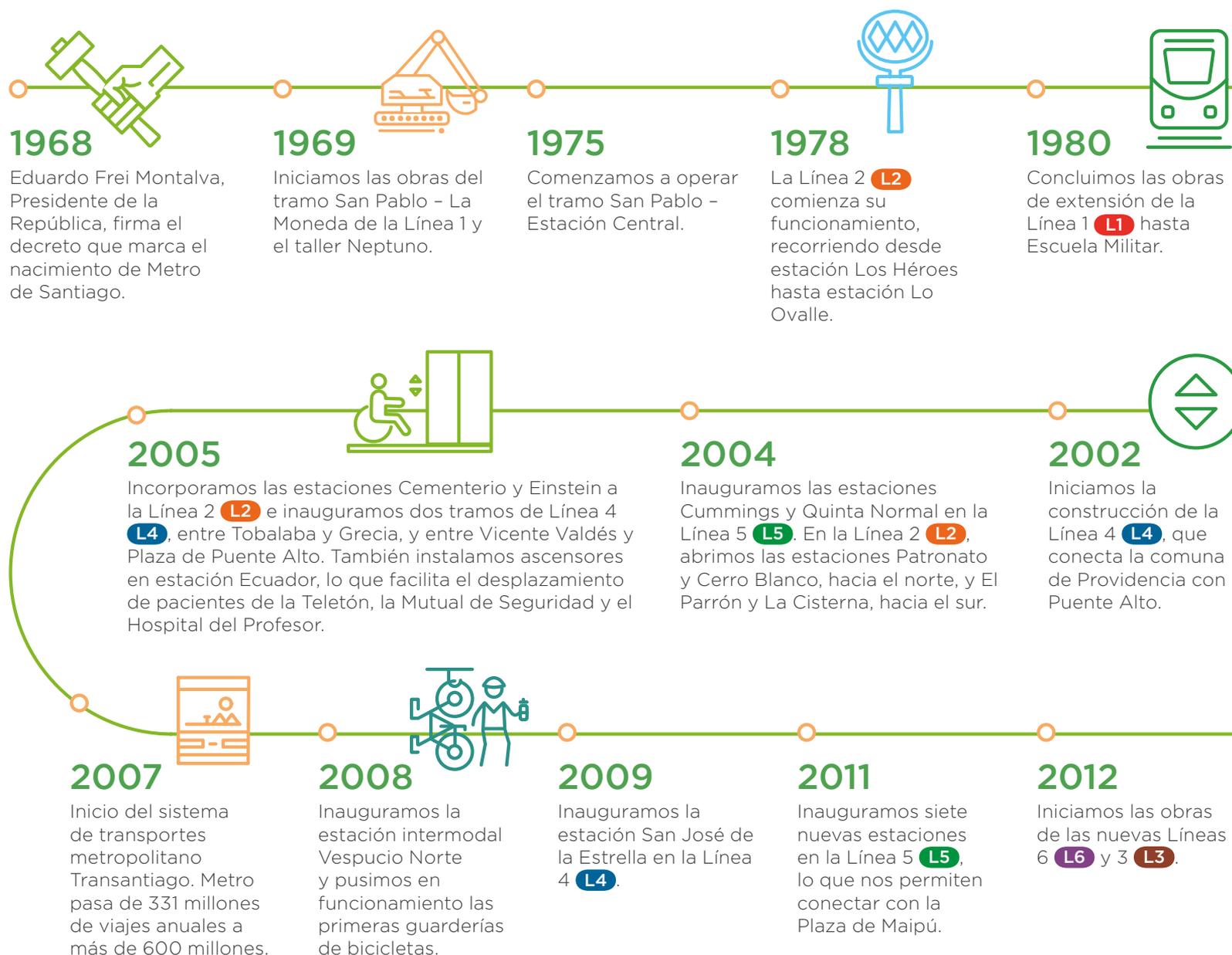
01 **Somos Metro de Santiago,** una empresa de todos los chilenos



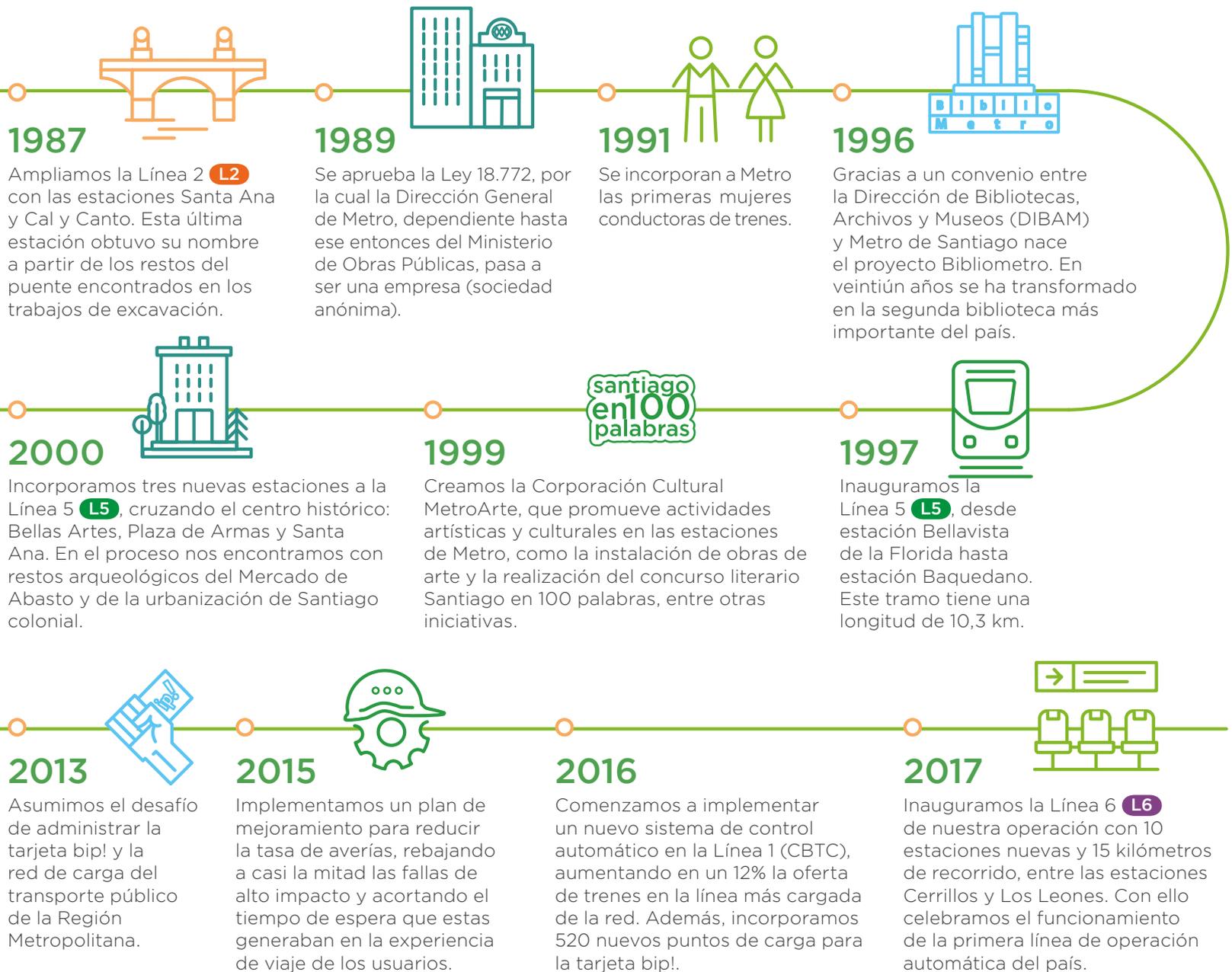
1.1 Nuestra historia	10
1.2 Red de Metro de Santiago	12
1.3 Metro, una empresa SEP	14
1.4 Organigrama	15
1.5 Directorio	16
1.6 Administración	19

1.1 | Nuestra historia

En 2017 celebramos 42 años de operación, período durante el cual hemos crecido junto a la ciudad y a los santiaguinos. A continuación, presentamos los principales hitos de nuestra historia:



1.1 Nuestra historia



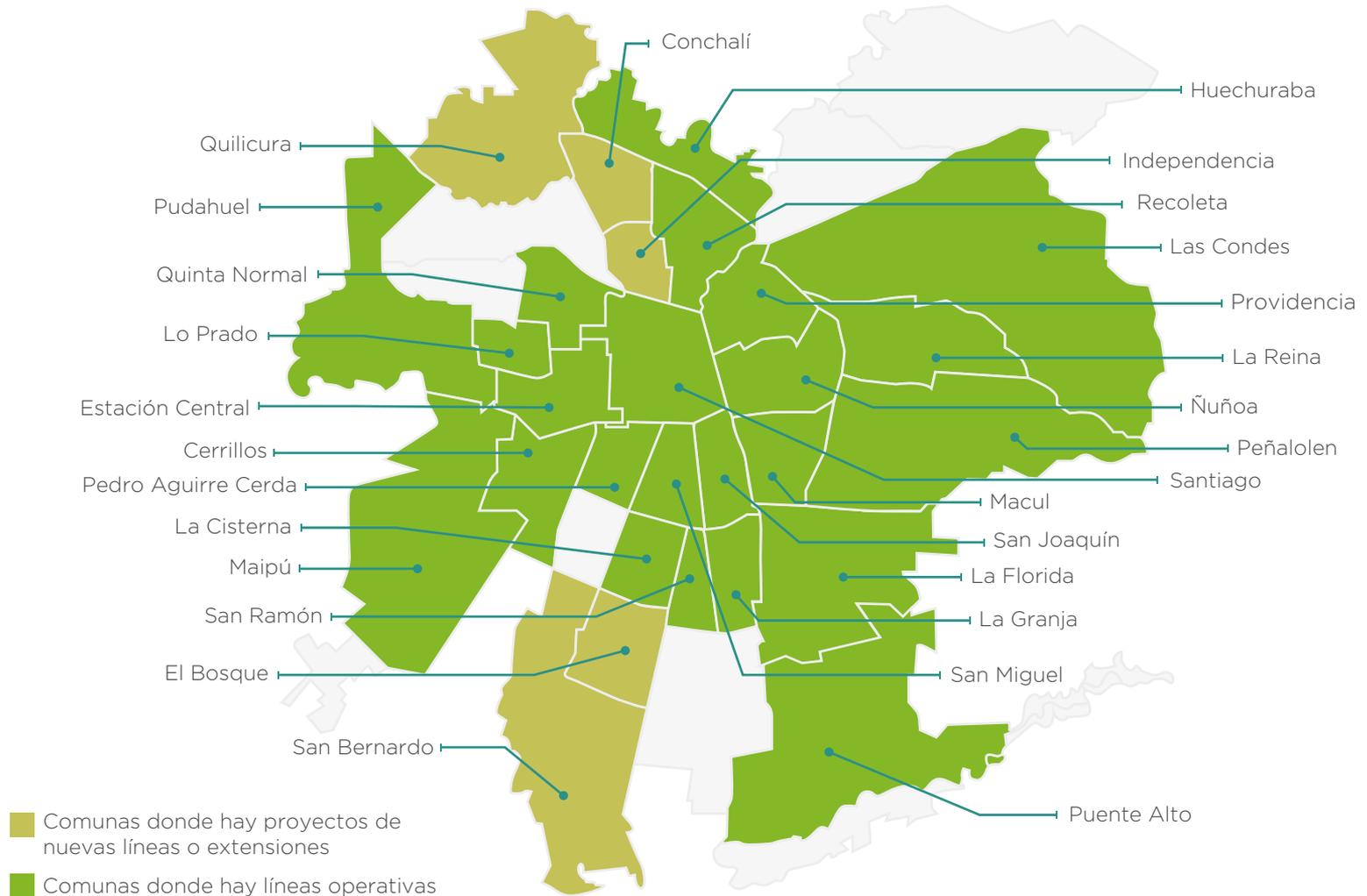
1.2 Red de Metro de Santiago



- 1 • **118 kilómetros** de extensión tiene la red de Metro de Santiago.
- 2 • Es el segundo metro más extenso de Latinoamérica y el **25° a nivel mundial**.
- 3 • Diariamente por su red se trasladan más de **2.5 millones de personas**.
- 4 • **23 comunas** del Gran Santiago cuentan con estaciones de Metro.

1.2 Red de Metro de Santiago

Cobertura de la red de Metro



Línea 1
 Lo Prado
 Estación Central
 Santiago
 Providencia
 Las Condes

Línea 2
 Huechuraba
 Recoleta
 Santiago
 San Miguel
 La Cisterna
El Bosque
San Bernardo

Línea 5
 Maipú
 Pudahuel
 Lo Prado
 Quinta Normal
 Santiago
 Ñuñoa
 San Joaquín
 Macul

Línea 4
 Puente Alto
 La Florida
 Macul
 Ñuñoa
 La Reina
 Las Condes
 Providencia

Línea 4A
 La Cisterna
 San Ramón
 La Granja
 La Florida

Línea 6
 Cerrillos
 Pedro Aguirre Cerda
 San Joaquín
 Santiago
 Ñuñoa
 Providencia

Línea 3
Quilicura
Conchalí
Independencia
 Santiago
 Ñuñoa
 La Reina

1.3 | Metro, una empresa SEP

[G4-DMA] Metro es una empresa pública que forma parte del Sistema de Empresas (SEP), institución creada por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Las empresas SEP agrupan a 22 compañías de los rubros de transporte, portuario y servicios, y su propietario o accionista principal es el Estado de Chile. El SEP es el ente que representa los intereses del Estado en estas compañías y ejerce una función como organismo técnico asesor, designando a los miembros de su Directorio y evaluando la gestión estratégica de cada empresa con el fin de maximizar su valor económico en beneficio del país.

Junto con responder a las obligaciones de ser una empresa SEP, en Metro nos regimos por las normas de las sociedades anónimas abiertas, estando sometidos a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), ex Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y las normas del derecho común aplicables a toda sociedad anónima.

[G4-13] En 2017 nuestra empresa presentó cambios significativos en su estructura y tamaño, esto debido a la inauguración de la Línea 6, que cuenta con una longitud de 15 kilómetros, extendiéndose de la comuna de Cerrillos Hasta Providencia. La línea cuenta con diez estaciones, cuatro de las cuales permiten combinar con otras líneas de nuestra red.

Sostenibilidad en las empresas del Estado

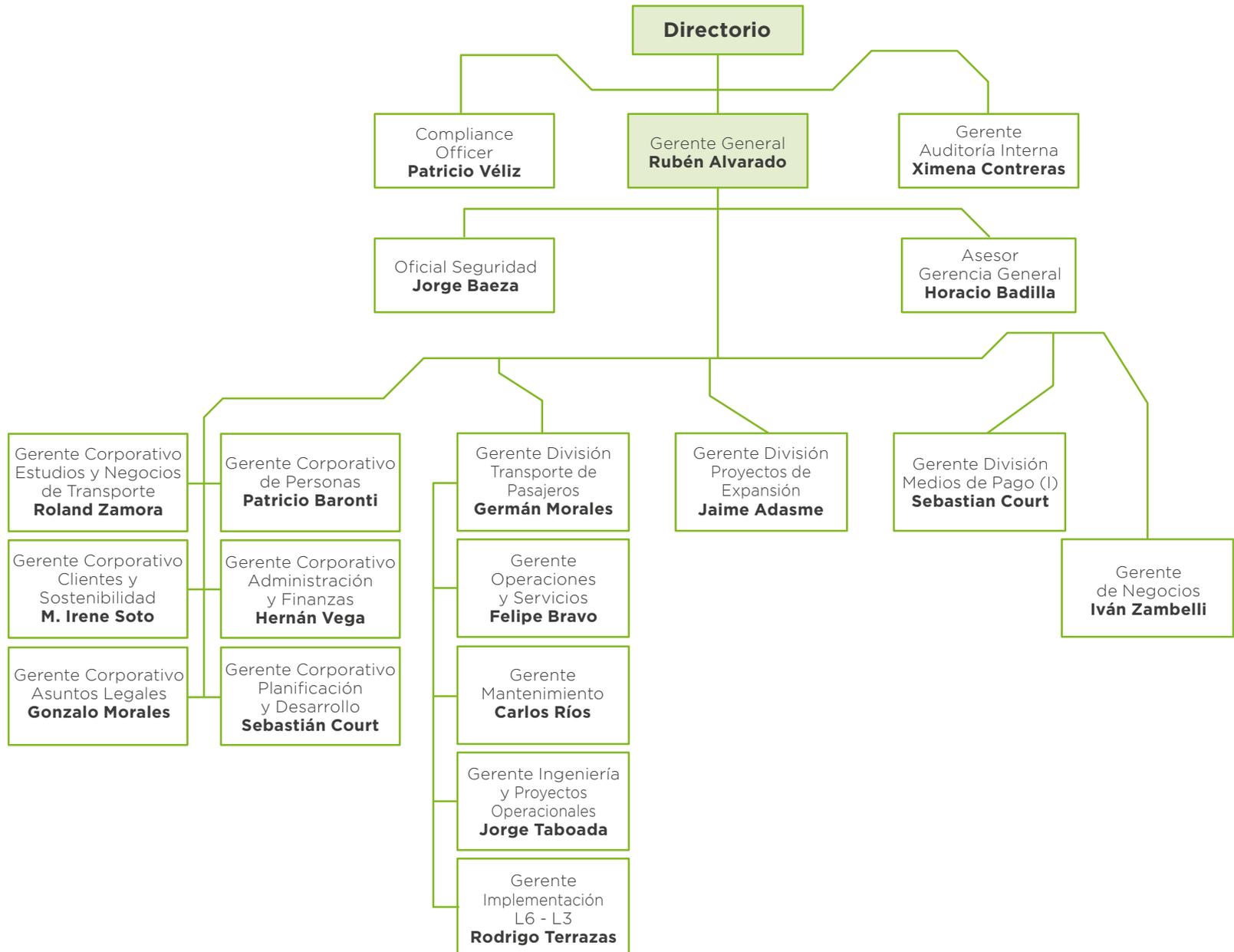
[G4-43] Con el objetivo de crear valor sostenible en un marco de transparencia, ética y responsabilidad empresarial, las empresas SEP incorporan en sus procesos de toma de decisiones un conjunto de prácticas institucionales que buscan alinear intereses y promover el respeto de los derechos de accionistas y grupos de interés. Estas prácticas responden a las siguientes catorce temáticas, cada una con directrices específicas, definidas por el SEP:

- Directorio y su presidente
- Deberes de los directores
- Conflictos de interés
- Comité de auditoría
- Auditoría externa
- Auditoría interna
- Gestión integral de riesgos
- Riesgo de fraude
- Seguridad de la información
- Criterios contables prudenciales
- Código de conducta
- Responsabilidad social y valor compartido
- Gestión de personas
- Transparencia

En Metro nos hemos encargado de tomar estas directrices e incorporar cada una de ellas en nuestra misión y nuestros valores, principios, normas y códigos internos. Asimismo, contamos con políticas corporativas en cada materia, las que implementamos mediante planes y programas específicos que se relacionan con nuestra estrategia de negocio.

1.4 | Organigrama

[G4-35] [G4-36]



1.5 | Directorio

[G4-35] [G4-36] [G4-39] Metro de Santiago es administrado por un Directorio integrado por un presidente, una vicepresidenta y cinco directores. Sus funciones, responsabilidades y competencias se rigen por las normas de la ley N°18.046 y los estatutos sociales de la empresa. Nuestro directorio define las directrices estratégicas y supervisa la administración y la gestión de la empresa. Los miembros del Directorio no cuentan con un puesto ejecutivo en la compañía, sino que delegan en el Gerente General la gestión en materias de índole económica, social y ambiental, teniendo este la facultad de definir la estructura de responsabilidades de cada gerencia corporativa y divisional. Asimismo, el Directorio tiene la facultad para comandar al Gerente de Auditoría Interna y al Compliance Officer quien es el encargado del Modelo de Prevención de Delitos de la Ley 20.393.

[G4-37] [G4-43] [G4-49] Los gerentes de Metro tienen la responsabilidad de reportar al Directorio los temas más importantes de la gestión de la empresa. Entre los temas que se comunican al Directorio se encuentran las propuestas de inversión; aspectos asociados a gastos y asesorías relevantes; seguimiento de riesgos; temas operacionales; sociales; ambientales; de salud y seguridad; clientes; proveedores; y contratistas, correspondiente a cada área.

[G4-48] En cuanto a la gestión en materia de sostenibilidad, el Directorio también participa de la validación de los instrumentos de sustentabilidad más relevantes de la compañía, como son la Política de Sostenibilidad y el Reporte de Sostenibilidad.

[G4-40] Durante este último período, nuestro Directorio presentó dos cambios: la renuncia del director señor Juan Carlos Muñoz Abogabir, quien fue reemplazado por el señor Vladimir Glasinovic, y la renuncia del director señor Claudio Soto, cuyo cargo se encontraba vacante hasta el 31 de diciembre de 2017¹. Para mayor información sobre la estructura del Directorio y sus integrantes, se sugiere consultar la Memoria Financiera de Metro de Santiago.

¹ En la sesión del 22 de enero de 2018, el directorio de Metro nombró a la ingeniero civil Marcela Munizaga, como nueva directora de la empresa.

Directores de Metro

(a diciembre de 2017)

Presidente Directorio

Rodrigo Azócar Hidalgo

Vicepresidenta

Paulina Soriano Fuenzalida



1.5 Directorio

Directora

Karen Poniachik Pollak

Director

Carlos Mladinic Alonso

Director

Vladimir Glasinovic Peña

Director

Vicente Pardo Díaz



1.5 Directorio

Comités del Directorio

[G4-34] [G4-38] [G4-45] Para realizar su labor, en 2017 el Directorio definió los siguientes comités de trabajo.

Comité de Gestión de Proyectos:

Revisa las directrices para el desarrollo de nuevos proyectos de extensión y nuevas líneas. Además, examina proyectos de relevancia para la operación.

Comité Operacional:

Abarca las líneas estratégicas de gestión del desarrollo del negocio y contempla principalmente temas asociados a las Gerencias de Operaciones y Servicios y Mantenimiento.

Comité Auditoría, Finanzas y Riesgos:

Vela por administrar eficientemente los recursos financieros en conformidad con 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:

Revisa los temas técnicos de mayor complejidad asociados a proyectos en ejecución.

Remuneraciones

[G4-51] [G4-52] La estructura de remuneraciones del Directorio está determinada por una asignación fija y una variable. Esta última depende de la asistencia a las sesiones ordinarias y extraordinarias, siendo su monto máximo definido por la Junta de Accionistas. El Presidente del Directorio en cambio, recibe una remuneración única mensual.

Para mayor información ver [Memoria Financiera](#)

Diversidad en el Directorio

[G4-DMA] [G4-LA12] El Directorio de nuestra empresa está compuesto por hombres y mujeres de nacionalidad chilena que se encuentran en los 40 y 70 años de edad. La mayoría tienen más de tres años de antigüedad como directores de Metro.

i) Personas por género					
HOMBRES			MUJERES		
4			2		

ii) Personas por nacionalidad	
CHILENOS	EXTRANJEROS
6	0

iii) Personas por rango de edad					
<30	[30, 40]]40, 50]]50, 60]]60,70]	>70
0	1	1	1	3	0

iv) Personas por antigüedad					
< 3 años	[3, 6]]6, 9[[9,12]	> 12 años	
1	5	0	0	0	0

1.6 | Administración

i) Personas por género					
HOMBRES			MUJERES		
17			2		
ii) Personas por nacionalidad					
CHILENOS			EXTRANJEROS		
19			0		
iii) Personas por rango de edad					
<30	[30, 40]]40, 50]]50, 60]]60,70]	>70
0	5	4	5	5	0
iv) Personas por antigüedad					
< 3 años	[3, 6]]6, 9[[9,12]	> 12 años	
8	6	1	0	4	





02 **Nuestro negocio** y estrategia corporativa



	2.1 Nuestro negocio	22
	2.2 Desempeño económico y financiero	23
	2.3 Nuestra estrategia corporativa	25
	2.4 Contratistas y proveedores	36
	2.5 Ética y buenas prácticas	38
	2.6 Modelo de gestión de Riesgos	42

2.1 | Nuestro negocio

[G4-DMA] [G4-3] [G4-4] Metro S.A. es una empresa pública ubicada en la ciudad de Santiago de Chile. Nuestro negocio principal es la operación y construcción del sistema de transporte ferroviario urbano de la ciudad de Santiago y nuestras operaciones superan el 60% de todos los viajes que se realizan en transporte público en la Región Metropolitana. Además de la operación en sí, administramos la red de carga de la tarjeta bip! y sus puntos de venta y desarrollamos una serie de negocios no tarifarios, como el arriendo de locales comerciales, espacios publicitarios, espacios para servicios y cajeros automáticos, arriendo de terrenos, y operación de estaciones intermodales. Sumado a esto, gracias a nuestra experiencia acumulada en más de 40 años de construcción y operación, ofrecemos servicios de consultoría a otros metros del mundo.

[G4-7] Metro es una empresa de propiedad 100% del Estado. Nuestra estructura está representada por dos accionistas: el Fisco, representado por el Ministerio de Hacienda, con un 35,53%, y la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) – entidad controladora– con un 64,47%

Accionistas de Metro

64,47%
CORFO

35,53%
MINISTERIO
DE HACIENDA

[G4-13] En 2017 generamos dos capitalizaciones de aportes (36° y 37° Junta Extraordinaria de accionistas) que significó la modificación de la estructura de capital.

- En la Junta Extraordinaria n°36, celebrada el 22 de junio de 2017, se acordó aumentar el capital en \$ 108.150.000.000., aporte suscrito y pagado por CORFO.
- En la Junta Extraordinaria n° 37, celebrada el 28 de diciembre de 2017, se acordó la capitalización por la suma de \$ 231.642.245.444, mediante la emisión de acciones suscritas y pagadas por el Fisco y CORFO, a prorrata de la participación que a cada uno corresponda en la sociedad a la fecha de la junta.



2.2 | Desempeño económico y financiero



Durante el año 2017, Metro se mantuvo dentro del grupo de metros del mundo capaces de financiar su operación, así como parte de sus planes de inversión. Varios indicadores nos permiten observar esta situación. En primer lugar, los Ingresos de Actividades Ordinarias a diciembre de 2017 alcanzaron los MM\$ 340.049, cifra mayor en 6,1% respecto al año 2016. Esto se debe, principalmente, a la mayor afluencia de pasajeros, que se incrementó en este último período en 15 millones de viajes (desde 670,1 a 685,1 millones de viajes).

Por su parte, los Costos de Ventas alcanzaron a MM\$ 288.011, superiores en 4,7% a lo observado en el año 2016, debido a mayores gastos principalmente en mantenimiento y depreciación. Los Gastos de Administración alcanzaron MM\$ 40.386, cifra 14,6% superior a la registrada a igual fecha del año 2016, lo que se explica principalmente por el aumento de gastos generales.

En tanto, el EBITDA alcanzó MM\$ 88.761, mayor en 6,7% al registrado el año precedente.

Durante 2017, se generó una ganancia por diferencia de tipo de cambio de MM\$ 72.537, la que se encuentra explicada por la disminución del valor del dólar en un 8,2% durante el año (de \$669,47 por dólar al 31 de diciembre de 2016 a \$614,75 por dólar al 31 de diciembre de 2017).

Como resultado de lo anterior, el resultado de la empresa al 31 de diciembre de 2017 alcanzó una utilidad de MM\$ 14.854, respecto a la pérdida registrada al 31 de diciembre de 2016, la cual fue de MM\$ 30.543.

En cuanto a los activos totales de la empresa, al 31 de diciembre de 2017, estos llegaron a MM\$ 4.813.759, un 13,9% más que el año anterior.

2.2 Desempeño económico y financiero

Valor económico generado y distribuido

[G4-DMA] [G4-EC1] En 2017 aumentamos en un 7% el valor económico de la empresa, con ingresos de MM\$352.594. Esta cifra corresponde, principalmente, a activos ordinarios, que aumentaron en un 6% con respecto a 2016 y que representan, en su mayoría, ingresos por tarifa técnica, arriendo de locales comerciales y publicidad.

Sumado a ello, también logramos un aumento de un 7% en el valor económico distribuido, que refiere principalmente a todos los gastos en que incurrimos con el fin de desarrollar nuestro negocio, abarcando aspectos como el gasto en salarios; el mantenimiento de nuestras redes, coches y estaciones; el abastecimiento de energía eléctrica para el funcionamiento de la red; el pago a gobiernos por concepto de impuestos; y el pago de deuda e intereses. El gasto asociado a cada uno de estos conceptos se incrementó en un 36% en comparación con el año 2016.

Por último, la reinversión en el negocio –que considera el valor económico generado menos el valor económico distribuido– disminuyó respecto al año 2016, alcanzando los MM\$ -131.281.

Valor Económico Generado y Distribuido		MM\$			
		2015	2016	2017	% Variación
Valor Económico Generado (A)		\$313.430	\$328.307	\$352.594	7%
Ingresos	Ingresos de Activos ordinarios	\$300.949	\$320.561	\$340.049	6%
	Ingresos Financieros	\$8.914	\$5.725	\$10.054	76%
	Otros ingresos por función	\$3.567	\$2.022	\$2.491	23%
Valor económico distribuido (B)		\$313.430	\$328.307	\$352.594	7%
Personal	Total personal	\$68.006	\$76.861	\$81.166	6%
Costos operativos	Mantenimiento	\$56.442	\$57.228	\$60.627	6%
	Energía eléctrica	\$42.531	\$42.051	\$43.831	4%
	Gastos generales	\$52.219	\$51.376	\$57.206	11%
	Total costos operativos	\$151.192	\$150.876	\$161.664	7%
Gobiernos	Total	\$7.097	\$7.845	\$8.459	8%
Proveedores de fondos	Pagos de intereses	\$55.401	\$41.907	\$74.567	78%
	Pago de deuda	\$60.409	\$78.475	\$158.019	101%
	Total	\$115.810	\$120.382	\$232.586	93%
Reinversión METRO	Total reinversión (A-B)	-\$28.675	-\$29.476	-\$131.281	345%

2.3 | Nuestra estrategia corporativa

[G4-56]



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.



Valores corporativos

Orientación al cliente: Trabajamos por ser una de las mejores empresas de servicio del país.

Seguridad: Tu seguridad está primero.

Excelencia operacional: Transporte predecible, seguro y eficiente.

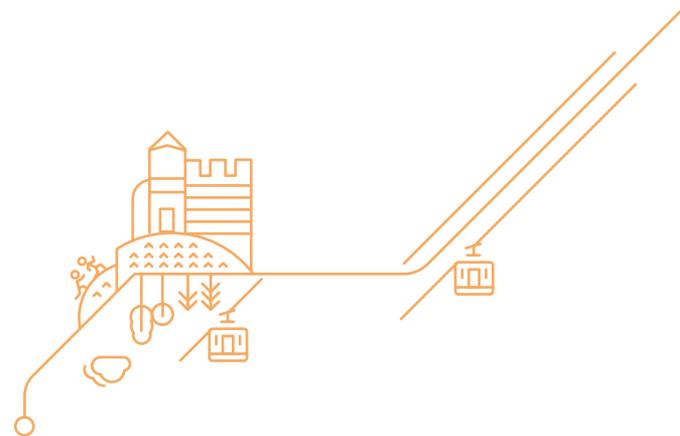
Colaboración: Trabajando juntos, aprendemos y avanzamos más rápido.

Transparencia: Orientada a todos nuestros actos.



Visión

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



2.3 Nuestra estrategia corporativa

2.3.1 Planificación estratégica

Desde el año 2016 nos encontramos trabajando de acuerdo a las definiciones de la Planificación Estratégica Corporativa, la cual nos permite darle foco a nuestro trabajo a partir del rol que tenemos en la ciudad y la relevancia del servicio para sus habitantes.

En la planificación destacamos la importancia de cada viaje con el eslogan “todos los viajes importan”, mensaje que nos permitió dar vida a nuestros valores mediante el desarrollo e implementación de nuestros lineamientos estratégicos.

La planificación cuenta con cinco lineamientos estratégicos:



2.3 Nuestra estrategia corporativa

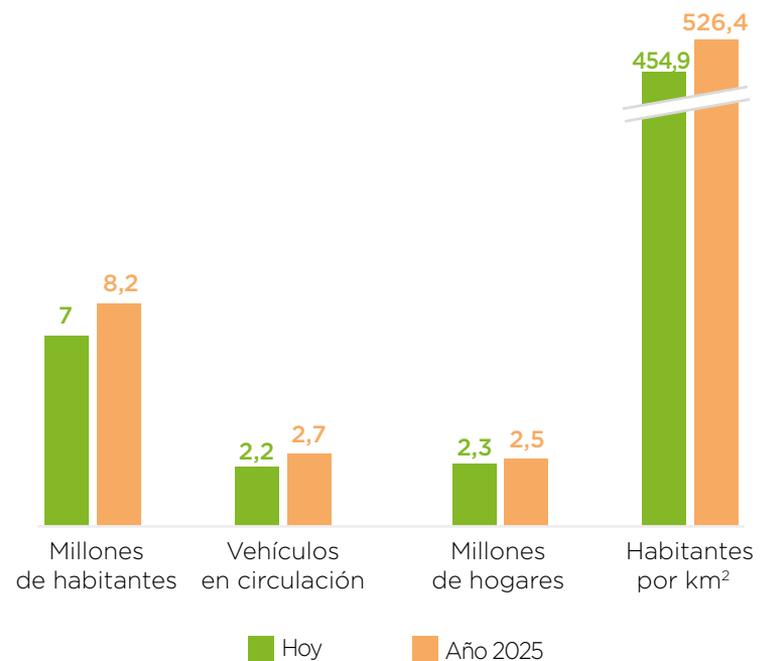


Plan de Desarrollo Metro

[G4-8] En 2017, como parte de los proyectos estratégicos, trabajamos en la elaboración del Plan de Desarrollo Metro 2018-2022, que se conforma como una hoja de ruta de Metro para el desarrollo de proyectos en los años venideros y una guía en nuestro rol como parte del sistema de transporte público integrando. En Metro estamos convencidos de que para poder servir brindando un servicio de calidad, a través de una experiencia de viaje segura, confiable, con eficiencia y sostenibilidad, es necesario establecer un plan integral a nivel corporativo que nos indique exactamente en qué debemos invertir y también de qué manera podemos ir financiando nuestros proyectos. En esta línea, el Plan de Desarrollo considera un horizonte de mediano y largo plazo, y abarca determinadas iniciativas y proyectos de las divisiones y gerencias de Metro S.A.

Con el objetivo de promover la sostenibilidad del plan, este fue concebido de modo participativo, integrando a todos los niveles de la organización en su discusión y definición.

El Plan de Desarrollo nos permite abordar de mejor forma el crecimiento de Santiago y la evolución de sus condiciones sociodemográficas.

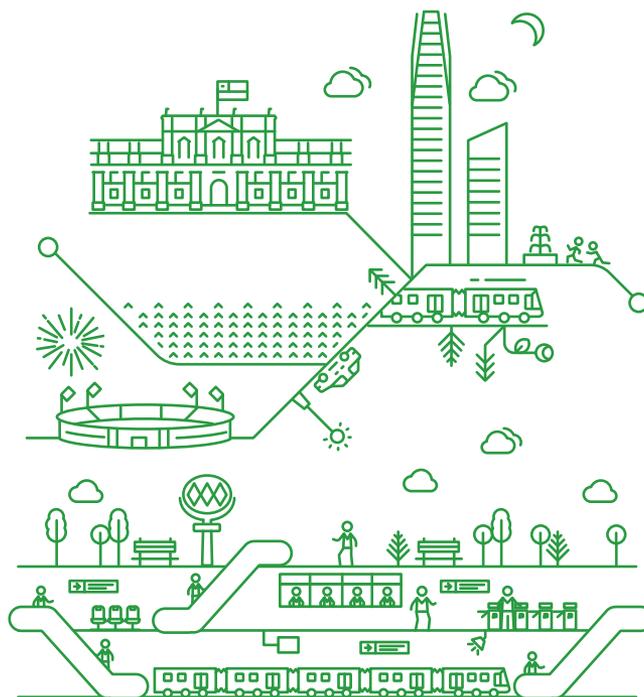


Fuentes: INE / Censo 2017 / Plan MTT

2.3 Nuestra estrategia corporativa

Contexto Metro: Hoy y Futuro

Metro 2017	
Kms. Red:	Estaciones
118	118
Trazado subterráneo	Comunas
79 kms.	23
Trazado superficie o trinchera	Trazado en viaducto:
19 kms.	20 kms.
Población beneficiada (MM Habs. 2017)	Afluencia Red (MMpax)
4,7	686



Metro 2027	
Kms. Red:	Estaciones
175	164
Trazado subterráneo	Comunas
136 kms.	31
Trazado superficie o trinchera	Trazado en viaducto:
19 kms.	20 kms.
Población beneficiada (MM Habs. 2017)	Afluencia Red (MMpax)
6,1	1000



2.3 Nuestra estrategia corporativa

El Plan contempla planes específicos para cada área y división de nuestra empresa y su implementación tiene varios desafíos por delante.

Planes:

- 1 • Plan Clientes, sostenibilidad, comunidad y ciudad
- 2 • Plan Transporte de pasajeros
- 3 • Plan Operaciones y servicios
- 4 • Plan Energía
- 5 • Plan Mantenimiento
- 6 • Plan Medios de Pago
- 7 • Plan Negocios No Tarifarios
- 8 • Plan Consultoría
- 9 • Plan Personas
- 10 • Plan Inversiones
- 11 • Plan Financiero

Desafíos del Plan de Desarrollo

- **Flexibilidad:** Adaptar Plan de Desarrollo al nuevo Plan Estratégico de la Compañía.
- **Software:** Implementación de software de planificación para lograr información unificada y accesible.
- **Interacción de las áreas:** Realizar mayor número de iteraciones entre las áreas para mejorar la visión matricial y global de la empresa.
- **Mejoramiento continuo:** Reevaluación del proceso de cada área para lograr mejoras.
- **Institucionalización:** Utilizar el Plan de Desarrollo como herramienta de decisión para la empresa.
- **Riesgos y soluciones:** Continuar con el levantamiento de riesgos asociados a las proyecciones y proporcionar posibles soluciones.



2.3 Nuestra estrategia corporativa

2.3.2 Nuestra política y gestión en sostenibilidad

[G4-DMA] En Metro estamos comprometidos con aportar al desarrollo y calidad de vida de la ciudad de Santiago con una mirada a largo plazo. Por esta razón, proyectamos la operación y el crecimiento de nuestra red de forma eficiente, limpia, y económicamente sostenible, donde la buena relación y colaboración con nuestros grupos de interés es esencial.

Con nuestra operación aportamos a la ciudad y al medio ambiente al proveer un medio de transporte eléctrico que contribuye a la descontaminación y, a su vez, destinamos recursos específicos para fortalecer una matriz energética limpia y un uso más eficiente de los recursos.

Nuestra principal preocupación son los ciudadanos, entendiéndolos como pasajeros y comunidades que interactúan con la red 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.

La gestión en materia de sostenibilidad en Metro es transversal a todas nuestras áreas, pero la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad es la encargada de liderar los compromisos e implementación de planes asociados. Asimismo, contamos con un Comité que sesiona trimestralmente en la materia y tenemos un miembro del director responsable en materia de sostenibilidad, puesto ocupado actualmente por la señora Karen Poniachik. Estos tres actores activos en sostenibilidad velan por responder a las exigencias establecidas por el Sistema de Empresas (SEP) en la materia.

Nuestros grupos de interés

[G4-24] [G4-25] [G4-26] De manera complementaria al mapeo realizado durante el año anterior, en Metro hemos continuado durante 2017 el proceso de revisión de nuestro relacionamiento con *stakeholders*, tanto internos como externos. Esto ha contemplado un trabajo en dos áreas fundamentales. Primero, en la revisión de los mecanismos y procesos con los que cada gerencia se relaciona con sus grupos de interés

fundamentales y segundo, en la evaluación de los resultados de la estrategia seguida por el Área de Relacionamiento con la Comunidad, que ha definido hacer una distinción entre la operación y la construcción.

En términos prácticos, esto ha significado el desarrollo de un proceso destinado a elaborar un procedimiento estandarizado de gestión de la relación con *stakeholders* para toda la empresa, el cual se encuentra en su etapa de diseño y pretende ser implementado durante 2018.



2.3 Nuestra estrategia corporativa

Grupos de interés

Presidencia	Presidenta
MTT	Ministro
	Subsecretario
	Sermía RM
	Asesores
	DTPM
	UOCT
	SECTRA
Intendencia	Intendente
	COE
	Eje Alameda
Municipios	Alcaldes Red y Proyectos
	DOM
	SECPLAN
Proveedores	Contratistas Obras
	Contratistas Operación
Ciudadanos	Usuarios
	Vecinos
Ministerio Interior	Ministro
	Subsecretario
	Carabineros

Universidades	Centros de Investigación
	Expertos y Académicos
Medios de Comunicación	
Ministerio Trabajo	Subsecretaría Trabajo
	Dirección del Trabajo
Ministerio de Desarrollo Social	Ministro
	Evaluación Social
Ministerio de Hacienda	DIPRES
	Ministro
MOP	Concesiones
Parlamentarios	RM
	Comunas Operación
	Comunas Proyectos
	Comisiones Transporte
SEP	Director
CUT	Presidente
CCHC	Director
MUTUAL	Director
CNCA	Ministro y Dirección Regional

DIBAM	Director
CMN	Secretaría Ejecutiva
Ministerio Público	
Negocios Estaciones	
Bomberos	
Eficiencia Energética	
CEDEC SIC	
CORFO	
ONG	Ciudadano Intermodal
	Ciudad Viva
	Acción RSE
	Furiosos Ciclistas
	Defensa del Patrimonio Urbanas
Caja de Compensación	
Trabajadores y Sindicatos	Directivas
	Jefes de Estación
	General

2.3 Nuestra estrategia corporativa

Canales de comunicación con grupos de interés

[G4-27]

Grupos de Interés	Principales Canales de Comunicación	Temas materiales 2017
Trabajadores	Intranet Andén Social	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y Seguridad Laboral en trabajadores propios y en la cadena de valor • Gestión en materia laboral • Gestión de la cadena de valor
	Mail Andén en Línea	
	Revista Andén	
	Boletín digital Andén Noticias	
	Canal corporativo Andén TV	
	Reuniones periódicas con los sindicatos	
	Reuniones con trabajadores (de equipo, masivas y ad-hoc)	
	Encuesta anual de Clima Laboral	
Proveedores y contratistas	Página web	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad laboral en trabajadores propios y en la cadena de valor
	Reporte de Sostenibilidad	
	Memoria Corporativa	
	Encuesta de satisfacción de proveedores	
	Reuniones ampliadas con contratistas	
Comunidad	Página web	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de la red de Metro • Excelencia en el desempeño operacional
	Reporte de Sostenibilidad	
	Atención telefónica	
	Reuniones	
	Visitas a terreno	
	Libro de comunidad	
	Twitter	
	Facebook	

2.3 Nuestra estrategia corporativa

Grupos de Interés	Principales Canales de Comunicación	Temas materiales 2017
Ciudadanía	Página web	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de la red de Metro • Excelencia en el desempeño operacional • Accesibilidad para personas en situación de discapacidad • Satisfacción del servicio
	Memoria Corporativa	
	Reporte de Sostenibilidad	
	Medios de comunicación	
	Twitter	
	Facebook	
Usuarios	Oficinas de atención a clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Excelencia en el desempeño operacional • Accesibilidad para personas en situación de discapacidad • Cobertura de la red de Metro • Satisfacción del servicio
	Red de clientes	
	Página web	
	Twitter	
	Facebook	
	Medios de comunicación masiva	
	Metro TV	
	Aplicación Metro Mobile	
Autoridad	Página web	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad para personas en situación de discapacidad • Cobertura de la red de Metro • Excelencia en el desempeño operacional • Gestión de la cadena de valor
	Memoria Corporativa	
	Reporte de Sostenibilidad	
	Reporte de la operación	
	Reuniones de coordinación	
	Mesas de trabajo y comités técnicos	



Debida Diligencia en Derechos Humanos

[G4-DMA][G4-HR9] Durante 2017 realizamos un proceso de Debida Diligencia de Derechos Humanos y Empresa, que tuvo por objetivo diagnosticar nuestra gestión corporativa en materia laboral, incluyendo únicamente a trabajadores propios.

Para ello, empleamos estándares internacionales como ISO 26.000 de Responsabilidad y los Diez Principios de Pacto Global de Naciones Unidas. Además, realizamos un proceso de consulta con nuestros trabajadores para conocer sus percepciones en torno a la gestión que realizamos como compañía. Asimismo, revisamos nuestras políticas, códigos y procedimientos, a fin de analizar de qué forma damos cobertura a los distintos derechos aplicables a las relaciones laborales. Los resultados que obtuvimos nos permiten señalar que, respecto de los estándares internacionales, tenemos un 64% de cumplimiento.



2.3 Nuestra estrategia corporativa

Asociaciones y membresías

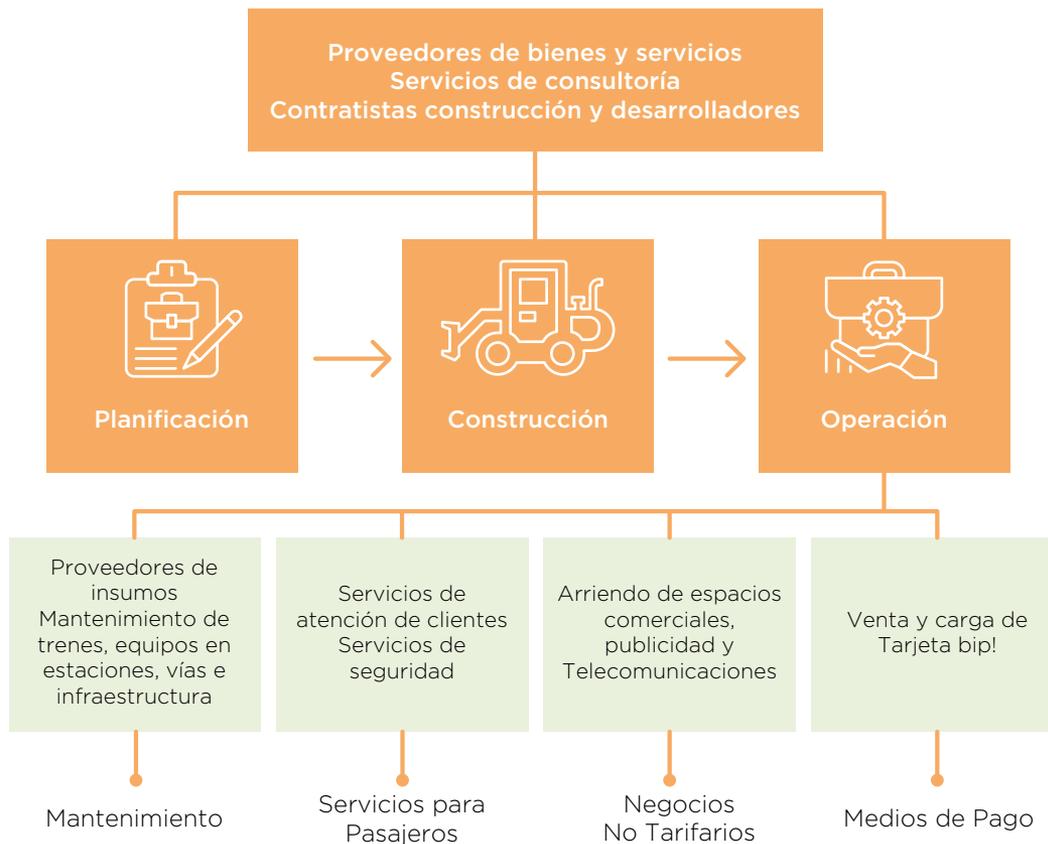
[G4-15] [G4-16]

Asociaciones / Organizaciones	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 - Observatorio del UTO / Comisión de Seguridad / Comisión de Recursos Humanos.
Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT)	Miembro del Comité de Túneles y espacios subterráneos de Chile (CTES-CHILE),	Metro participa de manera periódica de CTES-CHILE, en la categoría asociados.
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 de benchmarking a nivel de grupo. Además durante todo el año se intercambian experiencias de buenas prácticas bajo el formato de foro.
Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS)	Metro de Santiago lidera la Secretaría General de ALAMYS	Metro de Santiago logró la reelección como Secretaría General por el período 2017 - 2020. La asociación tiene como objetivos elaborar estudios realizados en el marco de los Comités Técnicos; generar benchmark constante entre sus afiliados; organizar eventos técnicos de alcance mundial; preparar capacitaciones, seminarios y foros itinerantes en la región; y fomentar la construcción de más y mejores proyectos metroferroviarios para Latinoamérica.
Acción Empresas	Socios	Metro ha participado en diferentes comisiones técnicas que reúnen a empresas, comunidad, clientes y recursos humanos.

2.4 | Contratistas y proveedores

El trabajo que realizan nuestros proveedores y contratistas es fundamental para el desarrollo de nuestro negocio. Por esta razón y considerando que parte importante de las labores de mantenimiento, operación y desarrollo de megaproyectos es efectuada por estas empresas, nos preocupamos de establecer relaciones de confianza que aporten a la sostenibilidad de nuestra labor.

Para coordinar la gestión de nuestros contratistas y proveedores existe la Subgerencia de Relacionales Laborales, y para velar por una transparencia, eficiencia y competitividad en el proceso de licitación contamos con un Manual de Adquisición de Compras Corporativas.



Sello ProPyme

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, certificación entregada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que valida la realización del pago de facturas en un período igual o menor a 30 días.

2.4 Contratistas y proveedores

2.4.1 Nuestros contratistas

En total, durante el año 2017 tuvimos 12.897 trabajadores contratistas bajo 124 contratos vigentes para la operación y construcción de nuevas líneas. En la operación tuvimos un total de 81 contratos con 62 empresas, las cuales cuentan con 6.908 trabajadores bajo régimen de subcontratación. En cuanto a los proyectos de construcción de las nuevas líneas 6 y 3, licitamos 44 contratos, que implicaron un total de 5.989 trabajadores contratistas.

2.4.2 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 1.462, desglosados de la siguiente forma:

- Bienes: 723 proveedores
- Obras: 33 proveedores
- Servicios: 706 proveedores

Nuestras prácticas de adquisición se basan en la implementación del Manual de Adquisiciones Corporativas. 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 lidera procesos de compra asegurando la entrega de suministros que garanticen la correcta operación de Metro, con procesos eficientes y transparentes, con un servicio integral que resguarde disponibilidad y tiempos de respuesta hacia el cliente. Además, nos preocupamos de analizar aspectos relacionados con los conflictos de interés de los ejecutivos de las empresas prestadoras de servicios y de las Personas Expuestas Políticamente (PEP), a fin de evitar los conflictos de interés.

Gastos en proveedores

[G4-DMA] [G4-EC9] El proceso de adquisiciones implica la materialización de requerimientos por parte de las distintas áreas de Metro. Los procesos de compra son gestionados, en su mayoría, de manera centralizada a través de la Subgerencia de Abastecimiento.

Gastos en proveedores (MM\$)

Tipo de proveedor	2015	2016	2017
Nacional	712.542	670.830	541.863
Extranjero	80.614	150.547	188.895
Total	793.156	821.377	730.758

1.374 proveedores se han adjudicado procesos de compra durante el año 2017. Un 26% de los gastos corresponde a proveedores extranjeros y un 74% a proveedores nacionales. Asimismo, el total de gastos disminuyó un 11% en relación al período 2016.

CLP
730.758.961.685.

Total de montos asociados a gestión de compras realizadas durante 2017

2.5 | Ética y buenas prácticas

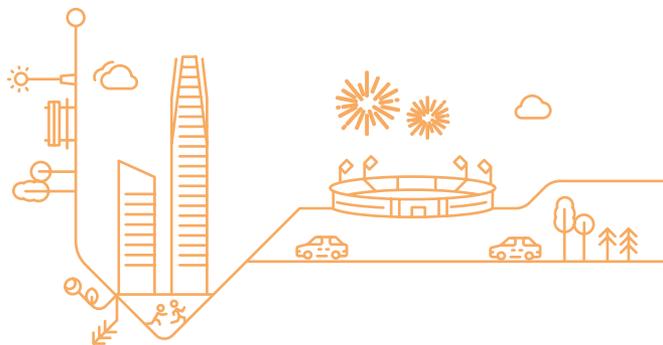
[G4-DMA] En el año 2017 enfocamos nuestro trabajo en profundizar la revisión y actualización de nuestra matriz de riesgos. Además, desplegamos esfuerzos en la actualización del Código de Conducta, el cual hemos difundido con nuestros trabajadores. Asimismo, debido al fraude ocurrido al Fondo de Bienestar, hemos profundizado el trabajo en torno a las prácticas de compliance y las capacitaciones en temas asociados al Modelo de Prevención de Delitos.

2.5.1 Compliance y Modelo de Prevención de Delitos

[G4-57] Durante el año 2017, el área de Compliance, creada en el 2016, continuó ejecutando las tareas para prevenir fraudes y delitos, de acuerdo a las disposiciones contenidas en la Ley 20.393. La creación de esta área radica en nuestro interés por hacer un trabajo amplio y fuerte en la prevención de delitos y malas prácticas, con el objetivo de trabajar con rigurosidad y transparencia para que la empresa continúe siendo un referente de buenas prácticas y orgullo de sus trabajadores y todos los chilenos.



2.5 Ética y buenas prácticas



La labor del Compliance Officer comprende tareas propias y específicas del encargado del Modelo de Prevención de Delitos, además de acciones más globales orientadas a la creación de una cultura interna de hacer las cosas correctamente. En este ámbito, en Metro desarrollamos acciones tendientes a reforzar la conducta ética y las buenas prácticas en los negocios y operaciones en que intervenimos.

Actualización del Código de Conducta

[G4-58] Uno de los hitos más importantes de este período para el área de Compliance fue la actualización del Código de Conducta, una guía de los valores y principios que nos inspiran a todos los que conformamos esta empresa y que orientan nuestra tarea diaria de otorgar a los usuarios una experiencia de viaje segura y confiable, con eficiencia y sostenibilidad.

El nuevo Código de Conducta reemplaza al antiguo Código de Ética y aborda temas como relaciones laborales saludables, seguridad en el trabajo, manejo adecuado de información y ética en las relaciones comerciales, entre otros. Con el uso de diversos contenidos, ejemplos y sugerencias, el documento apoya a los trabajadores de Metro en la resolución de eventuales dilemas éticos, convirtiéndose en una herramienta clave para la sostenibilidad

de la operación y la empresa. El desafío que tenemos por delante es llevar este código a nuestro comportamiento diario y que sea este comportamiento el cual refleje claramente nuestros valores.

[G4-SO4] Durante el año 2017 se trabajó intensamente en la difusión del Código con el objetivo de socializar su información con la organización y definir alineamientos en términos conceptuales y conductuales con la forma de “hacer” de Metro. Entre agosto y diciembre de 2017, 382 trabajadores participaron en este tipo de reuniones.

Para complementar la difusión del código, durante el año se aplicó en dos oportunidades la Encuesta de Clima Ético que realiza la Fundación Generación Empresarial. El objetivo de la encuesta es definir una línea base e ir midiendo progresos en la materia.

2.5 Ética y buenas prácticas

Principios que aborda el nuevo Código de Conducta Metro



Nuestras personas

Aborda el comportamiento personal, respeto por la dignidad de las personas, respeto por los trabajadores y sus organizaciones, comunicación y colaboración, seguridad en el trabajo, entorno pacífico y seguro, y ambiente de trabajo saludable.



Nuestros recursos

Considera el manejo adecuado de la información, uso adecuado de los recursos y bienes, protección de datos personales, integridad de los antecedentes financieros y contables, y uso responsable de computadores, software y correo electrónico.



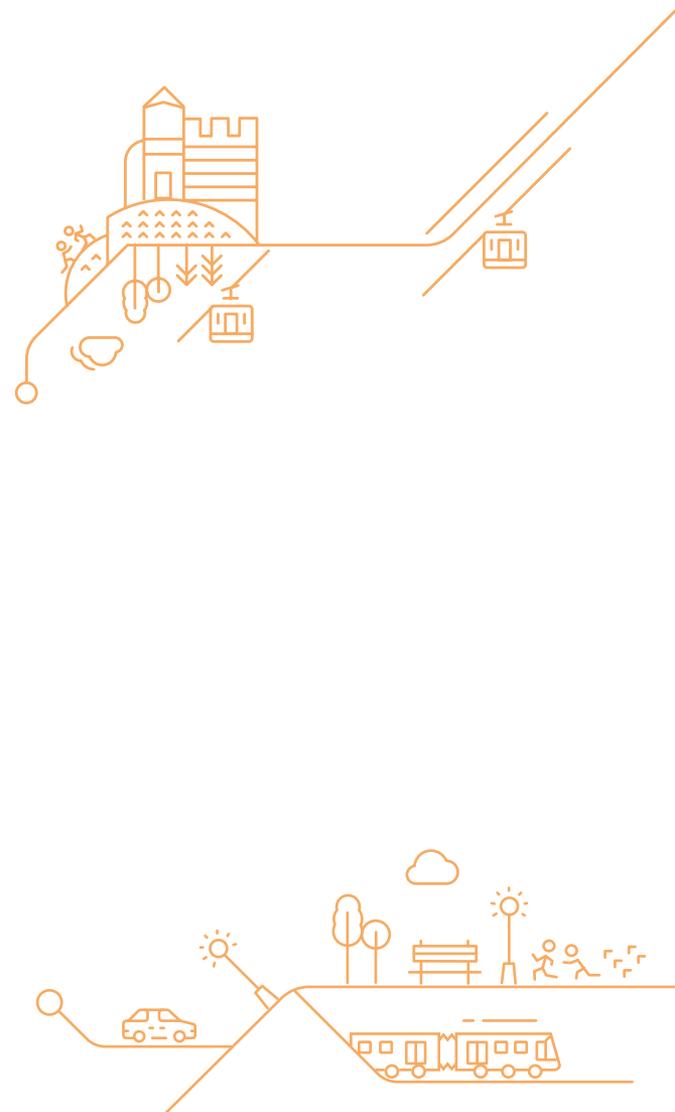
Nuestras relaciones con terceros

Contempla probidad y confidencialidad, ética en la interacción pública, ética en las relaciones comerciales, interacción con nuestros clientes e interacción con proveedores.



Nuestra conducta empresarial

Considera temas de apertura y transparencia, responsabilidad para evitar conflictos de interés, contratación de familiares y otros, respeto por el medio ambiente y responsabilidad social empresarial, y prevención de delitos (Ley 20.393).



2.5 Ética y buenas prácticas

2.5.2 Canal de denuncias

[G4-57] Uno de los mecanismos implementados por Metro para asegurar el cumplimiento de la Ley 20.393 y nuestro Código de Conducta es el Canal de Denuncias. Este espacio interno, creado por Metro y administrado por una empresa auditora externa, permite a todos nuestros trabajadores dar a conocer de manera confidencial cualquier hecho que quebrante tanto la normativa interna como externa.

El canal funciona de manera independiente y bajo absoluto anonimato para la persona que denuncia. Las denuncias pueden efectuarse a través de una plataforma web, correo electrónico o casilla postal. La promoción de su uso la realizamos principalmente a través de medios digitales y afiches al interior de la empresa.

Fraude al Fondo de Bienestar

[G4-SO5] Durante el año 2017 culminó la investigación del fraude al Fondo de Bienestar, el que salió a la luz a través del Canal de Denuncias. El caso consistió en el uso indebido de los beneficios del Fondo por parte de alrededor de 200 personas que, luego de la investigación pertinente, fueron desvinculados por falta a la probidad. La mayoría de estos despidos y su motivo han sido ratificados en los tribunales laborales. El hecho nos ha impactado fuertemente, pero sobre todo nos ha inspirado a seguir trabajando por mantener la transparencia y una conducta apegada a la ética y buenas prácticas en todas nuestras acciones.

Capacitación de viajes y misiones al extranjero

[G4-SO4] En el marco de la implementación del Modelo de Prevención de Delitos, hemos impulsado diversas capacitaciones que son parte del programa de Compliance y tienen por propósito cautelar y fortalecer una cultura de hacer lo correcto.

En este sentido, en el año 2017 trabajamos en capacitaciones para nuestros trabajadores que van en representación de la compañía al extranjero. Estas capacitaciones abordan, entre otros temas, consejos prácticos sobre el Modelo de Prevención de Delitos; el contexto legal; información respecto del formato de reuniones para requerir permisos o autorizaciones a funcionarios públicos; uso y cuidado de canales de comunicación; y precaución con la recepción de invitaciones o regalos de terceros.



2.6 | Modelo de Gestión de Riesgos

[G4-2] Metro se encuentra expuesto a diversos riesgos asociados al mercado, como también a riesgos propios de su negocio y para ello ha creado instancias dentro de su organización que buscan la generación de estrategias que permitan minimizar estos riesgos y disminuir los potenciales efectos adversos que éstos conllevan.

De acuerdo a la Política de Riesgos de la empresa, Metro S.A. apoya la instauración paulatina de un proceso de Gestión de Riesgos como herramienta de apoyo para facilitar el logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, tendiente no sólo a reducir el impacto de las dificultades propias del desempeño, cuando se presenten, evitando así la consiguiente pérdida de valor; sino que también permita prevenir que los riesgos se materialicen.

Dentro de este contexto, se establece que “la Gestión de Riesgos en Metro será responsabilidad de la Alta Dirección, quien adquiere el compromiso de velar por su establecimiento y desarrollo, además de participar en las definiciones para la instauración de este tipo de gestión, así como el de revisar periódicamente los avances en la instauración de este proceso. Formalmente, apoyará y fomentará la participación de

todos los niveles jerárquicos necesarios para el buen cumplimiento de este proceso.

El principal rol a nivel estratégico es el de Supervisión y Aprobación de las políticas de gestión de riesgos, definiéndose como responsables de éste al Directorio, a través del Comité de Auditoría Finanzas y Riesgos que sesiona mensualmente.

Adicionalmente, Metro S.A. destaca que el Proceso de Gestión de Riesgos da un importante valor a la compañía, ya que:

- Es un proceso sistemático que permite hacer seguimiento y que se puede auditar, para demostrar el cumplimiento de los requisitos externos y del directorio de la empresa.
- Permite, de manera integral, que se determinen las prioridades en la acción y que los controles sean los efectivos para la concreción de los objetivos de cada proceso.
- Crea una cultura en la que todo el personal es consciente de los riesgos y busca su identificación, evaluación y gestión de una forma activa.
- Permite incorporar, en forma explícita con un enfoque metodológico y lenguaje común, la administración de riesgos en todos los procesos de la organización.

Durante el año 2017, el foco principal del plan de gestión de riesgos, fue el monitoreo de los riesgos críticos levantados y/o actualizados en el año 2016.

[G4-45, G4-46, G4-47] El punto de partida de la gestión de riesgos en Metro es el proceso de Planificación Estratégica que hace la empresa periódicamente. En base a la última planificación, la alta dirección definió los riesgos estratégicos, que son aquellos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

A partir de estos riesgos, utilizando los marcos metodológicos de la ISO 31000 y COSO ERM, se definieron los procesos críticos, niveles de exposición y aceptación del riesgo. Para mitigar estos riesgos se definieron Planes de Tratamiento con plazos y responsables, además de indicadores para monitorear el comportamiento del nivel de riesgos, proceso que es liderado por la Gerencia de Planificación y Desarrollo.

Los riesgos identificados están basados en 42 procesos críticos relacionados con la operación de trenes y estaciones; mantenimiento; gestión comunicacional; gestión ambiental; gestión de proyectos; construcción de nuevas línea 3 y 6; prevención

2.6 Modelo de Gestión de Riesgos

de riesgos y salud en el trabajo; gestión de personas; planificación financiera; negocios no tarifarios; medios de pago; abastecimiento y compliance.

- 
- 1 11 Riesgos estratégico críticos**
 - 31 riesgos Planificación Estratégica
 - 2 42 Procesos críticos**
 - 977 riesgos
 - 3 79 riesgos críticos (residual)**
 - 85 planes de mitigación.
 - 112 KRI

A continuación se detallan los 11 riesgos estratégicos críticos:

1. Averías o fallas con consecuencias graves para las personas y/o la operación

Metro de Santiago es uno de los actores más importantes del sistema de transporte público de Santiago de Chile, por ende, una falla en su operación genera consecuencias severas, tanto como para los usuarios de Metro como el sistema integrado de transporte. Una causa de interrupción de operación más común son las fallas o averías que pueden generar

tanto en el material rodante de Metro como en sus sistemas de vías e infraestructura. Un claro ejemplo de este riesgo de vio materializado en el año 2014, donde una falla de sistemas eléctricos, dejó 3 líneas sin energía eléctrica, lo que afectó a más de 500 mil personas y generó un caos en la capital.

Dado una serie de averías ese mismo año, se concibió un proyecto llamado “Plan de averías de alto impacto” por un monto de 105 millones de dólares, el cual busca bajar la probabilidad de ocurrencia de este tipo de fallas y minimizar el impacto en caso que éstas ocurran.

2. Fenómenos de la naturaleza que genere interrupción de la operación total o parcial.

La Red de Metro de Santiago cuenta con distintos tipos de instalaciones y activos, tales como estaciones, trenes, subestaciones eléctricas, talleres, entre otros; que pueden ser afectadas por fenómenos de la naturaleza tales como incendios, terremotos, inundaciones, etc, que pueden dejar a la Red de Metro en Blackout.

A raíz de lo anterior, se establecen procedimientos internos para afrontar situaciones de emergencia en la Red de

Metro, de manera de cautelar la seguridad de los pasajeros, de los trabajadores, de la infraestructura y la continuidad operacional. Estos procedimientos están diseñados para tener una visión general de cómo afrontar situaciones que pueden poner en riesgo a las personas, las instalaciones o los equipos, además de causar una alteración grave en el servicio de transporte que brinda La compañía.

En paralelo, la Gerencia de Personas, diseñó un módulo para instruir el Plan de Emergencia de Estaciones, Trenes, Túneles y Vías, en los programas de capacitación y reentrenamiento. En estos programas participara el personal que le correspondiente intervenir en situaciones de emergencia.

3. Paralizaciones de personal operativo crítico para la operación de Metro.

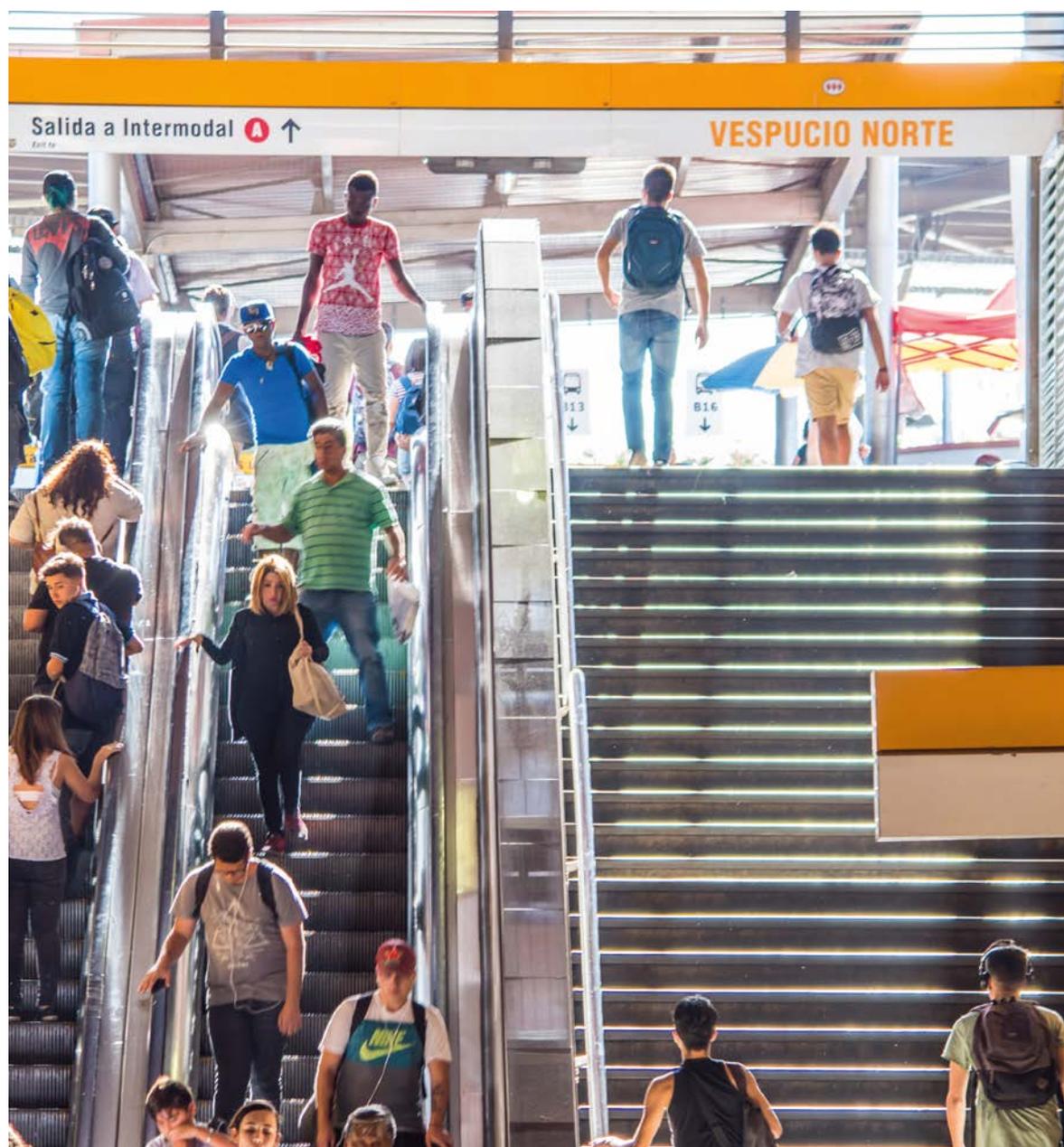
Los trabajadores de Metro funcionan como asociación permanente en diversos sindicatos para cautelar las condiciones de trabajo. La empresa cuenta con cuatro sindicatos de trabajadores que realizan negociaciones colectivas cada tres años para levantar sus requerimientos ante los representantes de la empresa asignados a participar de esta negociación. Estas instancias tienen el riesgo de provocar huelgas si no se llega a

acuerdo entre las partes, lo que se traduce en paralizaciones de personal que podrían impactar a la operación. También, existe riesgo de paralización de la operación de Metro ante situaciones de emergencia o variables externas que puedan afectar la seguridad de los trabajadores.

Por lo anterior, la empresa propicia diversas instancias con los trabajadores para facilitar una satisfactoria negociación, existen iniciativas de capacitación y talleres de líderes sindicales en temas relevantes al negocio. En cuanto a las empresas contratistas, el año 2017, se implementó una instancia específica para el análisis y levantamiento de alertas a éstas empresas, donde se revisan indicadores laborales, legales y de seguridad.

4. Atentados terroristas.

En Metro se transportan alrededor de 2,6 millones de personas diarias, por lo que existen numerosos puntos de alta concentración de gente. Esto genera un alto riesgo de ser un objetivo de un ataque terrorista dentro de la ciudad de Santiago. En la eventualidad que sea detectada la presencia de un objeto en un tren o en una estación, se puede presumir dos situaciones posibles: el objeto se quedó olvidado o que fue dejado voluntariamente. En el segundo



caso, también se puede presumir dos situaciones posibles: el objeto fue dejado voluntariamente para deshacerse de él o que fue dejado para causar algún efecto o daño. En concreto, en el año 2014, hubo dos atentados de bomba, uno en Estación Escuela Militar, donde resultaron 14 personas heridas, y otro en un Tren de Línea 1 llegando a estación terminal Los Dominicos, donde no hubo heridos.

A raíz de lo ocurrido, se crea un Plan de Seguridad, el cual contempla medidas como reemplazo de basureros por bolsas transparentes, aumento de dotación de vigilantes, construcción de Comisaría de carabineros en Estación Baquedano, un control perimetral en los recintos de Metro, y un mejoramiento del sistema CCTV.

5. Ejecución de Proyectos de Expansión en plazos, costo y alcance inicial.

El plan de expansión de Metro, en etapa de ejecución, hoy se compone por el desarrollo de la nueva línea 3, las extensiones de líneas 2 y 3, y la nueva línea 7. El desarrollo de estos proyectos puede ser impactado por diversas variables, considerando que éstos en su inicio tienen un presupuesto, plazo y alcance definido.

Tipo de cambio: El tipo de cambio utilizado para control, es el dólar equivalente, que está sujeto a la fecha del decreto de hacienda y rige para todo el período del proyecto [UF/USD].

También existe el tipo de cambio utilizado para la conversión a pesos corrientes que se informa tanto a DIPRES, como MDS, en ambos casos genera un impacto en el costo del proyecto.

Costo del suelo: Estos costos se relacionan con el uso del suelo, si hay construcción o uso comercial, lo cual varía además por sector e impacta en los costos del proyecto para las expropiaciones.

Obligaciones: Si bien la normativa no ha cambiado, la interpretación de la misma impacta en plazos relacionados a tramitaciones.

Organizaciones sociales: Actualmente, las comunidades aledañas a los sectores donde se emplazarán los proyectos tienen más influencia en el desarrollo del proyecto, tanto en su etapa de diseño y de ejecución de obras.

Es por esto que existe un control exhaustivo en cuanto a los avances financieros y físicos de los proyectos, con el objetivo de cumplirlos

en fecha y forma según de acuerdo a la planificación.

Por otro lado, el no cumplimiento de plazos y alcance esperado, afecta a la reputación corporativa de Metro, ya que no cumple con el compromiso de Metro con los usuarios y autoridades.

6. Diseño de los procesos y proyectos en línea con buenas prácticas socioambientales.

El sistema de transporte público se encuentra en constante crecimiento y adaptación, en el que se busca cubrir mayor terreno y poder otorgar un mayor y mejor servicio a los ciudadanos metropolitanos. Esto se ve reflejado en la inauguración de la línea 6, la construcción de la línea 3, la construcción de extensiones para las líneas 2 y 3, y el nuevo proyecto en desarrollo para la línea 7. Todo proyecto de construcción trae consigo impactos socioambientales al intervenir un espacio urbanizado, lo que se traduce en reclamos por parte de los vecinos. En adición a la construcción, la operación del servicio de transporte también genera impactos en el terreno circundante. Como compañía, Metro S.A. realiza un seguimiento trimestral de los riesgos socioambientales en los proyectos de construcción y operación, mediante un equipo dedicado a la relación



con los grupos de interés presentes en los territorios afectados. En la zona se cuenta con mesas de trabajo y otras instancias de diálogo orientadas a la búsqueda de soluciones en torno a las necesidades, requerimientos y expectativas de los grupos. Los principales reclamos recibidos son por ruido, daño a infraestructura, emisiones contaminantes, higiene ambiental, seguridad y vibraciones. En el año 2016, se presentó una disminución de reclamos en un 19%, considerando la construcción conjunta de la línea 6 y 3. Por otra parte, el 66% de los reclamos fueron por línea 3 y sólo un 34% por línea 6. Este mismo año, se inició una campaña para promover buenas prácticas en las empresas contratistas que se encuentran desarrollando los procesos de construcción de líneas nuevas.

7. Financiamiento para ejecutar proyectos de inversión.

La constante necesidad de aumentar y mejorar el servicio, se traduce en el levantamiento de proyectos de inversión, para lo cual se cuenta con un proceso de levantamiento de proyectos y requerimientos

en las distintas áreas de trabajo, sumado a los diferentes proyectos y megaproyectos del Plan de Expansión. Los proyectos pasan por un proceso de priorización de inversión, en donde se ponderan distintos factores para otorgar un ranking a cada uno de ellos. El riesgo existente al respecto, se basa en la necesidad de la empresa por mantener o mejorar el servicio y cubrir las normativas que tienen carácter obligatorio, con una capacidad de inversión limitada. Desde el año 2017, se cuenta con un Plan de Desarrollo que realiza un análisis de los proyectos que no tienen financiamiento dándole una clasificación de prioridad y así evaluar distintas alternativas de financiamiento.

8. Normativas o políticas gubernamentales.

Metro se rige por las normas de las sociedades anónimas abiertas, y está sometido a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, y adicionalmente a las normas del derecho común, aplicables a toda sociedad anónima.

Además, Metro también está sujeto a las normas de derecho público por las que

se rigen las empresas en que el Estado es dueño o tiene participación mayoritaria.

Esto genera que Metro esté más expuesto a los cambios de políticas del gobierno que una empresa de sociedad anónima privada, lo cual puede generar cambios que se pueden materializar en la estructura organizacional, endeudamiento, tarifa de ingresos, negociaciones sindicales, entre otros.

9. Tarifa Técnica para la cobertura de los Costos Totales de Largo Plazo de Metro.

La tarifa técnica de Metro está definida con el propósito de mantener la estabilidad financiera de largo plazo, equilibrando los ingresos tarifarios con los costos totales de largo plazo.

El actual Convenio de Transportes entre el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y Metro, establece la revisión cada 3 años de los costos totales de largo plazo de Metro, a objeto de calibrar la tarifa técnica y el polinomio de indexación de acuerdo a la estructura de costos actualizada.



Debido a esto, Metro debe tener sus costos operacionales y financieros controlados de forma precisa para tener un margen operacional positivo, de tal manera de asegurar la operación, sus obligaciones financieras, y la renovación de activos críticos.

10. Accidentes laborales significativos

La seguridad en el trabajo es un foco prioritario para la empresa considerando la exposición existente de trabajadores internos y externos a accidentes. Principalmente, por su participación en procesos de construcción de nuevas líneas y extensiones, y la operación y mantenimiento de trenes, estaciones, sistemas y vías. La tasa de accidentes laborales presenta una disminución histórica desde el 2014 al 2017 de un 13% promedio anual. La empresa ha levantado una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo con cinco lineamientos para orientar el trabajo: identificar, evaluar y controlar riesgos, fomentar una cultura preventiva, promover el trabajo seguro y saludable, cumplir con la legislación, y aspirar a un desempeño de excelencia.

En cuanto al programa de Cultura de Seguridad, se busca la formación del personal, el levantamiento de un diagnóstico de accidentes, el desarrollo de ideas en conjunto con trabajadores, y la intervención en la empresa, para generar un conjunto de formas de actuar y pensar en relación al riesgo existente en las actividades desarrolladas en el trabajo.

Además, en respuesta a la Política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo, el año 2017, se inició la implementación de la campaña de prevención de accidentes de trayecto, en donde se espera reducir los accidentes de este tipo.

11. Pérdida de información y know how

Metro cuenta con 42 años de experiencia en operación de transporte de pasajeros en los cuales ha sufrido diversos cambios en respuesta a la demografía, al sistema de transporte público, las nuevas tecnologías disponibles, las políticas gubernamentales y las diferentes necesidades de satisfacción del cliente. Por ello, existe conocimiento de

alta especificidad técnica, el que muchas veces está focalizado en un individuo o grupo reducido de trabajadores, sin planes concretos de transferencia. Lo anterior, permite identificar esos cargos como críticos y genera una dificultad a la empresa en cuanto a la cobertura de los cargos por la existencia de un inminente riesgo de pérdida de información. También, no toda esta información no se encuentra centralizada en un sistema a disposición de los trabajadores, por ende existen riesgos de duplicación de tareas y esfuerzos, repetición de errores, y la pérdida de inversión, como por ejemplo, en consultorías. Del año 2015 al 2017, la Gestión del Conocimiento se asume como proyecto estratégico, el cual se resuelve en una Política de Gestión del Conocimiento con el objetivo de identificar el conocimiento crítico de la organización, organizar y estructurar el conocimiento para que sea accesible, disponibilizarlo a través de formatos y canales, transferir conocimiento entre trabajadores, y asegurar su uso adecuado en línea con los fines de la empresa.

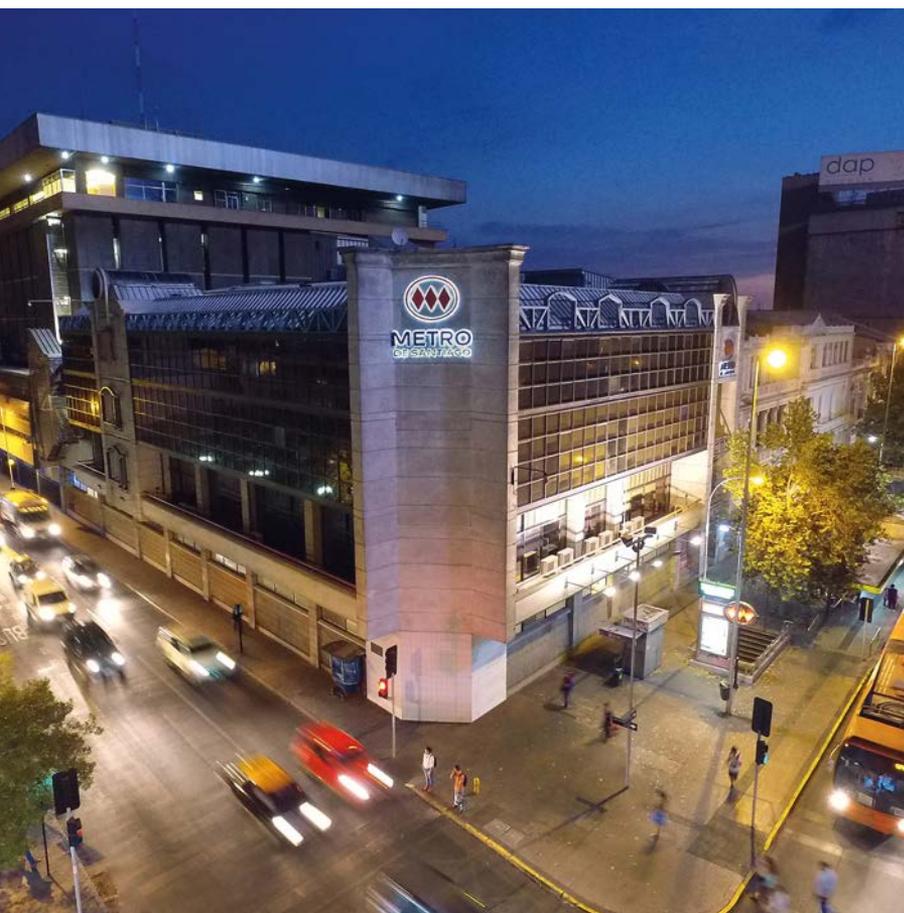


03 Qué hacemos



3.1 Nuestra operación en 2017	51
3.2 Los proyectos de expansión	56
3.3 Negocios no tarifarios	68
3.4 Canal de ventas	70
3.5 Consultorías y asesorías internacionales	74
3.6 El aporte de Metro en la integración urbana	75

[G4-DMA] [G4-6] En Metro trabajamos por el transporte público de la ciudad de Santiago, conectando a sus habitantes con puntos clave para que lleguen cada día a su destino con éxito. Nuestra operación hoy está constituida por cinco líneas que conectan 44 comunas del Gran Santiago. A través de ellas buscamos contribuir a la integración urbana de la capital, además de ofrecer servicios y promover negocios no tarifarios que son un aporte tanto para los santiaguinos como para la sustentabilidad de nuestra operación.



Hitos de la gestión de Metro en 2017

- 1  El 2 de noviembre se puso en marcha la nueva Línea 6, la primera línea automática de nuestro país.
- 2  Avanzamos en las obras de la Línea 3 con montaje de puertas de andén y hormigonado de vías.
- 3  Profundizamos en los proyectos de extensión de las líneas 2 y 3.
- 4  Anunciamos la creación de la nueva Línea 7.
- 5  Firmamos un convenio de energías renovables no convencionales que permite que el 60% de la energía que gastamos provenga de fuentes limpias.
- 6  Avanzamos en el proyecto de prepago, a través del cual seremos emisores de medios de pago con provisión de fondos.
- 7  Iniciamos la construcción de nuevos trenes para las líneas 2 y 5, los que se convertirán en los primeros trenes de Metro construidos en el país.

3.1 Nuestra operación en 2017

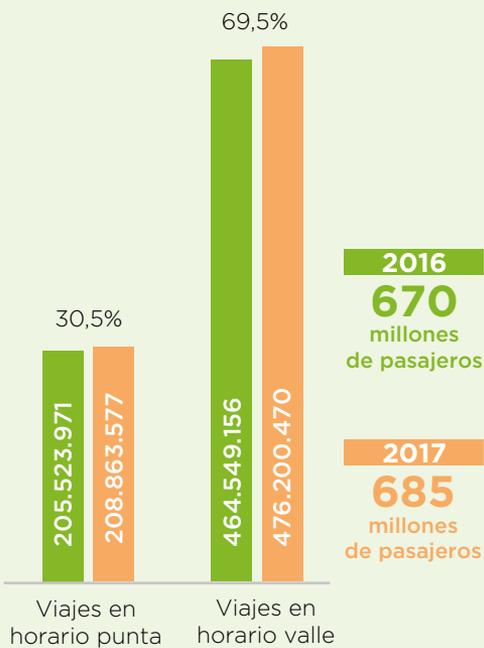
Pasajeros transportados



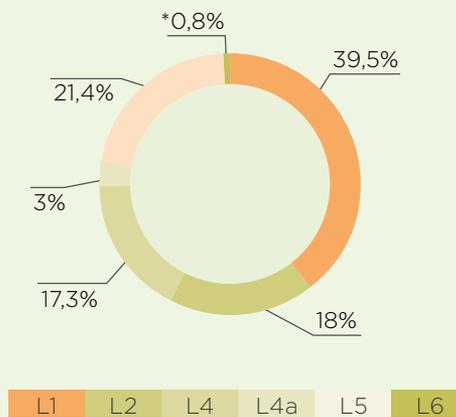
685.063

Millones de pasajeros

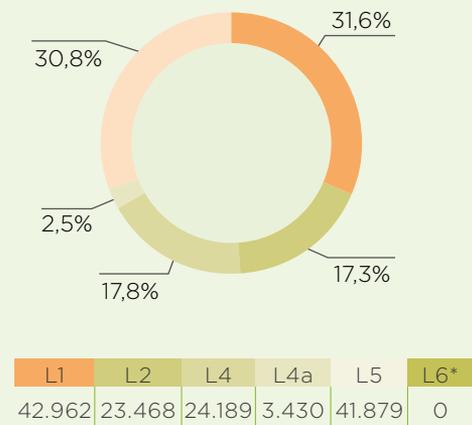
Afluencia de pasajeros según horario



Cantidad de pasajeros promedio por línea



Cantidad de coche/km recorrido por línea



*La Línea 6 entró en operación el día 2 de noviembre de 2017. Al cierre de este Reporte no contábamos con datos oficiales.

En 2017 se transportó un 2% más que el año anterior. No obstante, esto representa un 0,2% menos de lo presupuestado para el período. El 1 de diciembre de 2017 fue el día en que mayor cantidad de pasajeros transportamos, alcanzando los 2.642.646 usuarios. Este año recorrimos un 0,8% más de kilómetros en comparación con 2016.



3.1 Nuestra operación en 2017

3.1.1 Mejoras en la operación del servicio

En Metro contamos con un Plan de Mantenimiento que tiene por objetivo asegurar el mantenimiento preventivo en cada activo de nuestra compañía. Durante 2017, este cumplimiento fue de un 96,4%, tasa que ha venido mejorando sostenidamente desde el 2015. Durante una auditoría de la Contraloría General de la República, en 2014 se detectó que el plan de mantenimiento en trenes solo se cumplía al 50%. Hoy en día, este indicador es de 93% en trenes de neumático y 98% para trenes de acero. Similar situación ocurrió en otros activos, como en la mantención de vías, aumentando de un 80,3% de cumplimiento en 2014, a un 96% en 2017.

Estas mejoras en el desempeño del cumplimiento del Plan de Mantenimiento han influido en el incremento de confiabilidad de los activos operacionales de Metro SA, en los cuales se han notado mejoras sustanciales de tasas de averías y disminución de eventos con alta afectación a pasajeros. Prueba de ello, es la disminución sostenida de tasas de averías de material rodante (2015, 2016, 2017), sistemas y energía (2015, 2016, 2017) y averías mayores a 30 minutos; solo por nombrar los más importantes.

Este logro ha sido posible gracias a la implementación de una estrategia de mantenimiento basada en un ciclo de evaluación de la demanda, planificación, ejecución, análisis y mejora continua de las actividades de mantenimiento. Para cada una de estas etapas se diseñaron procesos y estructuras organizacionales. De este modo, hay áreas de soporte que planifican, analizan y mejoran los planes de mantenimiento y otras que ejecutan con excelencia y mejoran continuamente sus procesos.

Número y tasa de averías desglosada por año

	2015		2016		2017	
	Tasa de Averías	N° Averías	Tasa de Averías	N° Averías	Tasa de Averías	N° Averías
MR	57,7	7944	56,9	7672	39,8	5413
EVS	13,2		14,2		13,9	
Averías mayores a 30 minutos	2,2		2,83		2,05	

Plan de Gestión de Fallas de Alto Impacto

En 2014, a raíz de dos sucesos críticos que afectaron nuestra operación, creamos el Plan de Alto Impacto, que consiste en una serie de proyectos que permiten, de manera sustentable, prevenir y disminuir la cantidad de averías y el tiempo de restablecimiento de las operaciones, minimizando los impactos a nuestros pasajeros.

El proyecto cuenta con un presupuesto de USD 105,7 millones y se implementará hasta el año 2020.

3.1 Nuestra operación en 2017

Algunos de los proyectos implementados

- Instalación de tecnología IGBT (Insulated Gate Bipolar Transistor) para modernizar la flota NS93.
- Implementación SAP para mantenimiento
- Modernización de Servidores de Comando
- Sistema de Gestión de Mantenimiento

Asimismo, en 2017 comenzamos a trabajar en el Plan de Mantenimiento Predictivo para las vías a través de las siguientes iniciativas:

- Medición geométrica de las vías (red de acero): Track Tracer con la empresa ALSTOM.
- Medición del confort de los pasajeros (red de acero y neumática), mediante la instalación de acelerómetros en el tren con la empresa CITEF.
- Inspección de aparatos de vía mediante tintas penetrantes y partículas magnéticas para la red neumática (METRO).

Para el año 2018 se espera integrar los datos recopilados por el mantenimiento predictivo implementado el año 2017 a través de la empresa Mex-Solutions y recibir recomendaciones respecto del diseño actual de la vía para la red de acero, consolidando los estudios de confort, geometría, reperfilado y normalización RTV.

Incidentes con impacto operacional

Año	Tasa
2014	12,0%
2015	7,5%
2016	8,2%
2017	7,6%

En 2017 registramos 1.062 incidentes EVS con impacto en la operación, disminuyendo la tasa desde un 8,2%, en 2016, a un 7,6%, en este último período.

Tasa con impacto operacional acumulada por Línea

Línea	Tasa
L1	6,9%
L2	11,4%
L4	2,9%
L4A	2,9%
L5	9,5%
L6	*Dato no reportado en Informe operacional
Red de Metro	7,6%

*No contamos con esta información al ser una Línea recién inaugurada a fines de 2017.

Las líneas con menor tasa de averías son las Líneas 4 y 4A, mientras que en la Línea 2 registramos la mayor tasa de averías, promediando una tasa de 11,4% en 2017.



3.1 Nuestra operación en 2017

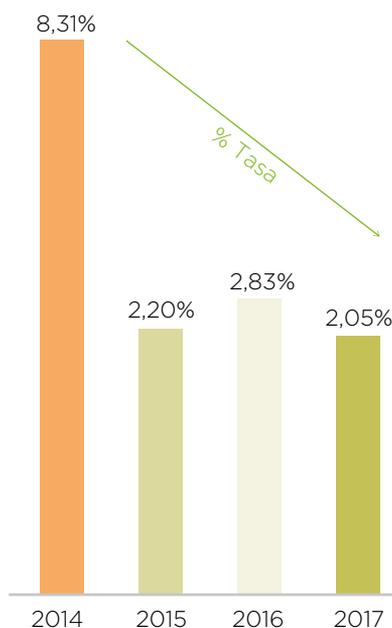
Cantidad total de averías en 2017

En términos globales, en 2017 se registraron 5.612 averías en total, en su gran mayoría averías de corta duración y en menor medida averías de duración mayor a 5 y 30 minutos. Del total de averías, hubo 38 averías mayores a 5 minutos de trenes en Horario Punta, es decir, solo el 0,68% tuvo un impacto que perciben los pasajeros, mientras que el 99,32% correspondieron a inconvenientes de bajo impacto que no repercutieron en el servicio.

A nivel general, las averías del 2017 se originaron principalmente por: tracción y frenado (, %); control y comando (, %) y sistema de puertas (, %), entre otras. A continuación, presentamos el detalle:

Motivo	Número de averías	%
Tracción-frenado	1204	21,45%
Control y comando	898	16,00%
Sistema de puertas	889	15,84%
Mecánica-boggie	525	9,35%
Caja	418	7,45%
Equipos eléctricos	259	4,62%
Pilotaje automático embarcado	257	4,58%
Bloqueo de tren	230	4,10%
Equipos neumáticos	228	4,06%

Motivo	Número de averías	%
Averías varias	213	3,80%
CBTC embarcado	185	3,30%
Sistema de comunicación	148	2,64%
Confort	73	1,30%
Información	26	0,46%
Frenado largo	24	0,43%
Deslocalizaciones	20	0,36%
TETRA embarcado	12	0,21%
Daños a equipos e instalaciones	3	0,05%
Total general	5612	100,00%



Impacto a pasajeros por averías mayores a 30 minutos

Las averías con una duración mayor a 30 minutos han disminuido paulatinamente desde 2014 a la fecha. Actualmente hemos disminuido este indicador en más de un 75%, tomando como línea base lo sucedido en 2014.

Reclamos de la operación

Nuestras Oficinas de Atención al Cliente recibieron más de 8 mil reclamos de nuestros usuarios durante el año 2017, relativos a distintos aspectos de nuestro servicio. Si bien la cifra puede considerarse baja a la luz de los millones de viajes que realizamos diariamente, conocer este tipo de opiniones resulta fundamental para poder mejorar nuestro servicio y brindar así una mejor experiencia al interior de Metro.

Reclamos más frecuentes

Tipo de reclamo	Cantidad	%
Problemas de transacción	1.213	33,8%
Funcionamiento de máquinas de carga	1.161	32,4%
Atención al usuario	651	18,2%
Tiempo de espera	320	8,9%
Presencia de músicos y vendedores en trenes	239	6,7%

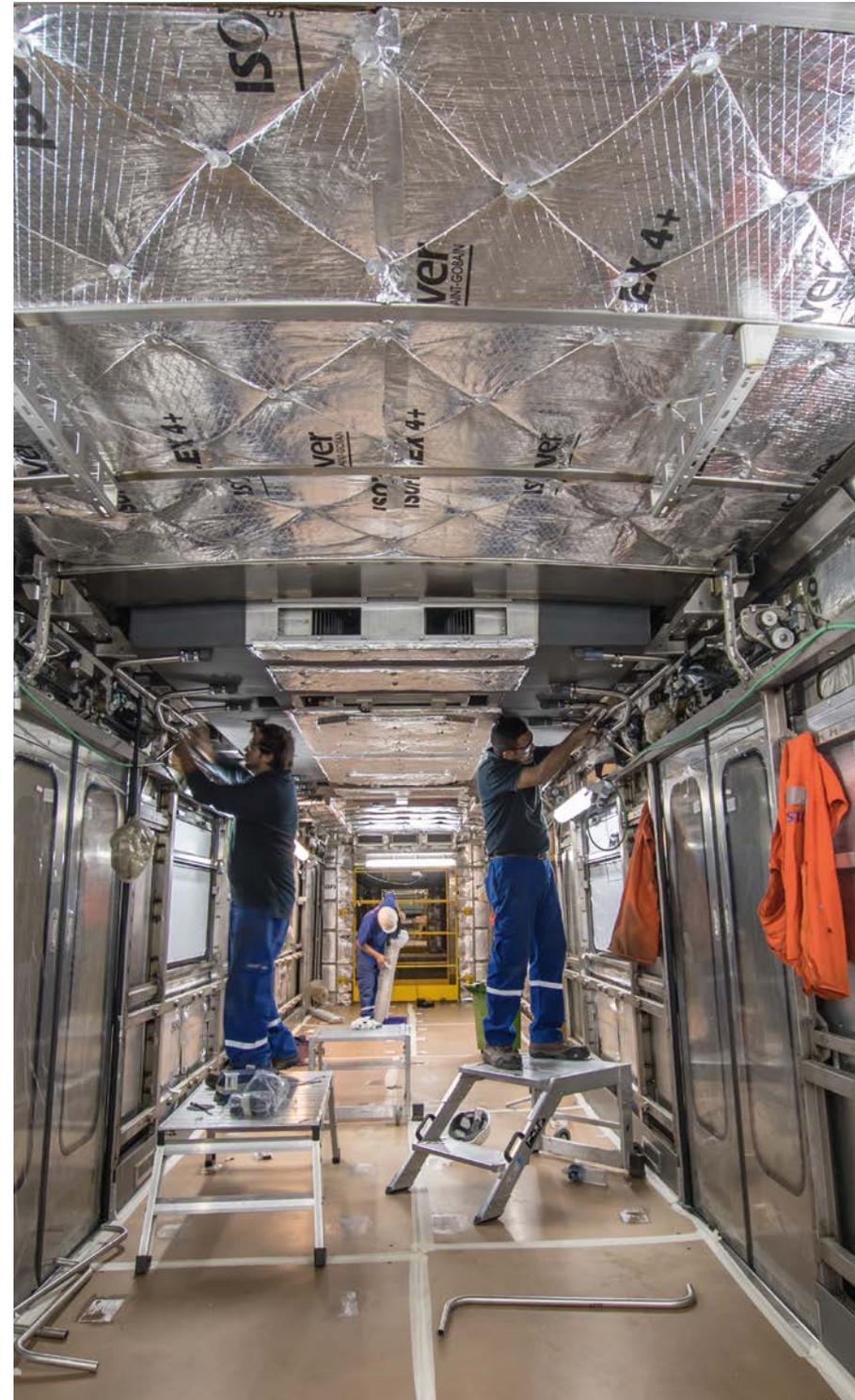
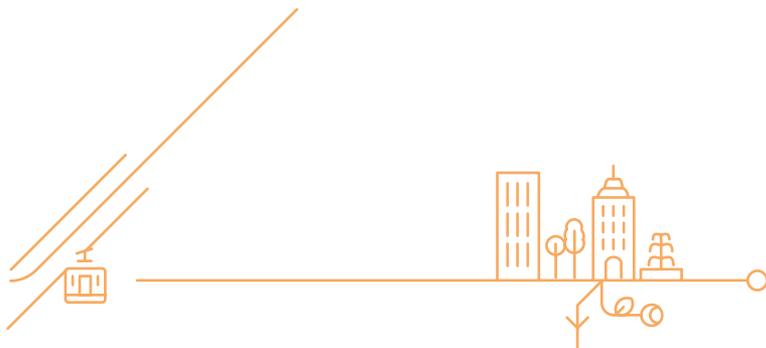
3.1 Nuestra operación en 2017

Armado de nuevos trenes para líneas 2 y 5

Uno de los hitos más relevantes de 2017 y que sin duda marcará la historia de Metro es la creación de los primeros trenes de Metro elaborados 100% en nuestro país y que reemplazarán de manera paulatina a los antiguos trenes de las líneas 2 y 5 de la red.

Este proyecto que busca mejorar la calidad del servicio de ambas líneas comenzó a ejecutarse el segundo semestre de 2017 y consiste en el desarrollo de la ingeniería, armado e integración de los nuevos coches en todas sus partes y piezas en manos de la empresa contratista ALSTOM.

Los nuevos coches de rodado neumático tendrán aire acondicionado, pasillos de inter-circulación y una serie de mejoras que permitirán favorecer la experiencia de viaje de los usuarios. La entrega del primer tren está agendada para el segundo semestre de 2018 y, a fines del proyecto, Metro contará con 245 coches nuevos que conformarán 35 trenes, todos armados íntegramente en las instalaciones de Taller Neptuno por primera vez en la historia de Metro.



3.2 | Los proyectos de expansión

Santiago crece y en Metro somos parte de su desarrollo, trabajando de manera constante en nuestros proyectos de expansión. El año 2017 estuvo marcado por nuestro principal hito como compañía: la puesta en marcha de la Línea 6, que comenzó sus operaciones para atender al público el día 2 de noviembre. Además de esto, presentamos grandes avances en la Línea 3, con la llegada de todos los trenes a Chile y el montaje definitivo de las puertas de andén. A fines de 2017 presentamos un avance del 82% en este proyecto y en general, el Proyecto 63 (P63, que incluye líneas 6 y 3), presenta un 90% de avance.

Junto con ampliar nuestra red de servicio de transporte y entregar una mejor conectividad a la ciudad, con los nuevos proyectos de Metro

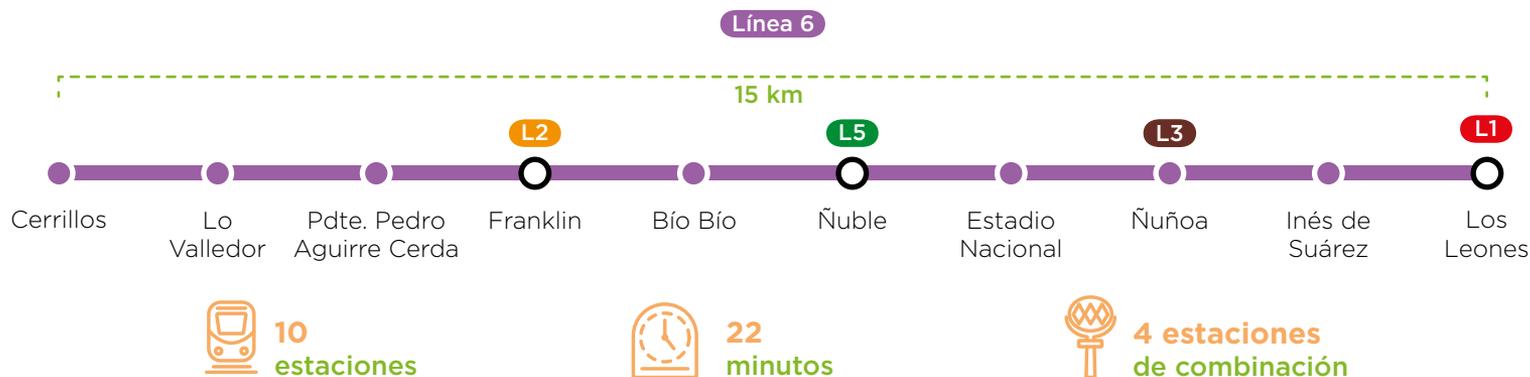
también generamos impactos indirectos significativos en lo social y económico. En torno a las nuevas estaciones se generan polos de desarrollo, como locales comerciales o de servicios; la llegada del Metro genera un aumento de la plusvalía de proyectos habitacionales y comerciales; y la disminución de los viajes en la superficie aporta a la calidad de vida de los ciudadanos.

3.2.1 Línea 6: nuestra primera línea automática

Sin duda el gran hito para Metro este año fue la exitosa inauguración y puesta en operación de la nueva Línea 6, que conecta

a la comuna de Cerrillos y Providencia en alrededor de 22 minutos y añade cerca de 15 kilómetros nuevos a la red de Metro. Esta línea beneficia a 1,1 millones de habitantes de las comunas de Cerrillos, Pedro Aguirre Cerda, San Miguel, San Joaquín, Ñuñoa, Santiago y Providencia.

La Línea 6 es un gran aporte a la calidad de vida de estas comunas. Por un lado, es primera vez que los habitantes de Cerrillos (85 mil) y de Pedro Aguirre Cerda (122 mil) cuentan con estaciones de Metro y, por otro, todos los usuarios de la línea podrán reducir sus tiempos de viaje en un 60%: desde un promedio de 47 minutos de traslado entre Cerrillos y Los Leones, a poco más de 20 minutos.



3.2 Los proyectos de expansión



Características de la operación de las nuevas líneas

Para el proyecto Línea 6 hemos incorporado altos estándares de calidad y tecnología, incluyendo varias innovaciones respecto a las líneas anteriores. Dentro de estas nuevas tecnologías destacan puertas de andén automáticas; electrificación/alimentación aérea (catenarias); cámaras al interior de los coches; aire acondicionado; sistema de información a pasajeros; y accesibilidad universal. Además, la evacuación de los trenes es frontal, el pilotaje es automático (UTO) y su eficiencia energética es superior al resto de las líneas de Metro.

A continuación, detallamos las principales características que ya se encuentran operativas en la Línea 6 y que operarán en las próximas líneas nuevas de Metro de Santiago (líneas 3 y 7).

3.2 Los proyectos de expansión

Tecnología de vanguardia y eficiencia energética

- **Pilotaje automático**
- **Alimentación por catenaria**
- **Fabricación de aluminio** que hace más livianos los trenes y genera menos consumo de energía.
- **Ruedas especialmente diseñadas** para tener menor roce con el riel, lo que contribuye a la eficiencia energética.
- **Coches amplios** con mayor capacidad, convirtiendo el tren en uno de los más eficientes en cuanto a energía gastada por pasajero.
- **Detectores de humo y aire acondicionado en cada coche.** La temperatura ambiente en su interior es siete grados menos que en el exterior.
- **Cámaras de seguridad** que están operando y grabando todo el tiempo. En eventos como frenados de emergencia,

la cámara que se encuentre más cercana al dispositivo accionado enfoca automáticamente al pasajero.

- **Intercomunicadores** en cada vagón que permiten la comunicación entre los pasajeros y los operarios ubicados en el Centro de Control de Operaciones.
- **Pantallas informativas** en todos los coches.
- **Iluminación LED** en todos los trenes, lo que genera un gran ahorro de energía en comparación al resto de los trenes de la red de Metro, que cuentan con tubos fluorescentes.
- **Mecanismo de evacuación frontal** en cada tren, con una puerta de evacuación en el primer y el último coche, desde donde se despliega una rampa. Este sistema permite evacuar cerca de 90 pasajeros por minuto y un tren completo en 10 minutos.





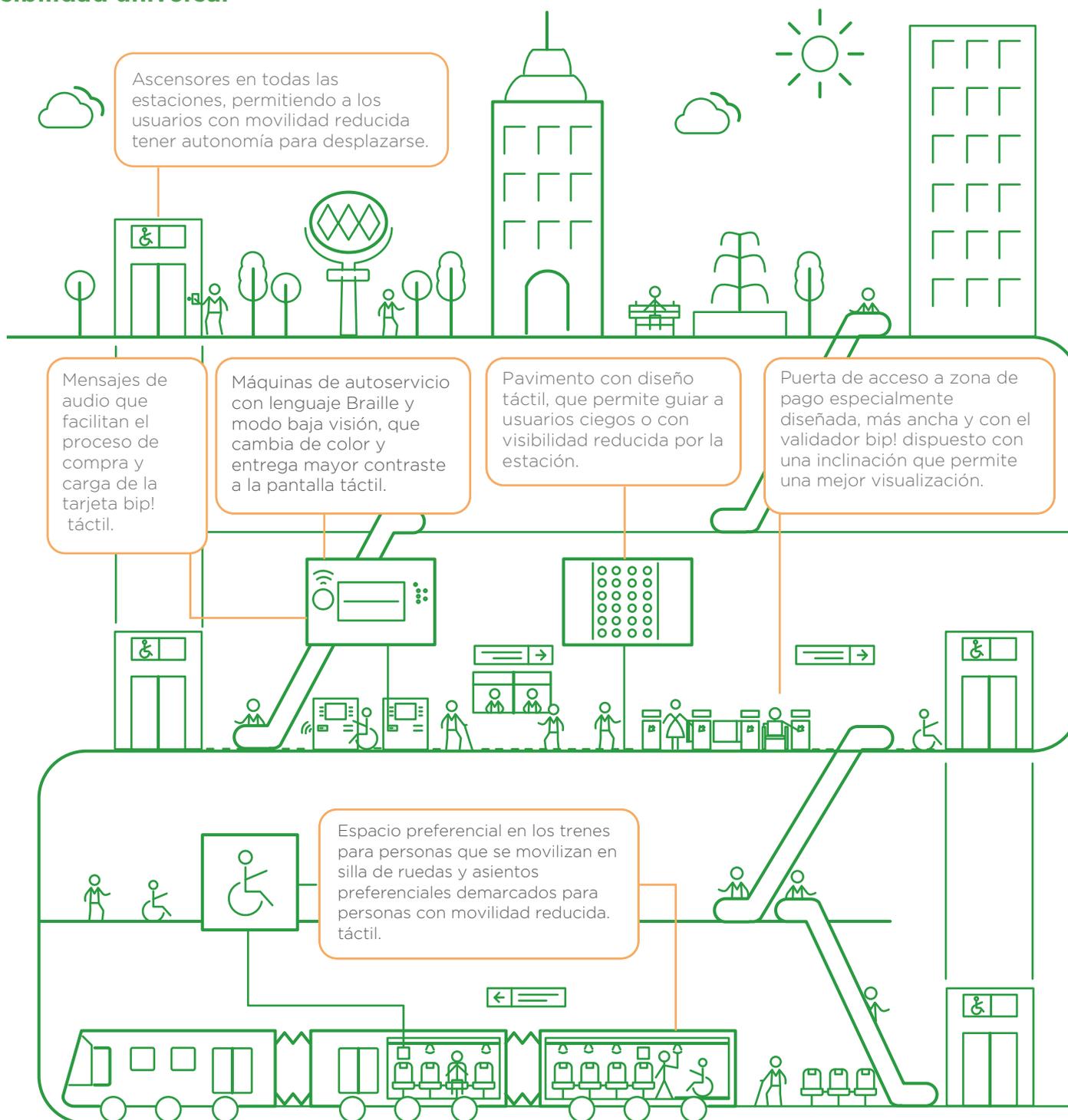
Accesibilidad universal

Asegurar mejores condiciones para el acceso y el viaje a personas con movilidad reducida o discapacidad ha sido una de las prioridades de la nueva Línea 6. Es por ello que esta nueva línea presenta una serie de medidas para facilitar su uso y accesibilidad universal.

- Puerta de acceso a zona de pago especialmente diseñada, más ancha y con el validador bip! dispuesto con una inclinación que permite una mejor visualización.
- Ascensores en todas las estaciones, permitiendo a los usuarios con movilidad reducida tener autonomía para desplazarse.
- Pavimento con diseño táctil, que permite guiar a usuarios ciegos o con visibilidad reducida por la estación.
- Máquinas de autoservicio con lenguaje Braille y modo baja visión, que cambia de color y entrega mayor contraste a la pantalla táctil.
- Mensajes de audio que facilitan el proceso de compra y carga de la tarjeta bip!
- Espacio preferencial en los trenes para personas que se movilizan en silla de ruedas y asientos preferenciales demarcados para personas con movilidad reducida.

3.2 Los proyectos de expansión

Accesibilidad universal



3.2 Los proyectos de expansión

Los beneficios de las líneas automáticas

- Se aumentan los niveles de seguridad de la operación gracias a sistemas de apoyo adicionales como CCTV, alarmas e interfonos directos, además del nuevo sistema de evacuación por puerta frontal.
- La automatización permite flexibilidad operacional para adaptarse a los escenarios de demanda.
- Disminuyen la cantidad de averías y fallas de operación, lo que ayuda a mejorar la calidad del servicio.
- La automatización libera a los trabajadores de ciertas tareas, lo que permite tener un mayor foco en el servicio a clientes.
- Con el sistema de puertas de andén se disminuyen prácticamente a cero los suicidios e ingresos accidentales a vías.
- El centro de control monitorea en tiempo real el estado de los equipos.
- La modernidad de estas vías ayuda a mejorar la imagen general de la ciudad y empresa Metro.

Pagos automatizados

En la Línea 6, el proceso de compra y carga de la tarjeta bip! está totalmente automatizado a través de máquinas de autoservicio que permiten pagos en efectivo o con tarjeta de débito o crédito. Contamos con dos modelos de máquinas automáticas (MAS). En uno los usuarios pueden comprar y recargar la tarjeta bip!, además de consultar su saldo y activar cargas remotas. En el otro, llamado máquina de autoservicio compacto (MASC) se puede consultar el saldo y realizar recargas de tarjetas bip! con montos exactos, ya que no entrega vuelto.

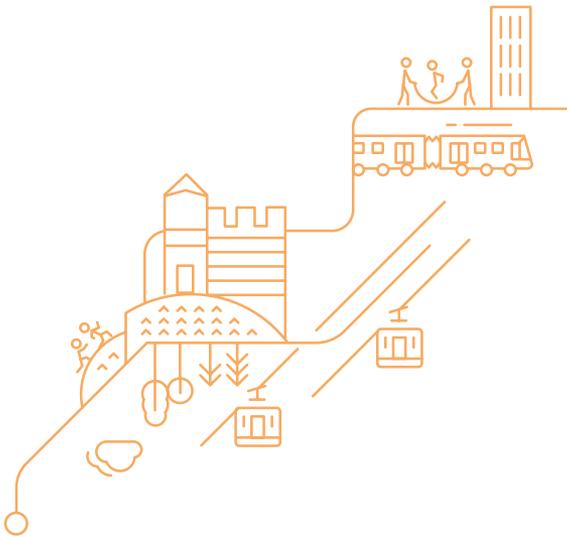


3.2 Los proyectos de expansión

Pantallas informativas

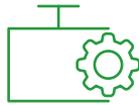
Con el propósito de entregar información relevante y oportuna, en la nueva Línea 6 de Metro implementamos diversas pantallas en estaciones, andenes y trenes con distintas funcionalidades.

Más información en <http://www.metrosantiago.cl/minisitio/linea-3-y-6/>



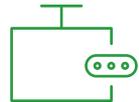
Pantalla interactiva

Pantallas táctiles mediante las cuales los usuarios pueden conocer la estación en la que se encuentran, el entorno, el horario de funcionamiento e información general del servicio. Están ubicadas en la zona no paga, cercana a los paneles de InfoMetro.



Pantallas sobre línea de control

Presentan contenidos predefinidos y programados de forma automática, que pueden ser interrumpidos por un evento que se deba informar de forma rápida. Se ubican en las zonas de ingreso para que el usuario vea la información antes de entrar a la zona de pago.



Pantallas en zona de combinación

Se ubican en estaciones de combinación, específicamente en las zonas de conexión.



Pantallas de andén

Entregan información del servicio en tiempo real como información climática, destinos de los dos próximos trenes que llegarán a esa vía, información sobre la densidad del próximo tren, dirección de la línea, próxima combinación y estación terminal. Hay cuatro pantallas de este tipo por andén a excepción de las estaciones terminales, donde solo se dispone de estas en el andén de salida.



Pantallas LED

El sistema de puertas de andén presenta un display LED que permite entregar mensajes a los pasajeros. Se encuentra ubicado en el cabezal de cada puerta. En caso de que una puerta del tren o puerta del próximo tren esté en falla, se muestra un mensaje advirtiendo esta situación.



Pantallas embarcadas

Hay dos pantallas en los extremos de cada coche que entregan información relativa al avance del tren e información ante contingencias.

3.2 Los proyectos de expansión

Certificación

Para cumplir con los estándares internacionales y fortalecer la seguridad de la operación, contratamos a la empresa francesa CERTIFER para auditar la construcción de los diferentes sistemas y procedimientos operativos de Línea 6 y las futuras nuevas líneas de Metro.

Impactos de la Línea 6 sobre la red

La puesta en operación de la Línea 6 no solo beneficia a más de un millón de pasajeros, sino que también genera impactos positivos en todo el sistema. Por ejemplo, esta Línea entrega mayor resiliencia a la red mediante la oferta de rutas alternativas para los usuarios; descongestiona tramos relevantes de otras líneas al generar menos afluencia de público en el tramos Las Rejas-Estación Central, Pedro de Valdivia-Baquedano, Irarrázaval-Baquedano y Baquedano-Ñuble; disminuye la presencia de usuarios en estaciones de combinación como Los Héroes y Baquedano; y permite disminuir el número de contenciones de andén de otras líneas, debido a que los usuarios cuentan con mayores opciones de ruta para llegar a sus destinos.

3.2.2 Línea 3: el



3.2 Los proyectos de expansión



3.2 Los proyectos de expansión

próximo desafío

Tanto la construcción de la Línea 6 como de la futura Línea 3 representan el mayor desafío de expansión en la historia de Metro. En conjunto, ambas líneas permitirán aumentar la red actual en un 40%, aportando así a la integración urbana y al desarrollo del sistema de transporte público integrado de Santiago.

La construcción de la Línea 3 contempla 22 kilómetros de longitud e incluye dieciocho nuevas estaciones, llegando a Conchalí. Gracias a ella, el traslado desde la estación Plaza de Armas hasta Los Libertadores se realizará en aproximadamente 17 minutos, prácticamente un tercio de lo que tarda actualmente en transporte público.

Hitos 2017 de Línea 3

Montaje de puertas de andén

Término de hormigonado de vías

Instalación de catenaria

Llegada de todos los trenes a Chile

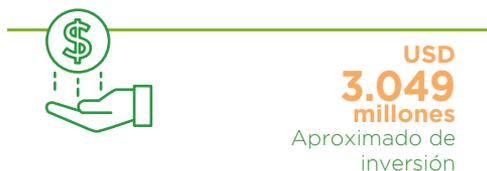
Paso del primero tren en tramo anticipado de pruebas

Todas las estaciones en ejecución de obras civiles



3.2 Los proyectos de expansión

La Línea 6 y Línea 3 en cifras



3.2.3 Expansión de las líneas 2 y 3

En 2015 se anunció la extensión de la Línea 2 hacia San Bernardo y la Línea 3 hacia Quilicura. Ambos proyectos nos permitirán acercar nuestra red a tres nuevas comunas: Quilicura, El Bosque y San Bernardo. Con esto beneficiaremos a 600 mil habitantes, disminuyendo sus tiempos de viaje hasta en un 80%.

La extensión de la Línea 3 contempla 3,8 kilómetros y tres nuevas estaciones, llegando hasta el centro cívico de la comuna de Quilicura, lo que reducirá el tiempo de viaje de 60 a

20 minutos entre el centro de Santiago y la plaza de Quilicura. Esta extensión tiene presupuestado entrar en operación durante el año 2022.

La extensión de la Línea 2 contempla 5,1 kilómetros y cuatro estaciones, desde estación La Cisterna hasta el sector del Hospital El Pino, en el límite de las comunas de San Bernardo y El Bosque. El traslado entre las estaciones Los Héroes y Hospital El Pino se realizará en aproximadamente 28 minutos. Su entrada en operación está proyectada para el año 2022.



3.2 Los proyectos de expansión

Anuncio futura Línea 7

A fines de 2017 se realizó el anuncio de la construcción de la nueva Línea 7 de Metro, a inaugurarse durante 2026 y que conectará a siete comunas de la capital: Renca, Cerro Navia, Quinta Normal, Santiago, Providencia, Las Condes y Vitacura. Este nuevo trazado beneficiará a cerca de 1 millón 365 mil habitantes y permitirá descongestionar la Línea 1 al correr de manera paralela a esta, por el costado sur del río Mapocho.

La Línea 7 contará con todas las tecnologías de la nueva Línea 6 y permitirá reducir los tiempos de traslados desde

Renca a Vitacura en alrededor de un 67%, conectando a ambas comunas en solo 30 minutos. Asimismo, la línea combinará con las líneas 1, 2, 3, 5 y 6 específicamente en las estaciones Cal y Canto (Líneas 2 y 3), Baquedano (Línea 1 y 5), Pedro de Valdivia (Línea 1) y la nueva estación Isidora Goyenechea (Línea 6).

Este nuevo trazado implicará la inversión de más de USD 2.500 millones y tras su construcción la red de Metro alcanzará una longitud de 174 kilómetros, conectando a 31 comunas a través de 164 estaciones.



3.3 | Negocios no tarifarios

El servicio de transporte entregado por Metro de Santiago es complementado por servicios no tarifarios que, junto con entregar valor agregado a la experiencia de nuestros pasajeros, permiten aportar al resultado operacional de la compañía. Hoy los servicios no tarifarios, excluido canal de ventas, representan el 9% de los ingresos tarifarios, situando a Metro de Santiago dentro de los trenes subterráneos con mayor proporción de ingresos a través de actividades comerciales distintas a las de transporte.

Metro desarrolla tres líneas de negocios no tarifarios que entregan servicios de valor agregado a los pasajeros: Negocios de Flujo, Negocios Inmobiliarios y Negocios de Operación.



Negocios de Flujo:

Servicios asociados a pasajeros en estaciones y trenes de la red de Metro. Son operados de forma directa o a través de terceros. En este grupo se encuentran los negocios publicitarios, de retail, telecomunicaciones y máquinas automáticas.



Negocios Inmobiliarios:

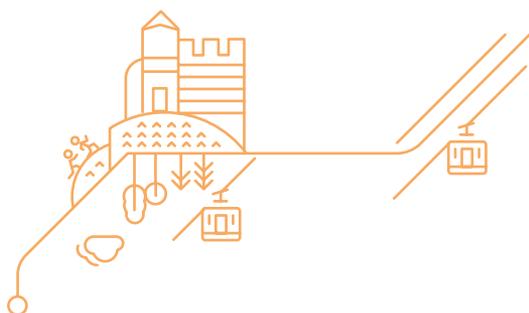
Rentabiliza terrenos y sitios eriazos a través de diversos modelos de renta. Su principal objetivo es capturar la plusvalía en el largo plazo. Este negocio posee un fuerte foco de integración urbana que permite un relacionamiento armónico con el entorno y la ciudad.



Negocios de Operación:

Son negocios en que Metro administra infraestructura de transporte y entrega el servicio a diversos operadores. La rentabilización está asociada al margen operacional que proviene de la eficiencia en los costos y la optimización de los espacios disponibles, a través de rentas de arrendamiento.

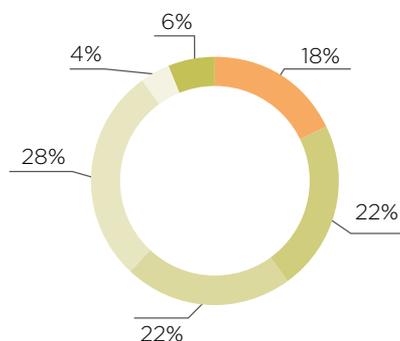
En esta línea, actualmente Metro administra cinco terminales intermodales de la red de transporte de la ciudad.



3.3 Negocios no tarifarios

Durante el 2017, en Metro generamos ingresos por más de \$25 mil millones de pesos a través de negocios no tarifarios. Esto corresponde a un incremento de un 18% sobre los ingresos del año anterior. Los ingresos durante este período se distribuyeron de la siguiente forma, en los distintos tipos de negocios:

Negocios no tarifarios



-  Publicidad
-  Retail
-  Servicios
-  Telecomunicaciones
-  Inmobiliario
-  Intermodal

Relaciones de beneficio mutuo con nuestro entorno

En Metro realizamos una gestión comercial de nuestros terrenos residuales, la que consiste en la activación de sitios eriazos que son producto de los procesos de construcción de las nuevas líneas. Esta activación corresponde a proyectos que puedan crear nuevos ingresos para la compañía y mejorar los entornos donde se encuentran mediante una oferta que beneficie al entorno.

El modelo que utilizamos consiste en la firma de contratos de arriendo de largo plazo con terceros (desarrolladores de strip centers, inmobiliarias, operadores comerciales, etc.), quienes se encargan de invertir y operar equipamientos de distinto tipo sobre esos terrenos. Desde inicios del año 2016, trabajamos la gestión de los terrenos residuales bajo un principio orientador de Integración Urbana, buscando utilizar esos terrenos como herramientas de relacionamiento con los entornos.

Inauguración primera Plaza de Bolsillo, estación Cumming

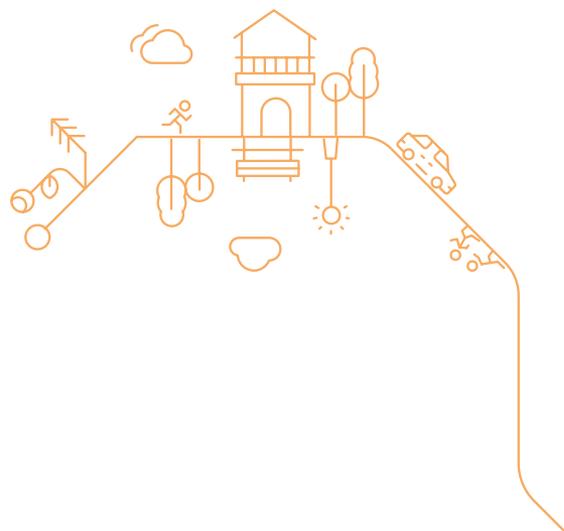
Las plazas de bolsillo corresponden a terrenos residuales donde se habilitan estructuras comerciales livianas, itinerantes o temporales. En diciembre de 2017 inauguramos la primera plaza de bolsillo en un terreno remanente de la estación Cumming y esperamos replicar esta iniciativa durante 2018. El modelo de gestión de esta plaza es a través del arriendo de terrenos a terceros, pero en este caso se suma la firma de convenios de cooperación de Metro con entidades públicas. Para este proyecto se firmó una carta de cooperación con el Gobierno Regional, quien aportó mobiliario como parte de su programa de recuperación de sitios eriazos dentro de la Región Metropolitana. Por otro lado, las áreas de Relaciones con la Comunidad y Cultura de Metro financiaron un mural para la plaza que fue adjudicado a un artista del barrio y pintado con la colaboración de vecinos, promoviendo el trabajo colaborativo y las buenas relaciones entre Metro y las comunidades aledañas su operación.



3.4 Canal de ventas

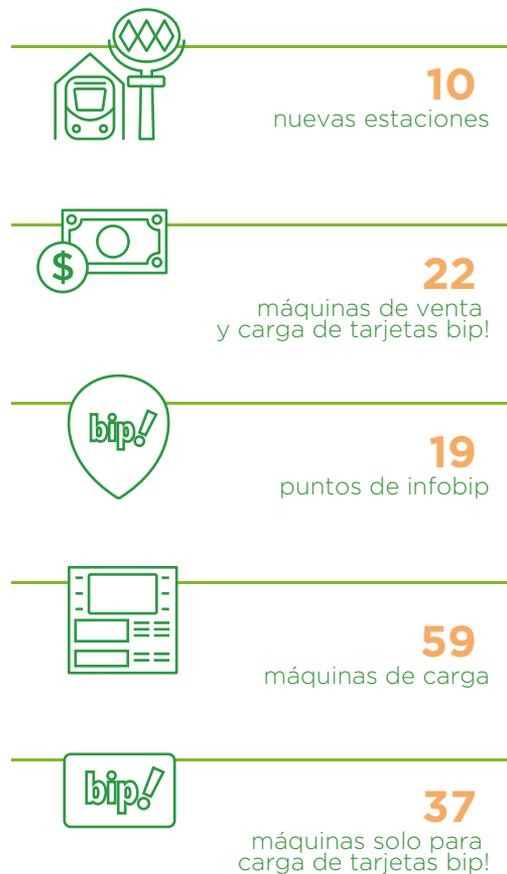
3.4.1 Red de Carga y Tarjeta bip!

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. Acorde a esto, somos los responsables de la fabricación, emisión, comercialización, servicio de post venta y la operación de la red de comercialización de carga. Además, nos encargamos de los canales presenciales y remotos de carga, como las boleterías de Metro y la red de carga en superficie.



Hitos 2017 de la red de carga bip!

Con la implementación de Línea 6:



Diariamente se realizan en promedio:



Medio de pago:



Pago exacto

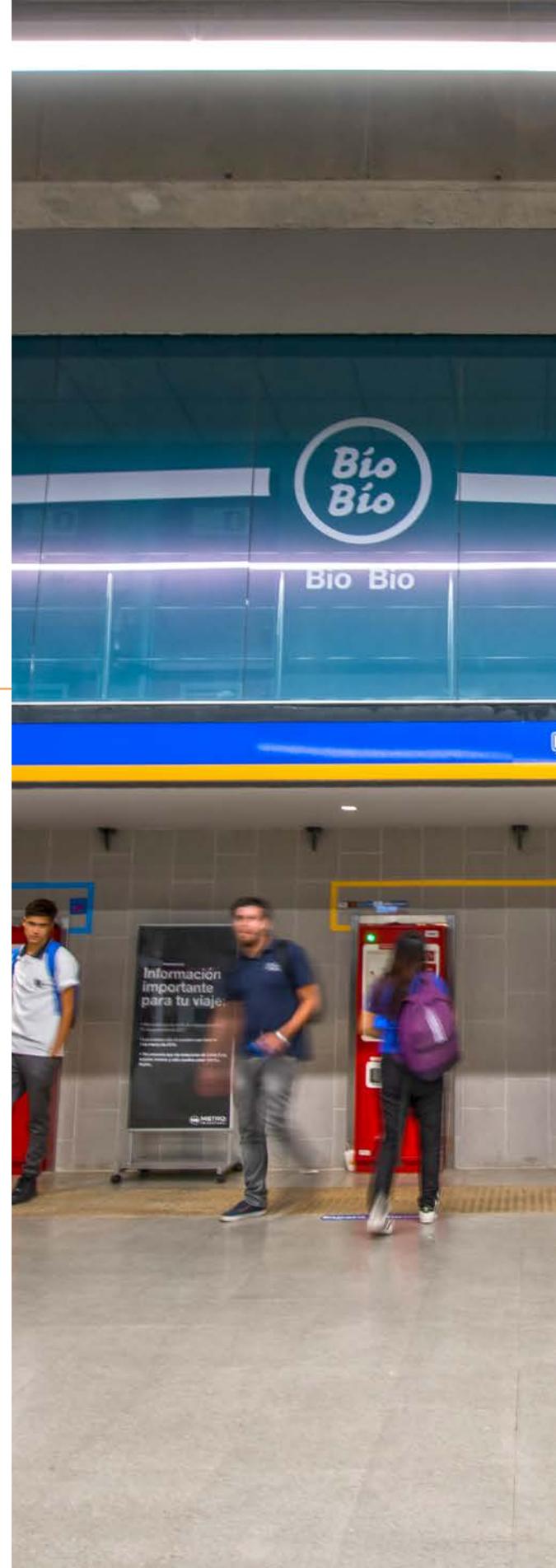
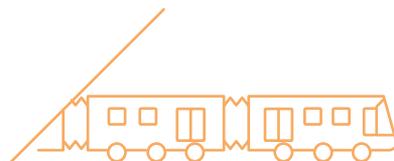
Carga y venta de tarjetas
Entrega vuelto



3.4 Canal de ventas

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.



Aumento de puntos bip!

En diciembre 2016 cerramos con 2.605 comercios en superficie, a fines de 2017 contamos con 2.622.



Alianza con supermercados Walmart

En diciembre de 2016 teníamos 204 locales, actualmente tenemos 208. Durante 2017 se abrieron siete nuevos y cinco se cerraron por distintos motivos.



Alianza con servicentro Shell

34 servicentros con puntos bip! activos.



Alianza con Minimarket OK Market

13 puntos bip! activos.



Metro como emisor de Medios de Prepago

A fines de 2013 comenzó el proceso legislativo para permitir a Metro convertirse en un emisor de medios de pago. Tras varios años de tramitación, en 2016 la ley fue aprobada y actualmente Metro se encuentra planificando su ingreso al mercado de emisores de medios de pago con provisión de fondos.

A través de la tarjeta bip!, nuestra intención es aportar a la inclusión financiera de aquellas personas que actualmente tienen un acceso limitado en el sistema financiero. Otro de los beneficios más relevantes de este proyecto es que la participación de un emisor de medios de pago de gran tamaño, como es Metro, permitirá promover el desarrollo de nuevas redes de adquirencia, fomentando la competencia y reduciendo los costos que tienen estos mecanismos, especialmente para los comercios.

Durante 2017 definimos el modelo de negocios con el que Metro entrará al mercado y desarrollamos un proyecto piloto del proyecto con usuarios y comercios de las comunas de La Reina (Región Metropolitana) y Freire (Región de La Araucanía), a las que les dimos a conocer un prototipo del medio de pago que hemos diseñado. El objetivo de este piloto fue conocer la experiencia tanto de usuarios como de comercios, lo cual nos permitirá apuntar de manera más precisa a la solución definitiva del medio de pago que elaborará Metro.

Con los aprendizajes e información levantada de los pilotos, durante 2018 crearemos la Filial de Prepago de Metro, mediante la cual el sueño de ser emisores de medios de pago con provisión de fondos se podrá concretar, dando cumplimiento a la normativa vigente.

3.5 | Consultorías y asesorías internacionales

Gracias a la experiencia que hemos ido ganando con nuestra operación en Metro realizamos asesorías y consultorías internacionales. Apoyamos tanto a empresas públicas como privadas que se encuentran desarrollando sistemas ferroviarios en el extranjero. Para ello contamos con el área de Desarrollo Internacional, que pertenece a la Gerencia de Estudios y Negocios de Transporte, la cual contribuye al posicionamiento internacional de nuestra empresa y genera ingresos no tarifarios.

Misión

Entregar soluciones de transporte público de nivel mundial a través de prestación de consultorías técnico-estratégicas que reflejan la experiencia y experticia de Metro de Santiago de Chile.

Los principales focos de nuestras asesorías son: sustentabilidad económica, ticketing y recaudación, eficiencia operacional, acompañamiento estratégico en marketing y comunicaciones, gestión de ingeniería y proyectos.

3.5.1 Asesorías internacionales

Actualmente nos encontramos realizando una asesoría al futuro sistema de metro de Bogotá, Colombia.

La asesoría de “Asistencia Integral al Proyecto Primera Línea de Metro de Bogotá” comenzó en 2016, es liderada por la Subgerencia de Desarrollo Internacional y su objetivo principal consiste en la transferencia de conocimientos y experiencia respecto del diseño institucional, modelo operacional, gestión de mantenimiento, gestión de proyectos, ingresos no tarifarios, comunicaciones, sistema de recaudo, gestión medioambiental y relacionamiento con la comunidad. Esto lo hemos realizado mediante talleres, mesas de trabajo, misiones a Bogotá y próximamente realizaremos pasantías en Metro de Santiago.

A la fecha, en esta consultoría han participado 28 profesionales de nuestra empresa, pertenecientes a distintas áreas de la compañía.



3.6 | El aporte de Metro en la integración urbana

Como empresa comprendemos el importante rol que cumplimos en el transporte de los ciudadanos de Santiago y de las ciudades aledañas a la capital que cada día transitan por ella. En Metro somos parte del Sistema Integrado de Transporte Público en Santiago, el que integra física y tarifariamente a todos los buses del transporte público urbano de la ciudad, al MetroTren Nos y a Metro, a través de un solo medio de acceso: la tarjeta bip!, abarcando un área de 2.353 km² y 32 comunas de la provincia de Santiago, además de las comunas de San Bernardo y Puente Alto.

En este sistema integrado de transporte interactúan otros organismos, instituciones de transporte público y autoridades, con las que nos preocupamos de mantener una buena comunicación y coordinación. En esta línea, destinamos esfuerzos específicos para construir relaciones transparentes, respetuosas y colaborativas, con la intención de ofrecer la mejor experiencia posible a nuestros pasajeros y ser un aporte a la ciudad de Santiago.

Nuestra participación en el Sistema Integrado de Transporte Público nos hace partícipes y responsables de la integración urbana de Santiago. Contamos con estaciones que

se han convertido en puntos de encuentro para todos los ciudadanos y puntos de conexión con otros medios de transporte, como Transantiago, buses interurbanos y bicicletas públicas que facilitan el traslado de millones de pasajeros. Además, nos encontramos ubicados en las cercanías de terminales de buses rurales y de la estación de trenes.

En nuestra red contamos con estaciones intermodales de buses, que ofrecen a los usuarios la posibilidad de continuar su viaje de manera fácil y fluida utilizando otros medios como buses locales, rurales e interurbanos.

Actualmente, en Metro administramos seis terminales de buses que facilitan la combinación de medios de transporte a nuestros pasajeros. Estos terminales se localizan en las estaciones Pajaritos, de la Línea 1; Vespucio Norte, Lo Ovalle y La Cisterna, en la Línea 2; y estaciones Del Sol y Bellavista de La Florida, en la Línea 5.





04 Personas



4.1 Nuestros Trabajadores	78
4.2 Gestión colaborativa	82
4.3 Programa de Excelencia Metro	83
4.4 Formación y desarrollo personal	86
4.5 Calidad de vida laboral	89
4.6 Relaciones laborales	90
4.7 Salud y seguridad	92

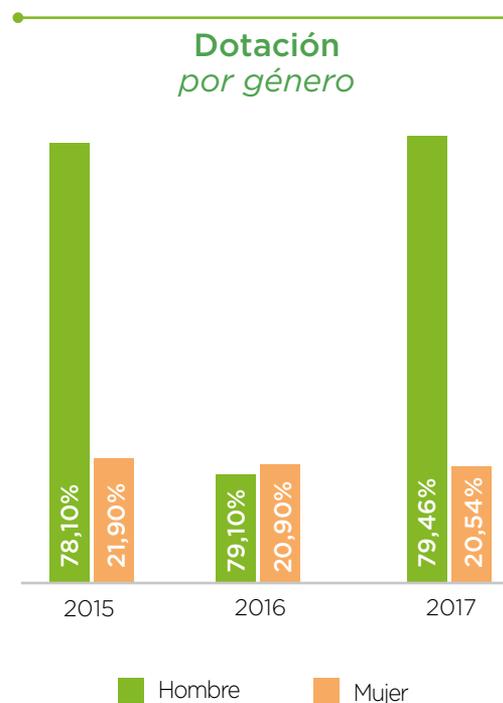
4.1 | Nuestros Trabajadores

4.1.1. Dotación

[G4-DMA] Las personas que forman parte de Metro son el motor que permite que todas nuestras operaciones y servicios se realicen con éxito y por esta razón, estamos conscientes de nuestro deber en asegurarles condiciones que sean un aporte para su calidad de vida laboral y profesional. En esta línea, ofrecemos una amplia gama de beneficios sociales y de salud, además de constantes capacitaciones profesionales e instancias de promoción de seguridad y de mejoras en su desempeño.

Este año vivimos muchos desafíos en el área de capacitación con la inauguración de la nueva Línea 6, realizando más de 45 mil horas de capacitación en cargos que nunca antes habíamos necesitado. Por otro lado, intensificamos las campañas para fortalecer una cultura preventiva en el trabajo y tuvimos negociaciones colectivas anticipadas. Además de esto, destaca la reducción de tasa de accidentabilidad, ausentismo y una mejora sustancial en el clima laboral, lo que refleja los buenos resultados que ha traído nuestra política de personas y gestión colaborativa.

[G4-10] Al 31 de diciembre de 2017, nuestra dotación total fue de 4.304 trabajadores, lo que representa un aumento de 7,41% en relación al año anterior. El 98% de los trabajadores de Metro tiene un contrato con jornada completa y el 96% tiene un contrato con plazo indefinido.



Dotación por estamento

Dotación por estamento			
Año	2015	2016	2017
Conductores	1.007	966	865
Ejecutivos	57	56	69
Jefes	232	242	271
Jefes de estación	415	422	408
Personal operativo	204	235	270
Profesionales	490	540	624
Supervisores	210	226	267
Técnicos de mantenimiento	378	358	395
Técnicos y administrativos	330	391	408
Vigilantes	507	568	691
Agente líneas automáticas	0	0	36
Total dotación empresa	3.830	4.007	4.304

4.1 Nuestros Trabajadores

4.1.2 Rotación

[G4-LA1] Durante 2017, la tasa de rotación de trabajadores de Metro aumentó en un 5,4%, pasando de 9,77% en 2016 a 15,14% en 2017. Los egresos se concentraron principalmente en las personas que tienen entre 30 y 50 años edad, que en total representan el 65% de las salidas, mientras que el rango etario con menor rotación se concentró en personas mayores de 50 años, quienes representan el 7,5% de los egresos. Asimismo, el 79% de los egresados corresponden a hombres.

Este aumento tan considerable, en parte se debe al incidente de fraude al Fondo de Bienestar, lo que nos significó la desvinculación de aproximadamente 200 trabajadores y que representan un tercio del total de trabajadores que dejaron nuestra organización en 2017.

Rotación por género y edad	2015		2016		2017	
	N° egresos	Rotación	N° egresos	Rotación	N° egresos	Rotación
Hombre	272	7,31%	277	7,19%	494	11,97%
Mujer	77	2,07%	100	2,6%	131	3,17%
Total	349	9,39%	377	9,79%	625	15,14%
Menor de 30 años	119	3,2%	128	3,32%	173	4,19%
Entre 30 y 50 años	194	5,22%	219	5,69%	405	9,81%
Mayor de 50 años	36	0,96%	30	0,78%	47	1,14%
Total	349	9,39%	377	9,79%	625	15,14%

Pese a esta situación, es relevante mencionar que en Metro tenemos una preocupación constante por retener y atraer talentos. Para ello contamos con una serie de incentivos que se reflejan en un amplio paquete de beneficios, como sueldos a nivel de mercado, bonos por cumplimiento de metas, planes de desarrollo de carrera, y capacitaciones y medidas orientadas a promover la calidad de vida laboral, entre otros.

4.1.3 Remuneraciones y compensaciones

Para asegurar la igualdad de oportunidades entre nuestros trabajadores y evitar cualquier forma de discriminación al interior de la empresa, en Metro contamos con un Código de Conducta que determina diversos protocolos para no generar diferencias en los procesos de selección ni en los de movilidad interna.

Política de Compensaciones

[G4-DMA] Nuestra política de compensaciones establece que, al momento del ingreso de un colaborador, se evalúa 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 de equidad interna. A su vez, para todos los cargos se han establecido bandas salariales claras.

A través de esta política hemos establecido un paquete de compensaciones compuesto por pagos fijos y variables, considerando un salario base e incentivos anuales. De este modo, las compensaciones de la empresa se enmarcan dentro de dos modelos de renta:

4.1 Nuestros Trabajadores

- Renta fija: Modelo que aplica a aquellos trabajadores que reciben al menos un 80% de sus pagos de manera fija en el año, existiendo dos tipos de estructura, la de Metas y la asociada a Sindicatos. Esta última depende de la elección de cada trabajador.
- Renta variable: Este modelo aplica a los conductores de Metro, donde el 70% de sus honorarios depende de variables asociadas al número de horas de conducción.

Brecha salarial por género

[G4-LA13] En el siguiente cuadro se presenta la relación del salario base de mujeres versus el salario base de hombres, mostrándose la brecha salarial por género para un mismo cargo. En el cargo de jefes, por ejemplo, las mujeres perciben el 87% del ingreso por la misma función desempeñada por los hombres. En el caso de que los porcentajes superen al 100%, significa que el promedio de la remuneración de las mujeres es superior a la de los hombres.

Adhesión a la Iniciativa de Paridad de Género

Durante el año 2017 y en colaboración con ComunidadMujer, nuestra empresa comenzó a desarrollar un plan de acción destinado a cerrar las brechas económicas de género, como parte de su compromiso con la Iniciativa de Paridad de Género Chile (IPG). El acuerdo, firmado con motivo de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer 2018, abordará importantes temáticas tales como la participación laboral femenina, la brecha salarial de género y las barreras de ascenso de las mujeres en las empresas.

Relación salario base mujeres y hombres en METRO

Categoría profesional	Salario base mujeres v/s hombres		
	2016	2017	% variación
Conductores	106%	100%	1%
Ejecutivos	76%	79%	3%
Jefes	86%	87%	1%
Jefes de estación	91%	92%	1%
Personal operativo	93%	89%	4%
Profesionales	91%	91%	0%
Supervisores	105%	107%	2%
Técnicos de mantenimiento	87%	86%	1%
Técnicos y administrativos	102%	106%	4%
Vigilantes	*	90%	-
Agente Líneas Automáticas	**	100%	-

*No hay mujeres en este segmento.

**Este estamento no existía anteriormente.

4.1 Nuestros Trabajadores

4.1.4 La evaluación de desempeño como elemento clave para la mejora

[G4-LA11] Para mejorar la gestión de las distintas áreas de Metro, cada año realizamos una evaluación de desempeño a nuestros trabajadores, donde se ajustan expectativas, se asumen compromisos y se miden avances y desafíos. Esta evaluación tiene como objetivo revisar, orientar e ir mejorando los resultados de cada área, pero, sobre todo, ser un aporte para el desarrollo de la carrera profesional de sus trabajadores, poniendo en valor la meritocracia y fomentando la responsabilidad (accountability) y el trabajo colaborativo entre los empleados, evaluando competencias específicas de cada cargo, además de la evaluación por metas y las competencias transversales que hemos definido como organización. De este modo, los resultados de la evaluación de desempeño entregan indicadores fundamentales para el desarrollo de una carrera al interior de Metro, tanto para la postulación a cargos internos como para obtener ajustes salariales y acceso a cursos y becas, entre otras cosas.

En el año 2017 se implementaron dos cambios importantes en esta herramienta, con la intención de estandarizar la estructura de evaluación en Metro de manera de asegurar y alinear criterios de exigencia en el proceso de evaluación. Por un lado, se actualizaron los formularios de evaluación para varios cargos operativos, específicamente de la Gerencia de Operaciones y Servicios, incorporando a la evaluación las tareas específicas que realiza el trabajador, conocidas como “competencias técnicas o funcionales”. Por otro, se incorporó una nueva etapa al ciclo de gestión de desempeño, la “pre evaluación”, donde se realiza la revisión de las evaluaciones de las competencias transversales. Con esto se busca asegurar y alinear criterios de exigencia, ajustando niveles de exigencia entre jefes evaluadores para llegar a una mirada común sobre lo que se espera del desempeño.

Trabajadores con evaluación de desempeño

Evaluados	2015	2016	2017
Número de personas evaluadas	3.456	3.439	3.407
Porcentaje de personas evaluadas	90,3%	89,8%	84,5%

4.2 | Gestión colaborativa

Con una planta de trabajadores de más de 4.300 trabajadores y áreas que se necesitan unas a las otras para llevar a cabo la operación con éxito, en Metro el trabajo colaborativo debe estar al centro de cada decisión y paso a seguir. Por esta razón, llevamos tres años ejecutando un proyecto transversal que promueve el trabajo en equipo, la construcción de confianzas y la comunicación transparente entre las distintas áreas de la empresa, para construir entornos de trabajo que tengan a la colaboración como eje central, aportando tanto al éxito de la operación como al fortalecimiento de las capacidades de todos los que trabajamos en Metro. Este año, con una mejora significativa en casi todas las áreas en la encuesta de clima laboral, hemos empezado a ver los frutos de este enfoque de gestión.

Gestión en materia de liderazgo

El Programa de Liderazgo para una Gestión Colaborativa continuó por tercer año consecutivo en 2017, abarcando a un total de 290 líderes Metro. Este año, el programa estuvo marcado por la incorporación de gran parte de los supervisores de las gerencias de Operaciones y Servicios y Mantenimiento, alcanzando a 176 personas. A su vez, por primera vez se incorporó a los liderazgos intermedios de Metro, quienes tienen a su cargo a la mayor cantidad de trabajadores.

Este programa de liderazgo nació de la planificación estratégica 2015, en la cual se definió que, para seguir creciendo y cumplir con los objetivos de Metro, se debían generar cambios en nuestra forma de trabajar, de relacionarnos y de convivir en lo laboral, orientando los esfuerzos hacia una cultura de colaboración y felicidad.

4.2.1 Clima laboral

Uno de los hitos más destacables de la gestión de Metro en 2017 es el resultado de la encuesta interna de clima laboral en la que tuvimos una mejora de 7,8 puntos porcentuales netos respecto al período anterior. Este resultado es reflejo de los esfuerzos transversales que realizamos cada día para que nuestros trabajadores se sientan a gusto en la compañía, como los proyectos de Gestión Colaborativa y su impacto en el liderazgo, o los proyectos liderados por Excelencia Metro. A su vez, la encuesta muestra cómo cada líder, gerencia, área y departamento ha avanzado en implementar políticas y estrategias para solucionar con asertividad aquellos puntos críticos que determinan el clima laboral. Resultados que esperamos se mantengan durante 2018.

Datos encuesta clima laboral

8 De las 12 gerencias de Metro mejoraron sus resultados.

8,4

Puntos fue la mayor alza y correspondió a la División de Transporte de Pasajeros (DTP).

9,7

Dentro de la DTP, la gerencia de Operaciones y Servicios mejoró en 9,7 puntos porcentuales y la de Mantenimiento en 6,7.

70%

Casi un 70% de las respuestas de la encuesta fueron positivas.

8,1

Puntos mejoró la evaluación positiva del Jefe Directo, subiendo de un 67,7% a un 75,8%.

4.3 Programa de Excelencia Metro

Desde 2015 en Metro estamos trabajando en el Proyecto Estratégico Excelencia Metro (EM), que nos ha permitido integrar herramientas y prácticas de gestión orientadas a la mejora continua de nuestros procesos, a través del desarrollo de proyectos específicos en distintas áreas de la compañía. A la fecha, el programa se ha implementado en el mantenimiento de trenes en los talleres San Eugenio, Neptuno, Lo Ovalle y Puente alto; en la eficiencia de pago a conductores; en la asignación de servicios de conducción; en el mantenimiento de vías; en el centro integrado de control; en el área de Generación de Nuevos Negocios; en la habilitación de conductores; en los procesos de estaciones; y en los procesos de abastecimiento en talleres.

Objetivo Excelencia Metro

Generar impacto en el desempeño de áreas y procesos de Metro a partir de la adopción de comportamientos, herramientas y prácticas orientadas a establecer procesos eficientes, que mejoren continuamente por medio del desarrollo de competencias en nuestros equipos de trabajo y que apalanquen el cumplimiento de nuestra estrategia corporativa como objetivo común.

Fases y avances

A continuación, presentamos los avances que ha tenido Excelencia Metro, desde que lo implementamos hace tres años:

Proyectos Piloto 2015	Fase II 2016	Fase III 2017 - 2018	Fase IV 2019 - 2020
4T - 2015	<ul style="list-style-type: none"> Despliegue de iniciativas en el alcance de la Gerencia de Operaciones y Servicios y la Gerencia de Mantenimiento. Extender un proceso de transformación. Diseño programa transversal. 	<ul style="list-style-type: none"> Formalización de estructura EM. Instalación de Sustentabilidad. Entrenamientos EM. Gestión de Cambio. Despliegue corporativo de iniciativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Nueva propuesta de valor de Excelencia Metro que asegure el impacto y la sustentabilidad en la organización.

En 2017 nos enfocamos en la implementación de la Fase III del Programa de Excelencia, etapa que define objetivos para tres dimensiones y en la cual buscamos aumentar la velocidad del despliegue y asegurar la adherencia y desarrollo de nuestros trabajadores.

Dimensiones a abordar en Fase III 2017-2018



Implementación

- Ejecución de siete proyectos distribuidos en “olas” de cuatro intervenciones, con foco en procesos de actuales divisiones y gerencias corporativas.
- Capitalización de conocimiento interno adquirido para el liderazgo de proyectos y desarrollo en áreas de intervención no exploradas a la fecha.

4.3 Programa de Excelencia Metro



Sustentabilidad y mejora

- Instalación de un proceso encargado de velar por la adherencia y mejora de las implementaciones realizadas en las fases anteriores.
- Capacidad dedicada con foco en la entrega de soporte metodológico a las áreas intervenidas e identificación de mejoras a desarrollar.



Desarrollo y gestión del cambio

- Profundizar entendimiento de líderes Metro en la aplicación de prácticas y herramientas propias de modelos de excelencia y desarrollo de profesionales de Metro participantes en equipos de cambio.
- Trabajo integrado con áreas transversales para asegurar alineamiento de Excelencia Metro con sistemas empleados por la organización en distintos procesos.

Evaluación de adherencia

En Metro hemos evaluado la adherencia de los trabajadores a los comportamientos que como organización esperamos de ellos a partir de la implementación del Programa de Excelencia Metro. Para esto se analizan y evalúan varios KBI's (Key Behavior Indicators). En 2017 realizamos dos evaluaciones con las que analizamos las siguientes dimensiones: diálogos de desempeño; confirmación de rol; confirmación de proceso; y resolución de problemas.

Los resultados que obtuvimos son los siguientes:

91% DE ADHERENCIA

Ola 1 (CIC, Mantenimiento de Vías, Gerencia de Negocios y Conductores).

94% DE ADHERENCIA

Ola 2 (Estaciones, Mantenimiento L4 - L4A).

4.3.1 Reconocimiento a nuestro Programa de Excelencia Metro

A través del programa Excelencia Metro llevamos casi dos años implementando metodología LEAN y nuestros avances y logros nos han permitido ser ejemplo para otras organizaciones. Durante 2017 las empresas Arauco y Codelco nos visitaron para conocer la experiencia de primera fuente y el Congreso Latinoamericano de Excelencia Operacional, realizado en Santiago, incluyó como parte de sus actividades una visita a Taller Lo Ovalle, con la intención de ver en terreno cómo se aplicó LEAN en los procesos de mantenimiento de trenes neumáticos.

Por otro lado, este año fuimos reconocidos por la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (Alamys) en la categoría "Eficiencia", destacando las iniciativas de la Gerencia de Mantenimiento para lograr la sustancial mejora de su tasa de averías. Esto fue posible a partir de la ejecución del Plan de Mejoramiento de Averías de Alto Impacto y la implementación de metodología LEAN del programa Excelencia Metro en los Talleres Neumáticos.

Este premio es un reconocimiento de la industria al esfuerzo que hacemos cada día en Metro para avanzar en la excelencia operacional. Desde fines de 2015 a la fecha la Gerencia de Mantenimiento ha logrado disminuir en casi 30% la tasa de averías de nuestros trenes en toda la red.

4.3 Programa de Excelencia Metro

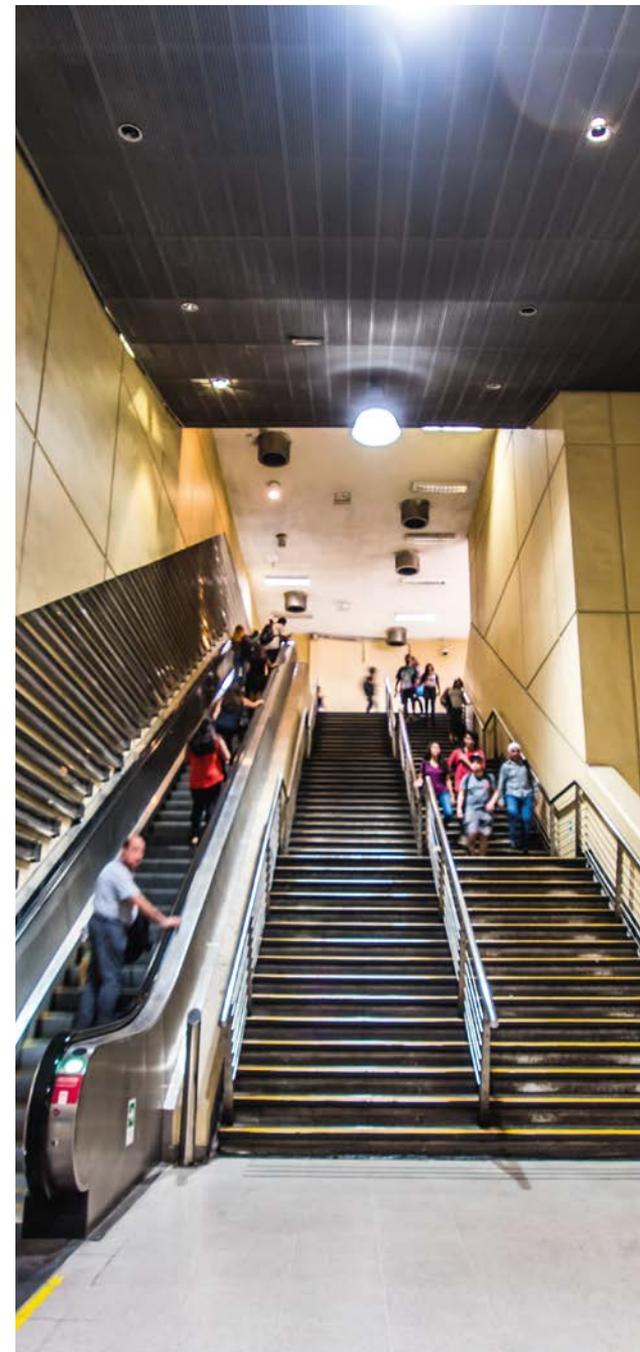
4.3.2 Formación de trabajadores

En 2017 capacitamos a 317 trabajadores, lo que equivale a un aumento del 252% de personas capacitadas en comparación con 2016. Esto se tradujo en 2.029 horas de formación que representan un incremento de un 370% en las horas de formación. Las capacitaciones consisten en una capacitación formal, la participación en seminarios y congresos, y visitas a terreno.

Capacitaciones durante los últimos tres años

Tipo	2015		2016		2017	
	Número	Horas	Número	Horas	Número	Horas
Formación de agentes de proceso	13	117	15	135	76	619
Formación de <i>stakeholders</i> *	18	72	12	48	135	675
Formación de ejecutivos	10	320	52	168	1	4
Seminarios y congresos	0	0	9	64	18	296
Visitas a terreno	10	76	2	16	87	435
Total	51	585	90	431	317	2.029

* Hace referencia a áreas del negocio que se relacionan con el proceso de intervención del proyecto de Excelencia Metro y que cumplen un rol catalizador para facilitar la intervención que se debe realizar.



4.4 | Formación y desarrollo personal

[G4-DMA] [G4-LA9] En Metro ofrecemos variadas acciones y programas de formación que buscan potenciar el desarrollo profesional de nuestros trabajadores e instalar las capacidades requeridas para el logro de sus objetivos tanto laborales como personales. Consideramos como formación y desarrollo profesional las actividades de reentrenamiento, habilitación, detección de necesidades, integración corporativa y trabajos de formación sindical.

Durante 2017 realizamos 1.705 actividades en cada uno de los ámbitos señalados previamente, contabilizando 253.554 horas de formación, las que se distribuyeron de la siguiente forma:

9.208 hrs.
Reentrenamiento

3.548 hrs.
Integración

199.776 hrs.
Habilitación de
cargos masivos

7.130 hrs.
Sindicato

33.892 hrs.
Detección
de necesidades

Dentro de nuestras iniciativas de formación también contamos con un programa de becas que contempla el financiamiento de carreras técnicas universitarias, continuidad de estudios y especialización. Durante el año 2017 se entregaron 30 nuevas becas de formación y 11 becas adicionales para especialización en el idioma inglés. Además, se renovaron 26 becas de continuidad de estudios, todas correspondientes a becas sindicales. En el programa de becas corporativas se entregaron 57 nuevas becas y se renovó el financiamiento a 74 trabajadores.

Horas de formación anual desglosada por estamento y género

	Horas de formación			Promedio de horas por trabajador		N° de trabajadores	
	Femenino	Masculino	Total horas	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Conductores	15.133	80.700	95.833	946	938	16	86
Ejecutivos	170	670	840	37	43	15	39
Jefes	982	2.217	3.199	43	42	61	132
Jefes de estación	3.832	3.416	7.248	96	96	213	190
Personal operativo	1.304	6.806	8.110	69	170	277	406
Profesionales	2.726	4.799	7.525	41	43	170	295
Supervisores	1.475	10.164	11.639	444	774	45	194
Técnicos	1.346	21.484	22.830	52	82	135	531
Administrativos	24	28	42	12	20	4	3
Vigilantes	1.334	42.872	44.206	148	137	9	312
Inspectores	192	2.440	2.632	48	68	4	86
Coordinadores de tráfico	0	1.584	1.584	0	132	0	12
Regulador puesto de control central	128	2.628	2.756	128	375	1	7
Agente líneas automáticas	8.224	12.074	20.298	822	483	10	25
Otros cargos líneas automáticas	2.694	22.108	24.802	207	276	13	80
TOTAL	39.564	213.990	253.544	3.094	3.681	972	2.398

4.4 Gestión colaborativa



4.4.1 Programas de formación y capacitación en 2017

Durante 2017, en Metro vivimos un período complejo debido a la salida masiva de conductores tras un problema de fraude al Fondo de Bienestar. Para el área de capacitación esto implicó volver a revisar procesos y entregar más horas de instrucción para responder a la demanda de conductores que necesitaba la operación para seguir funcionando. La habilitación de estos nuevos conductores ejecutó más de 95 mil horas de capacitación durante el año.

A su vez, este año llevamos a cabo un importante trabajo de reclutamiento y formación ante la necesidad de aumentar el porcentaje de vigilantes privados y de capacitar a operadores para la nueva Línea 6. Para esto, el área de capacitación se enfrentó al desafío de contratar 13 nuevos cargos de líneas automáticas, lo que se tradujo en la capacitación de 169 trabajadores en 18 nuevos sistemas para conformarse como Asistentes de Líneas Automáticas (ALA). El inédito proceso implicó más de 45 mil horas de capacitación.

Habilitación de cargos masivos en líneas tradicionales en cifras



9
cursos de
vigilantes privados
con 477 trabajadores
participantes.



1
curso de jefes
de estación
con 14
nuevos trabajadores



1
curso reguladores
de tráfico
con 8 participantes.



9
cursos de
conductores
con la participación de más
de 100 nuevos trabajadores.

4.4 Gestión colaborativa

Planes de sucesión

Como una estrategia para promover y mantener el conocimiento obtenido, en Metro creamos Planes de sucesión de cargos críticos. Esto también obedece al interés de reforzar el desarrollo interno de las personas y su promoción dentro de la empresa.

Durante 2017 se avanzó con la actualización de sucesores para los cargos y se desarrollaron perfiles para cada uno de los 22 cargos definidos como críticos. Con esto se realizará la evaluación de ocupantes actuales y sucesores en competencias transversales y de gestión y técnicas del cargo, lo que permitirá levantar brechas y generar planes de desarrollo con herramientas como coaching y mentoring.

Programa de Formación Dual

[G4-SO1] Este año se continuó con el programa de formación dual, el cual se inició en 2016 con el ingreso de seis alumnos de tercer año medio del Liceo Técnico Profesional Vicente Pérez Rosales en los talleres Neptuno de Metro. Estos alumnos, que durante 2017 estaban en cuarto medio, finalizaron su proceso de formación realizando la práctica profesional en talleres Neptuno y para 2018 fueron contratados como asistentes de mantenimiento tras la gestión de la Gerencia de Personas. En 2018 se renovará el programa para que ingresen nuevamente seis alumnos de tercer año medio al programa.



4.5 | Calidad de vida laboral



[G4-EC3] [G4-LA2] Conscientes del aporte que podemos hacer en la calidad de vida laboral de nuestros trabajadores, en Metro hemos definido una serie de programas y beneficios que tienen como objetivo responder a las inquietudes y necesidades tanto de nuestros equipos de trabajo como de sus familias. En esta línea, ofrecemos una amplia gama de beneficios sociales y de salud, además de actividades deportivas y de recreación que se realizan durante todo el año.

Muchos de estos beneficios se canalizan a través del Fondo de Bienestar, constituido por aportes de los trabajadores y de la empresa. 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.

Beneficios 2017 en cifras

- 4.033 trabajadores están adheridos al Fondo de Bienestar, lo que corresponde a un 97,3% de la dotación de Metro.
- 3.882 trabajadores fueron atendidos con los beneficios de Calidad de Vida.
- 1.010 personas participaron del programa de Recreación y Deportes.
- 6.252 personas asistieron a las actividades recreativas para trabajadores y sus familias.



4.6 | Relaciones laborales

4.6.1 Negociación con sindicatos

El objetivo principal de las relaciones laborales en Metro es construir un ambiente de trabajo basado en una relación constructiva que, a través del compromiso de los trabajadores, favorezca la eficiencia, sostenibilidad y crecimiento de la compañía.

Con el objetivo de cultivar una relación transparente y fluida con las organizaciones sindicales de Metro, durante 2017 realizamos una serie de reuniones y mesas de trabajo con las cuatro organizaciones sindicales y la Federación de Sindicatos de Metro.

Sindicatos de Metro

Nombre sindicato	Miembros
Sindicato N°1	Personal de estaciones, vigilantes privados, técnicos y otros
Sindicato N°2	Cargos profesionales, personal de estaciones y técnicos de mantenimiento
Sindicato N° 7	Conductores y supervisores
Sindicato N° 5	Vigilantes privados

El 95% de los trabajadores de Metro pertenece a alguno de sus cuatro sindicatos y, por lo tanto, es beneficiario de los convenios colectivos existentes. Esta cifra representa un aumento de la tasa de sindicalización de un 13% con respecto al año anterior.

Uno de los grandes hitos que tuvimos este año en nuestra relación con las organizaciones sindicales fue el proceso de Negociación Colectiva Anticipada con el Sindicato N° 7 de Conductores y Supervisores, que tiene una vigencia hasta el 29 de febrero de 2020 y cuyo acuerdo benefició a 1.143 trabajadores.

[G4-11] Asimismo, en el 2017 implementamos 26 instancias de capacitación con nuestros sindicatos y con la Federación de Sindicatos. Las temáticas abordadas se relacionan con formación sindical; equidad de género; fortalecimiento de comunicaciones; economía y legislación; desarrollo organizacional; planificación estratégica; y derecho colectivo. En total, esta instancia nos permitió integrar y beneficiar a un total de 735 trabajadores.





4.6.2 Nuestras empresas colaboradoras

[G4-DMA] [G4-HR4] Las buenas relaciones laborales y contractuales con nuestras empresas contratistas son esenciales para ejecutar con éxito nuestro trabajo, negocio y proyecto de expansión, y tienen un impacto directo en la calidad de nuestro servicio. Por esta razón, en Metro nos preocupamos por asegurar que las empresas contratistas cumplan con las legislaciones laborales y que, respetando su autonomía y entregándoles confianza, respondan a las exigencias de calidad de nuestra empresa. Para esto tenemos mecanismos de control como, por ejemplo, las auditorías laborales.

Auditorías laborales a empresas contratistas

[G4-LA14] Durante 2017 certificamos de manera mensual los cumplimientos laborales y previsionales de la totalidad de los contratos que Metro tiene con contratistas, lo que implica la certificación de 6.908 trabajadores subcontratados, distribuidos en 80 contratos.

[G4-LA15] A su vez, en este período se realizaron 185 fiscalizaciones en terreno, de las cuales 125 corresponden a Metro Operador y 60 a contratistas pertenecientes a los proyectos de expansión. Estas fiscalizaciones tienen por objetivo revisar en terreno los cumplimientos laborales y condiciones de trabajo de cada empresa contratista.

Dentro de las principales observaciones laborales que realizamos se encuentran la aplicación de jornada excepcional, el límite de horas extras, la aplicación de dobles turnos y las condiciones de higiene y seguridad de los trabajadores. Las observaciones levantadas tras estas fiscalizaciones se trabajan en reuniones con cada empresa, con el objetivo de ir corrigiéndolas a la brevedad.

Es importante destacar que durante 2017 no se tuvo que poner fin a ningún contrato por incumplimientos laborales. Sin embargo, en caso que la empresa contratista presente incumplimiento, Metro cuenta con las atribuciones para retener los estados de pago hasta que la situación se regularice.



4.7 | Salud y seguridad

[G4-LA6] La gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) es un tema prioritario y estratégico en el desarrollo de nuestro negocio. Es por ello que en sus distintas aristas existe un involucramiento permanente por parte del Directorio.

Durante 2017 se avanzó en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de la aplicación del Procedimiento Corporativo de Salud Ocupacional, con el cual se orienta a los trabajadores en temas como prevención de accidentes de trayecto; curso de técnicas de autocontrol; higiene del sueño; estándares para el control de actividades críticas de mantenimiento; re-certificación de comités paritarios; agenda de reuniones de trabajo con empresas contratistas; y trabajo en materia de salud laboral.

4.7.1 Cultura preventiva

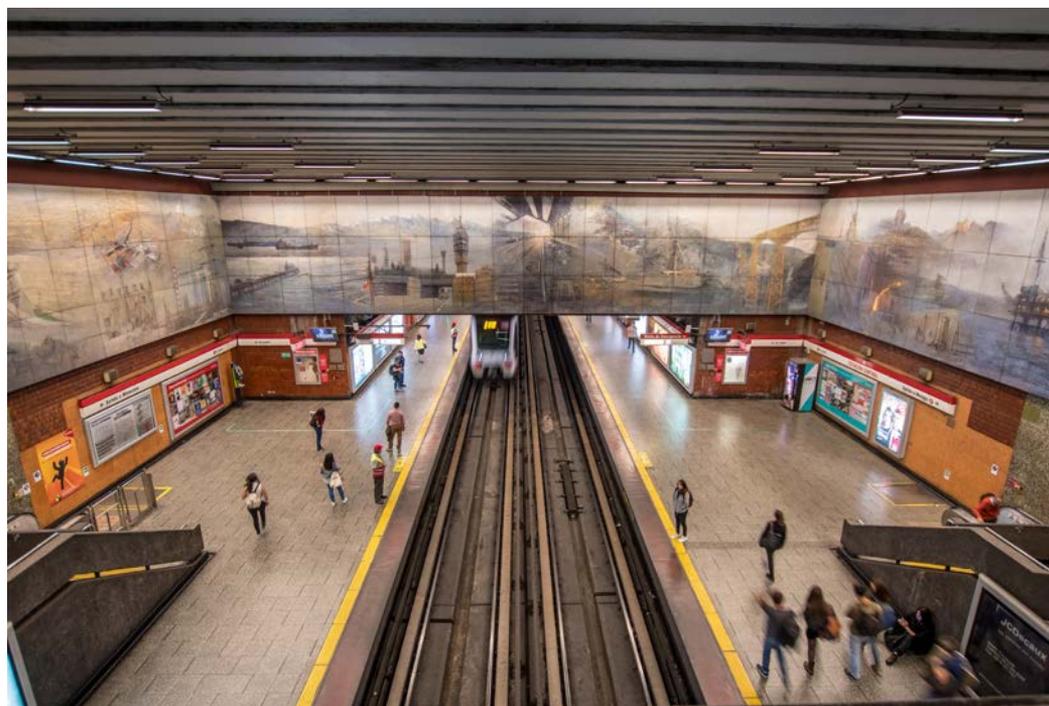
El objetivo de la construcción de una cultura preventiva en Metro es posicionar a la seguridad como un valor corporativo y, a su vez, exigir el compromiso de los liderazgos para que promuevan la participación activa de todos los trabajadores. Durante 2017 se

avanzó en la difusión de distintas campañas orientadas a sensibilizar sobre la importancia del autocuidado, enfatizando los impactos que esto tiene para el trabajador y su entorno inmediato.

Dentro de las principales actividades realizadas en esta materia, se destaca la campaña que implementamos con nuestros vigilantes privados.

La campaña entrega siete consejos esenciales para prevenir incidentes con clientes conflictivos y en ella fueron capacitados 429 vigilantes.

Además, implementamos la campaña “No somos Superhéroes”, que pone foco en la prevención de los accidentes que ocurren cuando transitamos de ida o regreso entre nuestra casa y el trabajo o entre dos trabajos.



4.7 Salud y seguridad



Formación

En Metro asumimos la responsabilidad ética, legal y económica de entregar a los colaboradores y trabajadores conocimientos básicos en materias preventivas y de procedimientos. En esta línea, en 2017 desarrollamos y dirigimos capacitaciones en materia de seguridad y salud tanto a trabajadores propios como de empresas contratistas. Estas instancias tienen por objetivo brindar soporte técnico en materias de prevención de riesgos laborales y analizar las temáticas, procedimientos y obligaciones que están asociados en la ejecución de trabajos. En este período capacitamos a 5.314 trabajadores, tanto propios como contratistas, lo que se traduce en 21.372 horas de capacitación.

Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante toda una semana de abril, nuestra empresa se unió a la celebración mundial de la seguridad y la salud en el trabajo a través de una serie de actividades en las que participaron 2.940 trabajadores. En la celebración se reconoció públicamente a los presidentes de nuestros Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS), por la importancia de su gestión

colaborativa tanto con los trabajadores como con el equipo de profesionales de la Subgerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Las actividades se realizaron en estaciones, talleres, oficinas centrales y piques, y se contó con la participación de las familias de los trabajadores a través del concurso “Yo pinto la seguridad de mi mamá/papá en la Gerencia de Mantenimiento”.



4.7 Salud y seguridad

Comités paritarios

[G4-LA5] El 100% de los trabajadores de Metro se encuentra representado por comités paritarios. En 2017, re-certificamos a cuatro comités paritarios de higiene y seguridad: Taller Neptuno, Taller Lo Ovalle, Taller San Eugenio y Taller Puente Alto, quienes recibieron la re-certificación de seguridad y salud en el trabajo en la categoría oro, máxima distinción de acuerdo al modelo de gestión de la Mutual de Seguridad.

4.7.2 Salud ocupacional

[G4-DMA] Respondiendo a los protocolos exigidos por el Ministerio de Salud en Metro realizamos una serie de actividades asociadas a la prevención de enfermedades profesionales. Su gestión se basa en el trabajo colaborativo entre comités paritarios, sindicatos, mutualidad y la administración de Metro. Dentro de las actividades destacadas de este año se encuentran:

- Pausas activas
- Programas de higiene del sueño para conductores.
- Evaluaciones de ruido en cabinas de trenes.
- Prevención de trastornos músculo-esqueléticos.

4.7.3 Tasas de accidentalidad

[G4-LA6] Una muy buena noticia para Metro es que en 2017 continuamos reduciendo nuestros indicadores de accidentalidad. El índice de frecuencia (if) disminuyó en 0,6 puntos, la tasa de accidentes (ta) la redujimos en más de un punto en comparación con 2016, llegando a 2,51, y la tasa de ausentismo disminuyó en un 1,1%. No obstante, el número de accidentes aumentó en un caso, llegando a 105, y el índice de gravedad aumentó en 39 puntos, pasando de 122,7 a 161,2. Esta situación también se ve reflejada en el incremento de días perdidos, 457 más que en 2016.

Indicadores de seguridad laboral en nuestros trabajadores

	2015	2016	2017
Número de accidentes	117	104	105
Días perdidos	1.074	1.099	1.556
Accidentes mortales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	13,66	11,5	10,9
Índice de Gravedad (IG)	136,99	122,7	161,2
Tasa de accidentes (TA)	3,15	2,66	2,51
Tasa de siniestralidad	n.d.	28,35	37,24
Tasa de ausentismo	5,72%	5,70%	4,60%

4.7.4. Salud y seguridad en empresas contratistas

[G4-DMA] [G4-HR7] [G4-LA6] En Metro contamos con un reglamento especial para la implementación del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo para empresas contratistas, el que es presentado a todas las empresas contratistas antes de comenzar a trabajar con nosotros. Asimismo, realizamos auditorías y evaluaciones para verificar que lo establecido en este documento se cumpla e implementamos una serie de acciones para tener una gestión sólida en seguridad laboral:

4.7 Salud y seguridad



- Capacitaciones: en el marco del P63, desarrollamos 96 actividades de capacitación, capacitando a 4.400 trabajadores.
- Mesa de trabajo con gerencias de empresas contratistas.
- Encuesta de evaluación técnica a equipos de prevención de empresas contratistas.
- Campañas de reportes de accidentes.
- Campañas de autocuidado.
- Caminatas en terreno.
- Campañas de accidentes de trayecto.
- Campañas de salud ocupacional en base a protocolos nacionales.
- Premiaciones por no tener accidentes fatales desde 2012.

De este modo, la gestión integral que hemos realizado en esta materia y el continuo trabajo con las empresas contratistas, nos ha permitido reducir los distintos indicadores de seguridad laboral de contratistas. Por ejemplo, el número de accidentes se redujo en un 31%, los días perdidos en un 55%, el índice de frecuencia disminuyó un 5,6%, el índice de gravedad, un 38%, y la tasa de accidentes en un 10%. A continuación, presentamos la evolución de los datos en los últimos tres períodos.

Indicadores de seguridad laboral en trabajadores de empresas contratistas

Ítem	2015	2016	2017
Número de accidentes	374	202	138
Días perdidos	8.961	6.894	3.089
Accidentes mortales	0	0	0
Índice de Frecuencia (IF)	20,75	12,5	11,8
Índice de Gravedad (IG)	497,28	427,4	263,3
Tasa de accidentes (TA)	4,74	2,8	2,5
Tasa de siniestralidad	n.d	n.d	55,6



05 Pasajeros



	5.1 Nuestros pasajeros	98
	5.2 Comunicación con pasajeros	100
	5.3 Incorporación de tarjeta Adulto Mayor	102
	5.4 Accesibilidad universal	103
	5.5 Servicio y experiencia de viaje	105
	5.6 Seguridad de nuestros pasajeros	106

5.1 | Nuestros pasajeros

[G4-8] Cada día, en Metro realizamos alrededor de 2,5 millones de viajes. Nuestro sistema de transporte y el territorio que abarca la red nos transforma en un actor protagónico del transporte público de la capital y, por consiguiente, responsable de brindar un buen servicio y un traslado exitoso a cada uno de los pasajeros que nos prefieren.

En cuanto al perfil de nuestros pasajeros, en 2017 el 51% correspondió a mujeres, que equivale a un 2% menos que en 2016. El 49% corresponde a hombres, representando un aumento de un 2% respecto del período anterior.

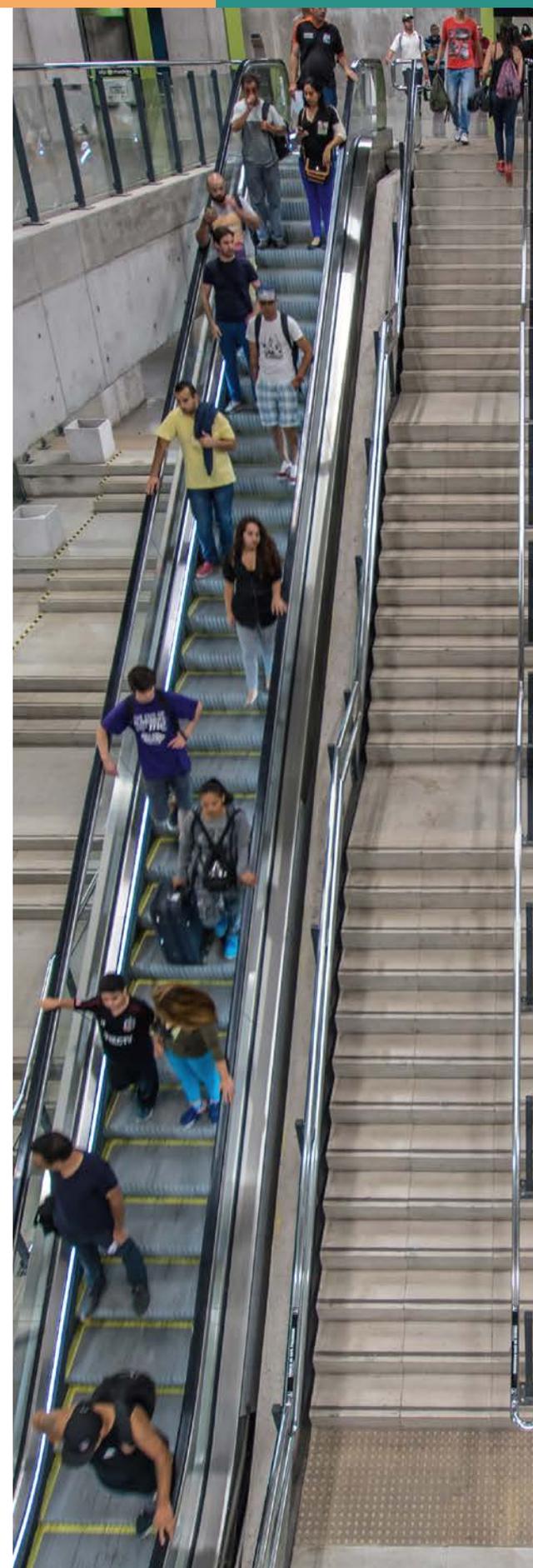
Usuarios y no usuarios* de Metro por rango etario

Sexo	Usuario Metro		No usuario Metro	
	2017	2016	2017	2016
HOMBRE	49%	47%	47,70%	n.d
MUJER	51%	53,0%	52,30%	n.d

Fuente: Estudio de Imagen y Posicionamiento de Metro, realizado por GFK Adimark

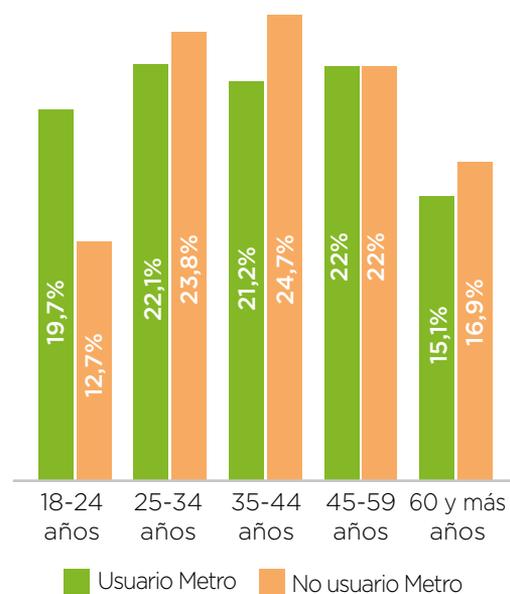
*Los no usuarios corresponden a personas que privilegian otros medios de transporte.

En torno al perfil etario de los usuarios de Metro, existe una distribución similar en cada uno de los segmentos. No obstante, los rangos de entre 25-34, 35-44 y 45- 59 años de edad, representan el 65% de los usuarios. Los pasajeros mayores de 60 años equivalen al 15,1% de los usuarios.

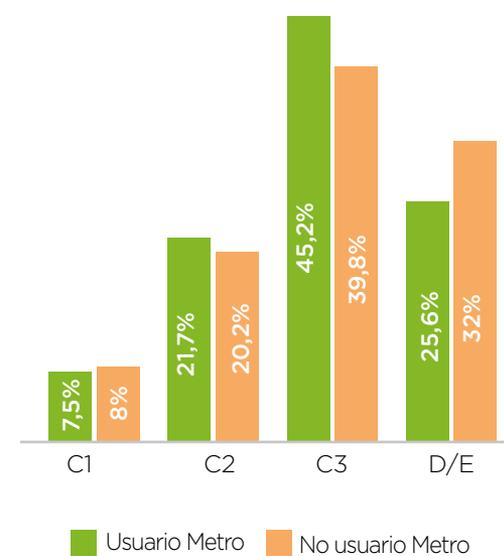




Usuarios y no usuarios de Metro por rango etario



Usuarios y no usuarios de Metro por nivel socioeconómico



Fuente: Estudio de Imagen y Posicionamiento de Metro, realizado por GFK Adimark.

Al analizar el desglose de acuerdo al grupo socioeconómico de los usuarios de Metro, el grupo que mayor uso hace de la red es el segmento C3, que equivale al 45%, seguido de los segmentos D y E, equivalentes al 25%. El segmento socioeconómico que menor uso hace del Metro es el C1. En el caso de los no usuarios, el segmento que menos usa la red es el C3, D y E, que equivalen al 71% de los no usuarios.

5.2 | Comunicación con pasajeros

[G4-DMA] [G4-PR4] Este año hemos seguido profundizando nuestra estrategia de comunicación a pasajeros, especialmente a través de Redes Sociales. Estas plataformas de comunicación nos han permitido mejorar de manera importante la calidad y cantidad de información sobre el viaje, diversificar nuestros contenidos y estrechar el vínculo con nuestros clientes y comunidades cercanas.

La información sobre el servicio de Metro es uno de los atributos que nuestros propios pasajeros han declarado que valoran y consideran relevante durante toda su experiencia de viaje. En ese sentido, la encuesta de satisfacción a clientes 2017 arrojó que “información disponible” fue una de las dimensiones mejor evaluadas, con un 85% de satisfacción.

Esto ha sido resultado de la implementación de una estrategia multicanal que aborda los momentos más importantes del viaje de nuestros pasajeros, con el objetivo de entregar información que sea útil, clara y oportuna. En esta línea, hemos implementado distintas vías de comunicación para cubrir los requerimientos de información.

Twitter

- Tenemos una activa presencia a través de nuestra cuenta @metrodesantiago, que nos permite entregar de manera directa información relevante, en tiempo real y de utilidad para desplazarse por la red de Metro y en el sistema de transporte público en general, además de mantener una constante interacción con nuestros seguidores.
- Es la cuenta de servicio más importante del país. Al cierre de 2017 alcanzó casi 1,7 millones de seguidores (1.695.866), con un crecimiento entre enero y diciembre de un 17% (246.038 seguidores).
- En promedio, durante 2017 la cuenta tuvo una tasa de interacción (Engagement Rate, ER) de 1,2%, lo que indica un altísimo nivel de intercambio durante todo el año con su comunidad de seguidores.

Facebook

- El foco de la cuenta de Facebook de Metro es anunciar cambios en el servicio habitual (como horarios especiales), generar dinámicas de participación (como la votación de los diseños de murales para estaciones) y entregar contenidos de educación (que este año tuvieron un

eje central en los nuevos dispositivos de Línea 6).

- En 2017 el fanpage de Metro tuvo un crecimiento acumulado del 18,5%, alcanzando los 134.734 seguidores.

Instagram

- El 1 de enero de 2017 lanzamos nuestra cuenta de Instagram con el fin de conectarnos con nuestra comunidad a través de una mirada más humana y emotiva.
- En 170 publicaciones, en 2017 construimos un relato entre personajes y espacios de Santiago que se vinculan con Metro, llegando a fines de diciembre a 10.170 seguidores.

Página web

- En noviembre de 2017 se lanzó la nueva página de Metro, con un diseño más moderno, amigable y de fácil navegación. Su objetivo es ofrecer información relevante a nuestros pasajeros, como el estado del servicio y la planificación de los viajes.
- También habilitamos un minisitio educativo sobre los nuevos dispositivos de la Línea 6 y una plataforma de inscripción para la nueva Tarjeta de Adulto Mayor.

5.2 Comunicación con pasajeros



- Entre enero y diciembre, la web recibió 3.783.856 visitas únicas y se realizaron 5.821.662 sesiones.

Aplicación móvil

- Permite conocer al instante el estado de la red, la estación más cercana, los servicios que se encuentran en el entorno y planificar el viaje, entre otras posibilidades.
- En 2017 se le sumaron todas las funcionalidades asociadas a la planificación del viaje con la nueva Línea 6. Este año se realizaron 37.830 descargas en IOS y 52.928 en Android.

Pantalla de acceso

- Contamos con 74 pantallas de acceso en 18 estaciones, las que entregan información sobre el estado del servicio antes de que nuestros pasajeros ingresen a la red para que puedan tomar decisiones sobre su viaje.
- Actualmente está en ejecución un proyecto que ampliará estos dispositivos a otras 49 estaciones.

Atriles semáforos

- Las estaciones que no cuentan con pantallas de acceso (salvo en la Línea 6), tienen en las líneas de torniquetes estos soportes que se gestionan localmente y que informan sobre el estado del servicio, lo que permite que los pasajeros tomen una decisión antes de validar su pasaje.

Pantallas de puertas de entrada y salida, y de zonas de combinación

- La Línea 6 cuenta con estas pantallas que informan a los pasajeros cuando se realizan accesos controlados o suspensiones en los ingresos a andenes o en los halls de combinación a las otras líneas.

Pantallas de andén

- Estas pantallas 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 en la habitualidad de los viajes.
- En la Línea 6, estas pantallas además comenzarán a informar desde 2018 los coches con mayor capacidad, lo que permitirá a los pasajeros ordenar de mejor manera la subida al tren.

Sonorizaciones en trenes y estaciones

- En todas las estaciones se entrega información relevante sobre el estado del servicio cuando se producen alteraciones en los viajes, además de mensajes educativos sobre buenas conductas al interior de la red. Lo mismo ocurre en los trenes, a través de nuestros conductores.
- En el caso de la Línea 6, las sonorizaciones se realizan de manera centralizada desde el Centro de Control Operacional.

Infometro, roller y volantes

- Las estaciones cuentan con soportes que entregan información de paraderos y recorridos que están en los entornos de las estaciones y que tienen como finalidad que nuestros pasajeros sepan cómo continuar sus viajes en caso que no puedan continuar en Metro.

Call Center

- Contamos con el número 600 600 92 92 para que nuestros pasajeros puedan hacer consultas en general sobre el funcionamiento de Metro y también durante retrasos o interrupciones en el servicio.

5.3 | Incorporación de tarjeta Adulto Mayor

Desde fines de julio de 2017 se entrega en diversos puntos de la red de Metro la nueva Tarjeta del Adulto Mayor (TAM). Esta tarjeta permite a mujeres mayores de 60 años y hombres mayores de 65 años que estén jubilados o reciban pensión, pagar una tarifa reducida en todos sus viajes. La tarjeta TAM es un tipo de tarjeta bip! pero personalizada e intransferible, con foto, nombre y RUT, y requiere validarse cada año. El cambio desde el boleto de adulto mayor a esta tarjeta va en línea con los avances tecnológicos de la operación de Metro donde a partir de marzo 2018 ya no se usarán boletos, sino que solo tarjetas, para homologar el mecanismo de pago con las nuevas líneas 6 y 3.

La tarjeta se puede cargar hasta con \$25.500 y el saldo se puede recuperar en caso de pérdida de la tarjeta.

El valor del pasaje adulto mayor es de \$ 210, en todo horario (bajo, valle, punta).

El 2017 tuvimos un total de 178.444 inscritos en el beneficio, llegando a un parque total de 287.827, lo que corresponde a un aumento de cobertura de 61% de adultos mayores beneficiados con esta tarifa.



5.4 | Accesibilidad universal



Mejorar la integración de la ciudad mediante el transporte de los habitantes de Santiago es parte esencial de nuestros valores y misión. Esta integración considera no solo 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.

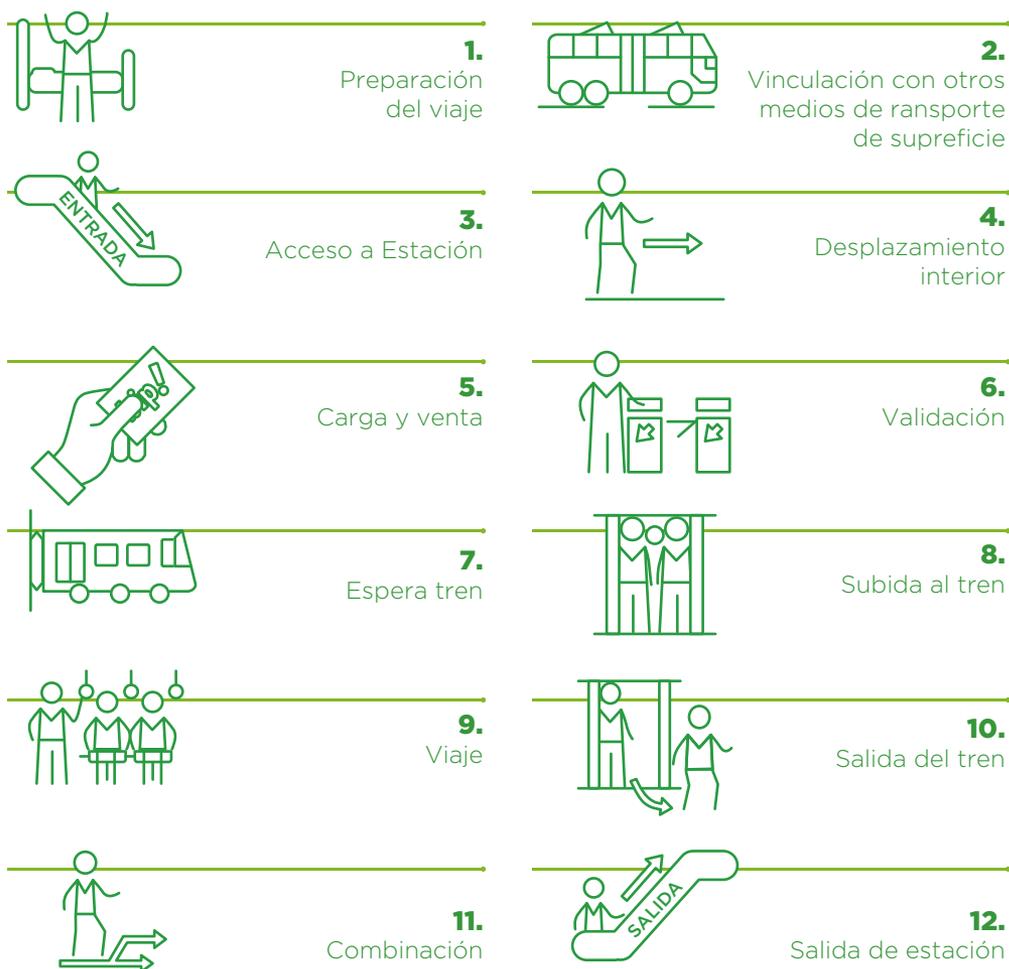
En este sentido, progresivamente hemos construido estaciones cada vez más accesibles para personas con movilidad reducida, incorporando ascensores, rutas para personas no videntes, asientos preferenciales y un dispositivo sonoro y luminoso para el cierre de las puertas de los trenes, entre otras cosas.

Actualmente estamos ejecutando un Plan de Accesibilidad Universal, que considera 12 momentos del viaje, en los cuales el pasajero debe contar con las condiciones para auto-valerse y desplazarse de forma independiente:



5.4 Accesibilidad universal

12 momentos del viaje en el Plan de Accesibilidad Universal



En 2017 continuamos avanzando con nuestra gestión en la materia y a la fecha hemos implementado proyectos de ascensores; rampas de acceso; escaleras mecánicas; baldosas táctiles; asientos isquiáticos; red de carga y pago; puertas de acceso; y señalética.

En relación con el trabajo que realizamos con los ascensores, en el presente período adjudicamos un total de 27 licitaciones para su construcción. Con ello, eliminaremos los salva escaleras y permitiremos que las personas con movilidad reducida puedan acceder a las estaciones y andén de forma independiente. Asimismo, aprobamos el presupuesto para el proyecto de personas con movilidad reducida y espacio reservado en trenes, el cual asciende a USD 9 millones, que permitirá que todos los trenes de la red cuenten con un espacio exclusivo para personas que se desplazan en sillas de rueda.



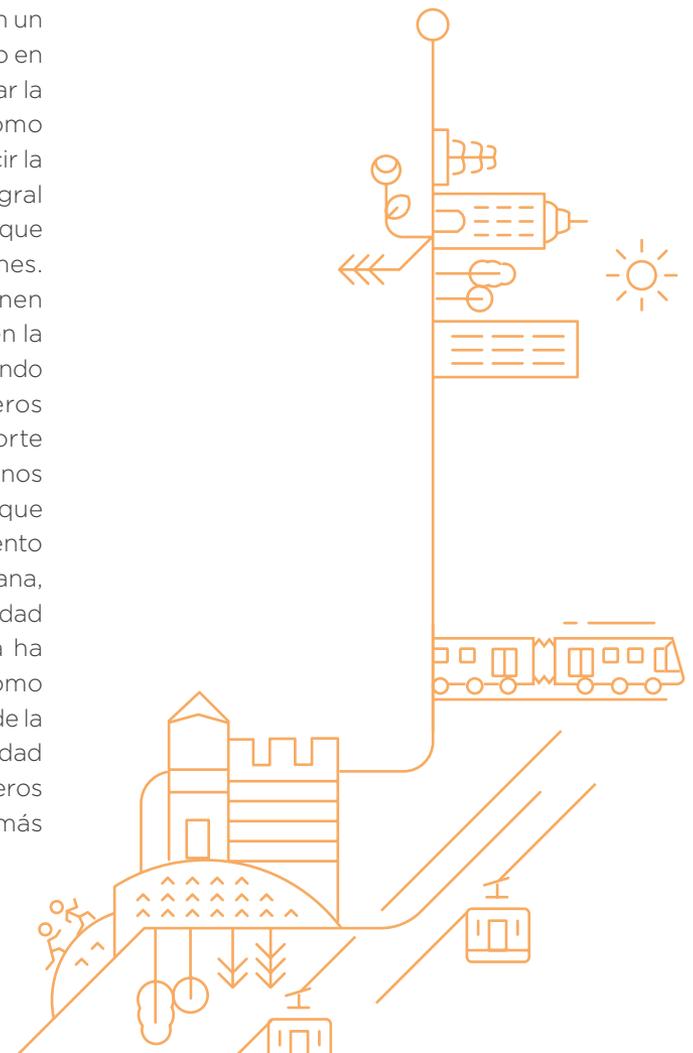
5.5 | Servicio y experiencia de viaje

[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 2017, recibimos muy buenas noticias. La encuesta realizada por GfK Adimark arrojó un promedio anual de 76% de satisfacción neta, subiendo significativamente en comparación a 2016 (58%). De esta forma, la operación de este año cumplió muy bien con las expectativas de nuestros usuarios, generando alta satisfacción con el servicio. Los meses de febrero y noviembre fueron los mejor evaluados, con 81% y 79% de satisfacción neta, respectivamente. Febrero destacó por tener el menor porcentaje de clientes que declararon haber experimentado un quiebre en su servicio habitual y noviembre, por la apertura de la Línea 6.

De este modo, hemos recuperado los niveles de satisfacción que teníamos en 2014 previo a las fallas operativas que ocurrieron en noviembre y que nos significó tener un nivel de satisfacción de -1%. Los positivos resultados que arrojó esta encuesta nos tienen orgullosos y contentos, ya que son un reflejo de los esfuerzos que hemos hecho en todas las áreas de la empresa por mejorar la experiencia de viaje de los pasajeros, como disminuir las fallas en la operación; reducir la tasa de averías; ofrecer un servicio integral en tiempo y calidad; y el valor agregado que ofrecen nuestros negocios en estaciones. Estos altos niveles de satisfacción vienen a corroborar que estamos trabajando en la dirección correcta, que estamos respondiendo a las necesidades de nuestros pasajeros y realizando un trabajo que es un aporte para la calidad de vida de todos los que nos prefieren día a día. Asimismo, creemos que los resultados reflejan nuestro crecimiento y fortalecimiento como empresa ciudadana, que tiene en el centro de su negocio la calidad de servicio a sus pasajeros. Esta idea ha logrado instalarse en los últimos años como una visión compartida en todas las áreas de la organización, ya que ha sido responsabilidad de cada una de ellas que nuestros pasajeros hoy puedan decir que están cada vez más satisfechos con nuestro servicio.

76% DE SATISFACCIÓN
Neta en 2017



5.6 | Seguridad de nuestros pasajeros

[G4-DMA] [G4-PR1] La satisfacción de nuestros pasajeros depende en gran medida de la seguridad que nuestro servicio les ofrezca y como Metro somos responsables de entregar un servicio seguro para que realicen sus trayectos. En esta línea, mantener la seguridad de nuestros pasajeros es fundamental en la labor y trabajamos fuertemente para garantizarla.

Metro tiene implementado un Programa de Safety, a través del cual se definen acciones preventivas de accidentes. Este programa realiza un seguimiento y monitoreo mensual de la accidentabilidad de clientes a través de una serie de acciones:

- Identificación de focos críticos con mayor número de accidentes y análisis de causas.
- Definición y control de estándares de seguridad y acompañamiento en todos los proyectos que realicen intervenciones en las estaciones, como, por ejemplo, nuevas líneas, proyecto de ascensores, implementación de nuevas escaleras mecánicas, etc.
- 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 y desniveles, entre otros.
- Campañas de hábitos para corregir conductas inseguras de clientes, como, por ejemplo, el uso del celular en escaleras.
- Capacitación y entrenamiento a usuarios más propensos a accidentes.
- Mejoras de implementación en cambios de pasamanos y escaleras que se encuentran fuera de estándar. Para esto existen planes de conservación anuales enfocados en estandarizar elementos de la estación.
- Pintura de borde de andén en estaciones críticas para evitar atrapamiento de pie.

La tasa de accidentabilidad en Metro ha registrado una baja sostenida en los últimos años, ubicándose en el 2017 en un 4,83% de accidentes por cada millón de pasajeros transportados. Esta cifra corresponde a una tasa inferior a las obtenidas antes de la implementación del Transantiago, cuando el flujo de pasajeros era significativamente menor.

Tasa de accidentes		
Año	Total	Tasa
2015	4.392	6,64%
2016	3.873	5,78%
2017	3.288	4,83%

En cuanto a la cantidad de accidentes, se observa una disminución continua durante los últimos años. En 2017 se produjeron aproximadamente 600 accidentes menos que en 2016 y la tasa de accidentes de pasajeros disminuyó cerca de 2 puntos.

Metro un espacio público seguro en 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. 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.

5.6 Seguridad de nuestros pasajeros



- 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.

Año	Tasa de delitos	Tasa de otros eventos	% de denuncias
2015	0,98	0,34	47%
2016	1,09	0,35	59%
2017	0,97	0,37	74%

De este modo, hemos disminuido paulatinamente la tasa de delitos en las estaciones. En 2017 disminuyó 0.12 puntos y, al mismo tiempo, mediante las campañas de concientización a usuarios para denunciar actos relacionados con robos, hurtos, falta de pudor y daños al interior de estaciones, hemos aumentado en un 25% las denuncias.



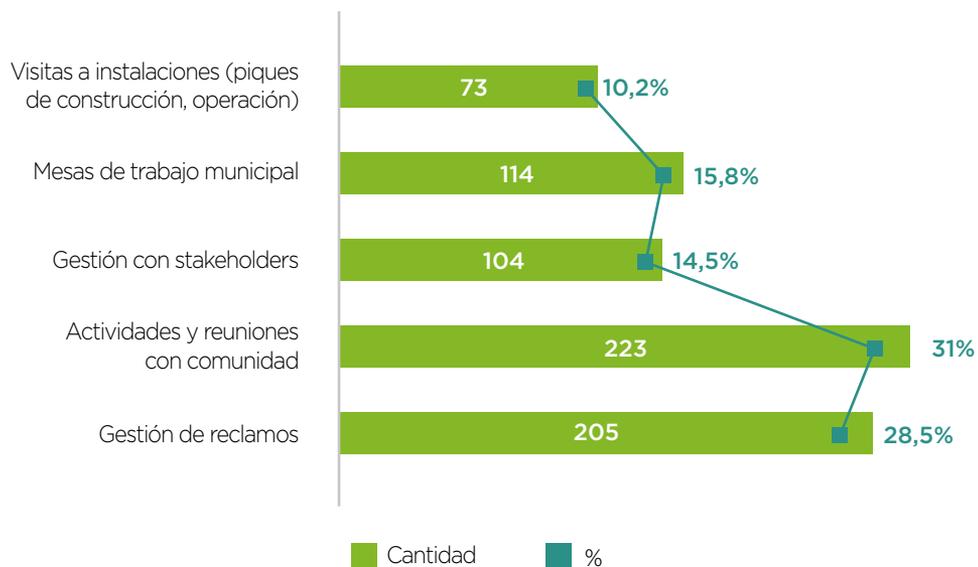
06 Comunidad y ciudad



6.1 Estrategia de relación con las comunidades	111
6.2 Gestión comunitaria	112
6.3 Difusión y promoción de iniciativas sociales	118
6.4 Arte y cultura	120

[G4-DMA] En 2017 focalizamos nuestra gestión en el involucramiento directo y concreto con las comunidades vecinas a nuestras estaciones y red. Además, comenzamos con un proceso de Participación Ciudadana Anticipada por la extensión de las líneas 2 y 3. Así, no solo escuchamos las necesidades de nuestras comunidades, mantuvimos canales de comunicación permanentes y realizamos visitas a nuestras instalaciones junto a ellas, sino que, además, gestionamos alianzas con distintos actores locales para poder realizar diversas actividades en estaciones de nuestra red, abriéndonos como espacio público. Lo anterior se tradujo en distintos proyectos bajo un enfoque de valor compartido y beneficio mutuo, tales como murales participativos, intervenciones urbanas, exposiciones culturales, operativos de salud y muestras de folclor, entre muchos otros.

[G4-SO1] En 2017 realizamos un total de 719 actividades con la comunidad, tanto en la operación de nuestra red como en la construcción de nuevas líneas. La mayor parte de nuestros esfuerzos se enfocó en actividades y reuniones con la comunidad, que representan un 31% del trabajo, y en la gestión de reclamos, que representan un 28,5% de las actividades. A continuación, presentamos el detalle del trabajo realizado:



La mayor parte de la gestión la realizamos en los proyectos que se encuentran en la etapa de construcción de las líneas 6 y 3, que representan un 76% de nuestro trabajo, mientras que, en la operación, se desarrolló un 24% de las actividades de relacionamiento con la comunidad.



6.1 | Estrategia de relación con las comunidades

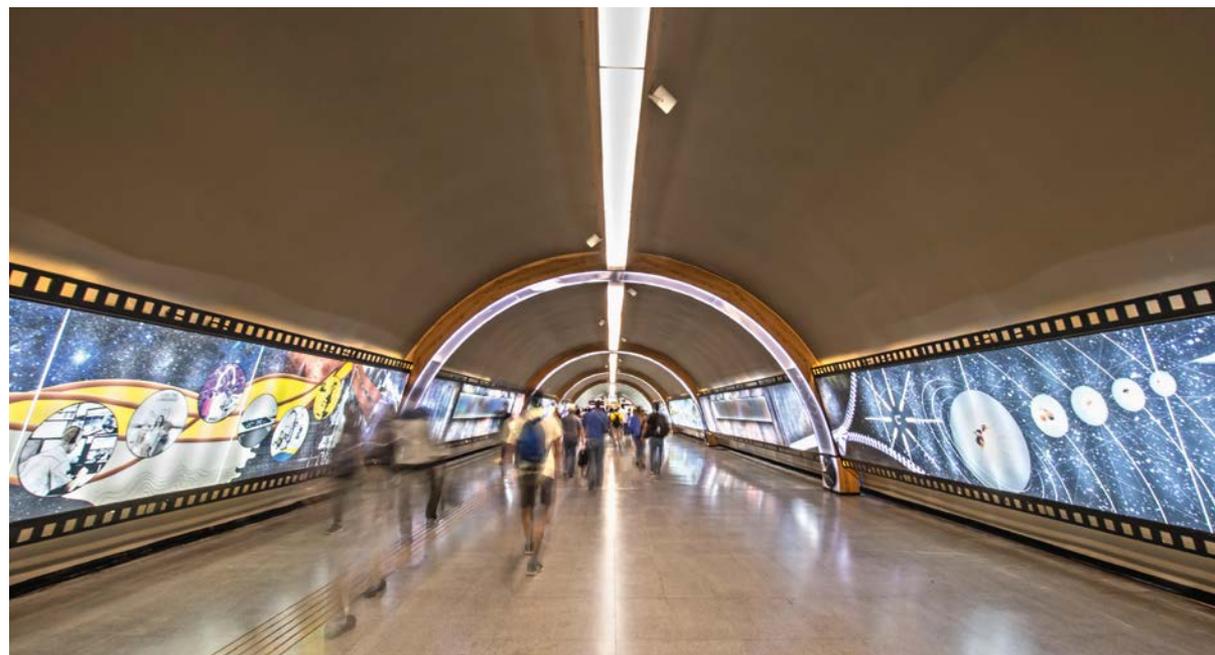
[G4-SO1] En Metro contamos con una estrategia de relaciones con la comunidad que plantea como objetivo principal ser un “actor responsable con el entorno en el que está inserto”. Esta estrategia, enmarcada bajo la Política de Sostenibilidad de la empresa, busca generar una relación con la ciudad y sus habitantes más allá de su rol de usuarios del servicio, lo que es un desafío permanente. Nuestra relación con las comunidades se materializa a través de iniciativas y proyectos que impulsan el vínculo local, potenciando la participación y el diálogo, y que tienen el objetivo de detectar y minimizar los eventuales impactos negativos de sus operaciones, así como también de

buscar oportunidades para incrementar su contribución al entorno urbano.

Objetivo general

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 el marco de la actualización de nuestra Política de Sostenibilidad, en 2016 comenzamos a trabajar con el foco de “hacer ciudad”, involucrándonos como un actor participativo del contexto urbano e incorporando a la comunidad más allá de su calidad de usuario. En esta línea, en 2017 desarrollamos iniciativas que aportaran a un concepto de ciudad, como aquellas vinculadas a temáticas de inmigrantes, a la participación en temas urbanísticos y a la cada vez mayor integración de los espacios de Metro como espacios públicos de la ciudad.



6.2 | Gestión comunitaria

[G4-DMA] Nuestra Política de Sostenibilidad guía nuestro actuar diario y nuestra gestión comunitaria tiene dos enfoques o contextos: el trabajo en nuestros proyectos en desarrollo (Línea 3, extensión de Línea 3 y extensión de Línea 2) y en nuestras operaciones (Líneas 1, 2, 4, 4A, 5 y 6).

Principales logros 2017

- Profundizamos la gestión comunitaria, pasando de una gestión de reclamos a una participativa y de diálogo con la comunidad.
- Realizamos las primeras experiencias de Participación Ciudadana Anticipada (PACA) para proyectos de expansión. Se sostuvieron reuniones con la comunidad para abordar inquietudes previo al ingreso de proyectos de extensión de las líneas 3 y 2 al Servicio de Impacto Ambiental (SEIA).
- Descentralizamos la oferta de actividades sociales en la red de Metro, potenciando actividades de vínculo con el entorno en Línea 4A, Línea 4 y Línea 2. Ejemplos de ello son los operativos de salud, ferias locales y muestras de cultura local. Creamos murales participativos, mosaicos

en estaciones y actualización de ventanas culturales. Respecto a los primeros es importante destacar que este año los consolidamos como una de nuestras principales iniciativas. Estos murales llenan de historia, orgullo y colorido los espacios intervenidos por las obras de Metro y a través de su creación aportamos a la calidad de vida de los vecinos del entorno, haciéndolos partícipes de sus avances.

6.2.1 Gestión comunitaria en la construcción de los nuevos proyectos

[G4-DMA] En Metro, paulatinamente, hemos incorporado iniciativas de participación ciudadana de manera anticipada en el desarrollo de los proyectos de expansión. Espacios que permiten establecer un vínculo cercano con las comunidades que a futuro serán nuestros vecinos a partir de la presentación de los proyectos en instancias de encuentro y visitas a la construcción que

permiten entregar información directa y concreta acerca de las intervenciones en los territorios.

Así, para la extensión de la Línea 3 a Quilicura, este año se realizó una visita a pique con las juntas de vecinos circundantes al área de influencia y una reunión ampliada en la comuna para dar cuenta del proyecto previo a su ingreso a tramitación ambiental. Asimismo, en el caso del proyecto de extensión de la Línea 2, se realizaron encuentros de participación ciudadana y levantamiento preliminar en las tres comunas en que se ubicaran las obras.

En este sentido, 2017 fue un período de consolidación de los avances y acercamientos previos, especialmente por el desarrollo de los proyectos de extensión de las líneas 2 y 3, y la inauguración de la Línea 6.

El fin de las obras de la Línea 6 y el avance de la Línea 3 permitió acercar a distintos grupos de interés a la labor de Metro, lo que ha fortalecido su rol y presencia en los territorios y ayudado a focalizar los esfuerzos del Área de Relaciones con la Comunidad. En esta línea, se ejecutó el Plan de Visitas a Obras, el que llegó a una cifra record de 1.949 visitas.

6.2 Gestión comunitaria

Visitas a obras

65 Visitas a obras se realizaron en 2017 para las líneas 6 y 3.

- Visitas pedagógicas para institutos profesionales y universidades.
- Visitas de vecinos.
- Visitas de trabajadores de Metro y sus familias.
- Visitas de autoridades y entidades gremiales.

1.949 Personas visitaron las obras de las líneas 6 y 3.



6.2 Gestión comunitaria

La focalización de la gestión comunitaria en la construcción de las líneas 6 y 3, y en el desarrollo anticipado de los proyectos de extensión no solo permitió una mejor comunicación y diálogo con nuestros grupos de interés, sino que además aumentó la cantidad, diversidad y calidad de actividades que se realizan con nuestros vecinos. Esto ha permitido que, tras el anuncio de la nueva Línea 7, hayamos comenzado desde ya el trabajo con las comunas involucradas, para lo cual hemos diseñado un plan de acercamiento temprano que ejecutaremos durante 2018.

Participación Ciudadana Anticipada Extensión Línea 2

En Metro hemos avanzado de manera significativa en la inclusión de las variables socioambientales para la toma de decisiones sobre los proyectos. Un ejemplo claro de esto es lo que sucedió en el desarrollo de la extensión de la Línea 2 a las comunas de La Cisterna, El Bosque y San Bernardo, el cual se tradujo en:

- Menor cantidad de obras proyectadas.
- Menor costo de expropiación.
- Menor impacto ambiental al disminuir reasentamiento de grupos humanos.
- Mayor facilidad constructiva.

Por último, es importante destacar que en el marco de las conversaciones que sostuvimos anticipadamente junto a las comunidades cercanas al proyecto, se hizo especial énfasis en reunirnos con las agrupaciones y organizaciones indígenas presentes en el área de influencia. Estas fueron convocadas a una reunión especial en la que explicamos el proyecto y escuchamos sus observaciones e inquietudes, descartando afectaciones a sus lugares de reunión y espacios ceremoniales.



6.2 Gestión comunitaria



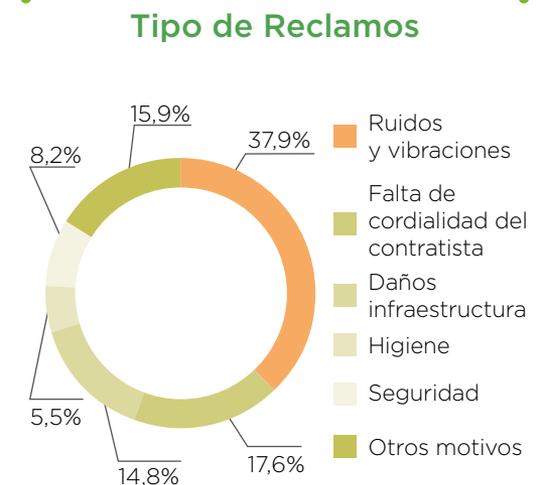
Gestión de reclamos de la comunidad

[G4-DMA] [G4-SO2] [G4-EN34] A través de la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad y Medio Ambiente, en Metro realizamos un seguimiento trimestral de los riesgos socioambientales, el cual forma parte del Informe Consolidado de Riesgos, que es presentado al Comité de Auditoría, Finanzas y Riesgos del Directorio. Este seguimiento permite identificar y calificar aquellas operaciones o centros donde se pueden producir o se han producido impactos y, por consiguiente, reclamos desde la comunidad. Para asegurar una buena comunicación con nuestras comunidades, grupos de interés y territorios, realizamos un trabajo de diálogo permanente a través de la conformación de mesas de trabajo que buscan soluciones afines a distintos temas.

[G4-SO11] Esta estrategia de trabajo ha traído buenos resultados: en 2017 registramos un total de 182 reclamos en relación a impactos socioambientales que afectaron a las comunidades próximas a la construcción de las nuevas líneas, un 21% menos que el período anterior.

21% DISMINUCIÓN
de reclamos

Los principales motivos de los reclamos fueron por “ruidos y vibraciones”, que representan un 37,9% y “falta de cordialidad del contratista” con un 17,6%. Los menos significativos son “higiene” con un 5,5% y “seguridad” con un 8,2%.



6.2 Gestión comunitaria

6.2.2 Vínculo de comunidades en la operación

[G4-DMA] Metro ha ido potenciando un modelo de gestión comunitaria en sus líneas operativas que busca integrar a los vecinos, organizaciones y municipios a través de una relación periódica, tanto en actividades como en la gestión local para la sinergia en temas operacionales. Esto ha permitido establecer un vínculo importante con los vecinos del entorno de nuestra operación.

En 2017 focalizamos la gestión en el involucramiento con las municipalidades de nuestra área de operación, gestionando temas en conjunto, manteniendo canales de comunicación permanentes y realizando visitas a nuestras instalaciones. Además, gestionamos alianzas con distintos actores locales para poder realizar actividades en estaciones de nuestra red, las que se tradujeron en distintos proyectos de valor compartido y beneficio mutuo, tales como: murales participativos, muestras, exposiciones culturales y visitas educativas a estaciones, entre otras.

Un aspecto a destacar es que, durante este año, realizamos a modo de piloto ferias de emprendimiento para la época de Navidad, con foco en inmigrantes y comercio local, lo que permitió abrir un espacio a las iniciativas de valor compartido en Metro.

Iniciativas de vinculación 2017



40

Operativos de salud



4

Actividades culturales de orden local



6

Ferias de emprendimiento local



8

Murales participativos



5

Visitas educativas





Campaña de Buenas Prácticas: Pepe González

En 2017 continuamos con nuestra campaña “Pepe González, ser un buen vecino está en todos”, con la cual se promueven buenas prácticas de vecindad en nuestras faenas y cuyo objetivo es mantener una excelente relación con nuestros vecinos, fomentando el respeto con el entorno y desarrollando la cultura del buen trato.

Este año ampliamos la campaña al desarrollo de las nuevas obras de construcción de ascensores y cambios en nuestras estaciones. Para esto velamos por disminuir el ruido generado, controlamos el estacionamiento de vehículos de contratistas frente a viviendas de la comunidad y nos preocupamos de mantener limpio el entorno de la faena. En total se realizaron más de 26 de estas charlas, beneficiando a más de 1.300 personas.



6.3 | Difusión y promoción de iniciativas sociales

[G4-DMA] Dentro de nuestras iniciativas de vinculación con la comunidad, entregamos apoyo en la difusión de iniciativas y organizaciones de beneficio social, facilitando espacios y soportes publicitarios. Lo anterior se realiza a través de dos mecanismos: MetroInforma y campañas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

MetroInforma es un espacio creado para que distintas organizaciones que ofrecen iniciativas gratuitas y sin restricción de acceso puedan informar sobre sus actividades abiertas al público. Para ser seleccionadas en la cartelera mensual, dichas actividades deben ser sin fines de lucro y no pueden

contar con presencia de marcas comerciales de ningún tipo de auspicio ni patrocinio.

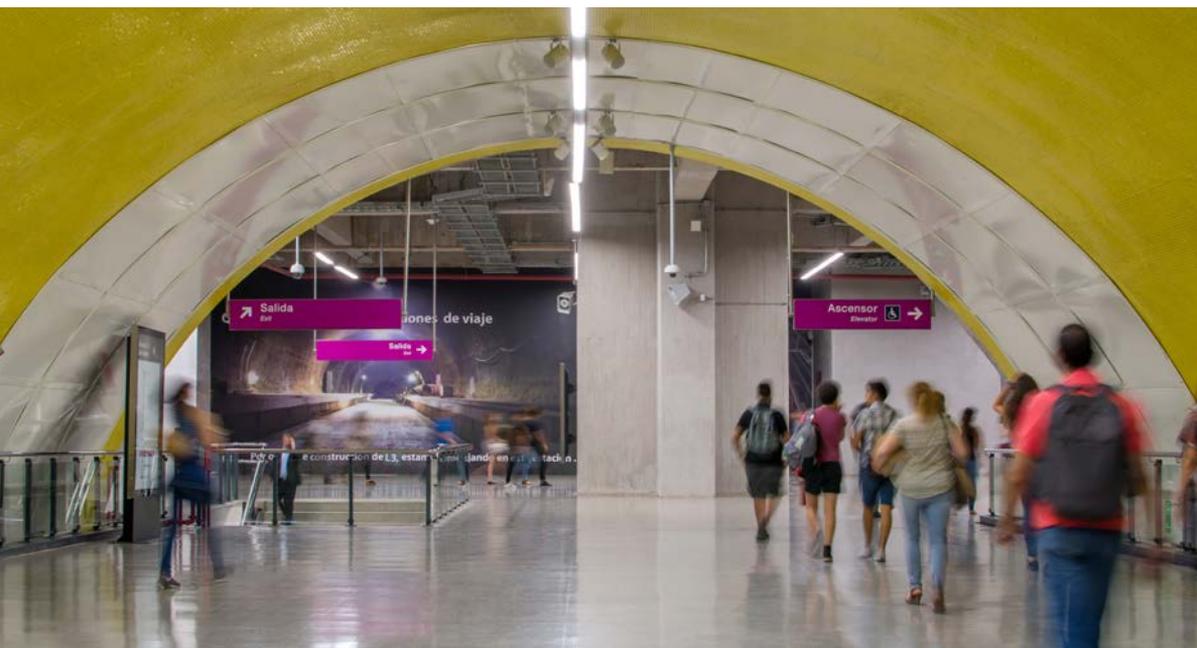
Complementario a lo anterior, anualmente destinamos un 15% de nuestros espacios publicitarios a organizaciones e instituciones sin fines de lucro. A través de un comité de auspicios, dichos espacios se entregan sin costo de arriendo en estaciones, trenes y pantallas, los que son retribuidos por las organizaciones mediante acciones compartidas, como, por ejemplo, activaciones de concientización de las temáticas difundidas en estaciones de Metro. En 2016, 32 instituciones fueron beneficiadas por este programa y en 2017 se duplicó la cantidad

de auspicios entregados, beneficiando 64 iniciativas pertenecientes a 56 instituciones distintas.

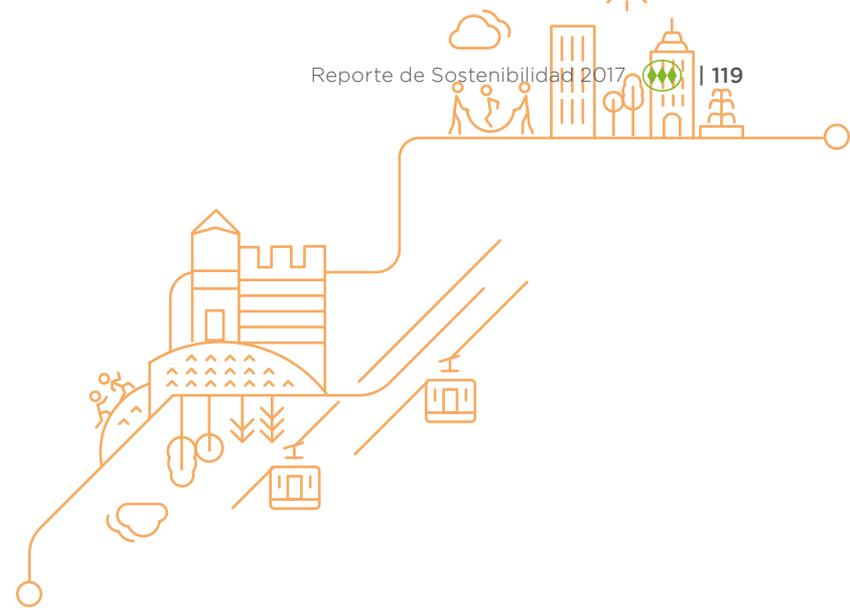
Campaña Encontrémonos

Esta campaña surge como parte de nuestro propósito de ser reconocidos como una marca ciudadana que entrega un aporte real a la ciudad.

El Metro es un lugar de encuentro, un espacio democratizado que nos conecta a todos quienes transitamos por Santiago, sin diferencias de ningún tipo. En este contexto, “Encontrémonos” busca reflejar un rol esencial de Metro: transportar personas, pero también instalar un sello distintivo en la experiencia de viaje de los usuarios, abordando aspectos de la vida cotidiana. Por esta razón la campaña es “Encontrémonos” pero no solo con otros pasajeros, sino que “Encontrémonos con la vida, con el amor, con las conversaciones, con la libertad, con los compadres, con los que nos une, con los derechos y con el nuevo Chile”.



6.3 Difusión y promoción de iniciativas sociales



Mes de los migrantes, refugiados y apátridas

Durante diciembre de 2017 Metro organizó en conjunto con Acnur ONU Chile y el Servicio Jesuita para Migrantes, una serie de actividades para celebrar el mes de los migrantes, refugiados y apátridas en el marco de su campaña “Encontrémonos con un nuevo Chile”.

Las distintas iniciativas mostraron la transformación intercultural que vive nuestro país y plasmaron el interés de Metro por abordar la temática desde una mirada horizontal y amigable con los extranjeros que recorren la ciudad en nuestra red. Las actividades realizadas fueron:

- Pantallas interactivas en las estaciones Ñuble y Baquedano en las que nuestros usuarios podían tomarse una fotografía personal, rodeada de extranjeros de todo el mundo.
- Campaña de sensibilización sobre el tema mediante spots de corta duración, uno de los cuales fue realizado por el cineasta Andrés Wood.
- Feria navideña en estación Franklin de la Línea 6 donde emprendedores extranjeros, de casi una decena de países, vendieron productos y artesanías característicos de su cultura.
- Exposición fotográfica itinerante en estación Quinta Normal. Parte del programa “Chile Reconoce” de Acnur y Registro Civil de Chile, que regula situación de ilegales e hijos de extranjeros transeúntes.
- Mural participativo en cierre de obra de Bandera con Alameda a cargo de los artistas Robinson Avello y Vito Pastén, en el que participaron cerca de 30 personas, entre migrantes y refugiados.

6.4 | Arte y cultura

El fomento a la cultura es, desde hace décadas, una parte integral de nuestro servicio y cada año destinamos esfuerzos para que nuestros pasajeros tengan acceso a experiencias artísticas y culturales en su trayecto, armonizando sus traslados y aportando a su experiencia de viaje y calidad de vida.

El aporte que realizamos en materia de arte y cultura lo hacemos a través de la Corporación Cultural MetroArte, fundada en 1992. La Corporación ha definido cuatro ámbitos relevantes sobre los cuales trabajar:

- Murales, arte y arte público
- Exposiciones transitorias
- Fomento lector
- Música en estaciones





6.4 Arte y cultura



“La Corporación MetroArte es una oportunidad para agregarle valor al tiempo de los usuarios de Metro. Un pasajero viaja y llega a su destino, pero en ese recorrido, esta persona puede observar un mural, leer un cuento de 100 palabras en el andén o escuchar un concierto”.

Javier Pinto,
Director Ejecutivo de MetroArte

Iniciativas culturales en 2017



6.4 Arte y cultura

Evaluación de los usuarios

Al igual que en años anteriores, y con el propósito de contar con un feedback por parte de los usuarios de Metro respecto de las actividades culturales realizadas, durante 2017 desarrollamos el estudio Tracking de cultura.

Realizado dos veces al año y de carácter cuantitativo y cualitativo, el estudio se aplicó a través de una encuesta presencial en estaciones y tuvo como grupo objetivo a usuarios frecuentes de Metro que son mayores de 18 años. Unos de sus resultados más relevantes es que un 86% de los encuestados declaró conocer al menos una actividad cultural y que los usuarios le ponen una nota 6,3 a las actividades. En este sentido, podemos indicar que existe un alto conocimiento de las actividades culturales que desarrollamos y una muy buena evaluación de ellas por parte de los participantes.

- Un **86%** de los encuestados conoce al menos una actividad cultural
- El nivel de satisfacción con las actividades de Metro alcanza un **79%** neto.
- **78%** de los encuestados considera que la cultura y la entretención proporcionada por Metro afectan positivamente la imagen de la empresa.
- **Música en Vivo** y **Bibliometro** son las actividades más conocidas.





07 Gestión ambiental



7.1 Nuestra Gestión ambiental	126
7.2 Gestión energética	127
7.3 Mitigación de impactos ambientales	133
7.4 Uso responsable de los recursos	136
7.5 Responsabilidad con el cambio climático	137
7.6 Capacitación ambiental a proveedores y contratistas	141

7.1 | Nuestra gestión ambiental

[G4-DMA] En Metro trabajamos día a día para ser un transporte altamente amigable con el medioambiente y un aporte en la descontaminación de la ciudad de Santiago. Generalmente, los sistemas de transporte masivo alimentados por energía eléctrica, como Metro, son reconocidos como la forma de transporte más sostenible para grandes ciudades. Esto tiene que ver con cómo la operación de estos sistemas evita impactos negativos de contaminación, ruido y congestión de calles, entre otros. Es así como, cada vez que las personas prefieren nuestro servicio, la ciudad de Santiago se beneficia en términos medioambientales y avanza un paso más en ofrecer mejor calidad de vida a sus habitantes.

En nuestra labor de gestión ambiental impulsamos una serie de iniciativas de eficiencia energética y procuramos hacer un uso adecuado de los recursos naturales en las distintas áreas de nuestro trabajo. Estas acciones se suman al trabajo permanente que realizamos en Metro por lograr un desarrollo sostenible de la operación, donde destaca la incorporación de buenas prácticas al interior de la organización y en la relación con proveedores, contratistas, clientes y comunidad en general. De esta forma, la gestión ambiental es transversal en

la empresa, aunque sus aspectos centrales son liderados desde la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad, que define políticas y lineamientos estratégicos en la materia.

Sistema de Gestión Ambiental

[G4-14] Durante 2017 se trabajó en el diagnóstico y diseño de un Sistema de Gestión Ambiental que define responsabilidades, identifica principales procesos que impactan en materia ambiental y propone

procedimientos que permiten sostener dicho sistema en el largo plazo. Uno de los focos principales del Sistema de Gestión Ambiental es asegurar el cumplimiento normativo, para lo cual se ha potenciado la línea de control ambiental.



7.2 | Gestión energética

Política Energética

[G4-DMA] En 2017, como parte de nuestro compromiso con desarrollar nuestro negocio de forma eficiente y amigable con el medioambiente, elaboramos e implementamos nuestra Política Energética.



Política Energética

En **METRO** estamos comprometidos con mejorar la calidad de vida en la ciudad de Santiago. Desarrollamos nuestras operaciones y el crecimiento de nuestra red de forma eficiente y limpia, por medio de estrategias y de medidas concretas que mejoren nuestro desempeño energético, con el objetivo de ser una empresa **ambiental, social y financieramente sostenible**, y que brinde un servicio de calidad a los ciudadanos.

En este marco, **METRO** asume los siguientes compromisos:

- Asegurar el **cumplimiento del marco legal** y regulatorio aplicables, así como otros compromisos que Metro suscriba, relacionados con la eficiencia y gestión de la energía.
- Implementar y mantener un **Sistema de Gestión de la Energía** que permita incrementar el desempeño energético a través del proceso de mejora continua.
- Analizar **buenas prácticas de la industria** que permitan mejorar nuestro desempeño energético.
- Incorporar la **eficiencia energética** en nuestra estrategia corporativa, así como también en los procesos de planificación, operación y mantenimiento de nuestros activos, como también en el diseño y ejecución de nuestros proyectos.
- Establecer objetivos claros a largo plazo sobre el **uso de fuentes renovables de energía**, privilegiando un suministro eléctrico en base a una matriz energética limpia y un uso eficiente de los recursos energéticos.
- Desarrollar iniciativas de **información y difusión** para nuestros trabajadores y empresas colaboradoras, de modo que incorporen y promuevan en sus actividades el uso eficiente de la energía.
- Comunicar anualmente nuestro desempeño energético a toda la organización y a nuestros *stakeholders*, **informando los resultados** alcanzados y las líneas de trabajo desarrolladas.

7.2 Nuestra gestión ambiental

7.2.1 Contratos de energías renovables a largo plazo

[G4-DMA] La iniciativa más importante en gestión ambiental de este último período ha sido la puesta en marcha de dos proyectos para alimentar con energías renovables no convencionales (ERNC) la operación de Metro. Los proyectos consistieron, en primer lugar, en la construcción de una planta fotovoltaica y una eólica, destinadas exclusivamente a alimentar la red de Metro por un contrato preliminar de 15 años.

Ambas plantas se pusieron en marcha a fines de 2017 y su aporte corresponde al 60% de la matriz energética de Metro. El 40% restante es alimentado por la empresa Enel que, a su vez, está compuesto por un 16% de energías limpias. Esto permite que Metro actualmente cuente con una matriz energética basada en un 76% en energías renovables, lo que nos convierte en el Metro con mayor alimentación de energías limpias del mundo.

Proyectos de energías renovables



Nombre del proyecto:
Parque Solar El Pelicano

Ubicación:
La Higuera, Región de Coquimbo

Capacidad instalada:
110 MW

Vigencia del contrato:
2031

Aporte a la matriz de consumo de Metro:
42%

Nombre del proyecto:
Parque Eólico San Juan

Ubicación:
Freirina, Región de Atacama

Capacidad instalada:
185 MW

Vigencia del contrato:
2032

Aporte a la matriz de consumo de Metro:
18%

7.2 Nuestra gestión ambiental

Estos dos proyectos disminuyen significativamente las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la operación y permiten que cada viaje realizado sea más limpio, disminuyendo las emisiones de CO₂ de forma equivalente a lo que sería contar con una plantación de 10 millones de árboles.

Esta importante e histórica iniciativa de Metro está alineada con los compromisos y desafíos país que se han acordado en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático 2015 (COP21). En el caso de nuestro país, el compromiso asumido es disminuir en un 30% las emisiones de carbono para 2030, tarea en la cual nos sentimos orgullosos de contribuir.

Los paneles fotovoltaicos del proyecto solar y los aerogeneradores del parque eólico, captarán la energía del sol y del viento respectivamente, y la convertirán en electricidad.



Distribución

Metro recibirá la electricidad generada por ambos proyectos ERNC, y la utilizará para su funcionamiento.



Tu viaje

Con esto, tu viaje en Metro será aún más limpio, contribuyendo al medioambiente con la reducción de emisiones de CO₂.

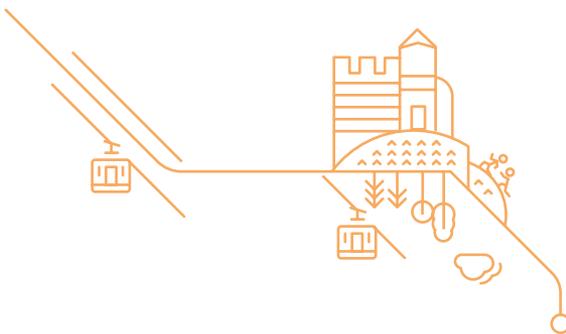
SIC

(Sistema Interconectado Central)



Transmisión

La energía generada será inyectada al Sistema Interconectado Central (SIC), y viajará a través de torres de alta tensión para llegar a su destino final.



7.2 Nuestra gestión ambiental

Premiación por proyecto de energías limpias

En octubre de 2017, Metro fue premiado por HUB Sustentabilidad como una de las “Mejores iniciativas sustentables 2017” del país. El premio, en la categoría “Energías limpias”, fue otorgado a Metro por la alta participación de energías renovables que tiene su matriz energética gracias a los nuevos proyectos El Pelicano y Parque Eólico San Juan.

Gracias al aporte de la planta fotovoltaica El Pelicano, la electricidad que en 2018 movilice a Metro provendrá en un 42% de energía solar, mientras que un 18% provendrá el Parque Eólico San Juan, conformando el 60% de los requerimientos de energía eléctrica de Metro para los próximos 15 años.

ATIVA: Energías Renovables no convencionales para Metro de Santiago



7.2 Nuestra gestión ambiental

7.2.2 Consumo energético en la operación

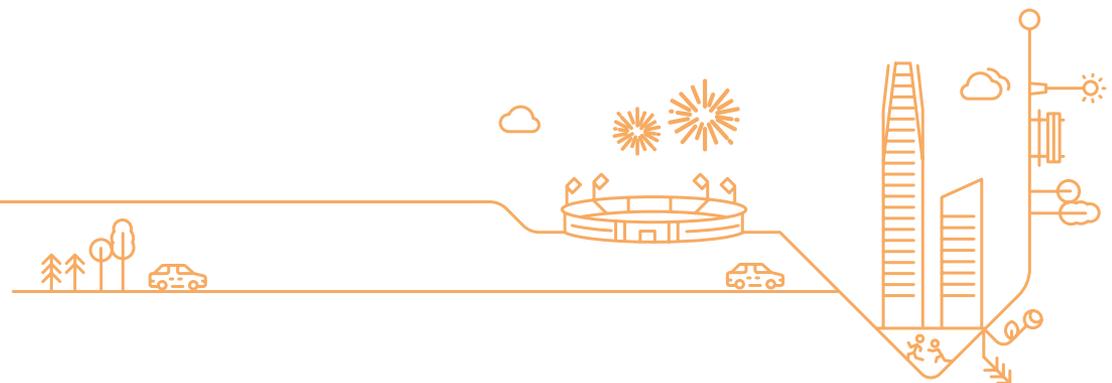
[G4-EN3] En 2017 nuestro consumo de energía alcanzó los 433.299.882 de KW/h, aumentando en un 3,6% respecto de 2016. Este consumo se compone de dos fuentes: la energía que se requiere para movilizar los trenes, que representa el 81% de los KW/h consumidos, y el alumbrado, que equivale al 19% restante.

Trenes	Alumbrado	Total
		
2015 337.948.001	2015 78.435.492	2015 416.383.493
2016 338.206.021	2016 79.740.764	2016 417.946.786
2017 351.165.438	2017 82.134.444	2017 433.299.882

7.2.3 Eficiencia energética

[G4-DMA] [G4-EN6] En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el uso eficiente de la energía, hemos implementado un plan de eficiencia energética, en el cual, definimos el recambio de luminarias tradicionales por iluminación eficiente de alta tecnología en 19 estaciones de la Línea 1.

El proyecto consiste en un sistema de alumbrado eficiente, además de un sistema de gestión de energía en cada una de las estaciones a fin de controlar los usos y consumos de energía.



7.2 Nuestra gestión ambiental

Impacto esperado

- A través de esta intervención, esperamos lograr un ahorro de energía equivalente a al consumo de 1.300 hogares.
- Incremento de los niveles de iluminación en estaciones, reduciendo a la mitad la cantidad de equipos de iluminación.
- 60% de ahorro en el consumo de energía.
- Se estima un ahorro de 2.167.155 KWh/año.

Medidas implementadas

Iniciativas	Reducción energética 2015	Reducción energética 2016	Reducción energética 2017	Normas, métodos y supuestos utilizados
Sistema de Bucles	11,26	11,28	11,79	Disminución estimada de un 4% en la energía de tracción total de las líneas 1, 2 y 5.
Generación de energía en frenado	60,83	60,88	63,19	Disminución estimada de un 18% en la energía de tracción total de Metro S.A.
Software de gestión de potencia eléctrica y programación de oferta de transporte	6,84	6,69	6,50	Disminución estimada de un 1,5% en la energía de total de Metro S.A.
Implementación iluminación inteligente	1,84	1,94	2,17	Disminución estimada de un 10% en los consumos de alumbrado y fuerza en las líneas 4 y 4A.
Total	80,77	80,79	83,65	



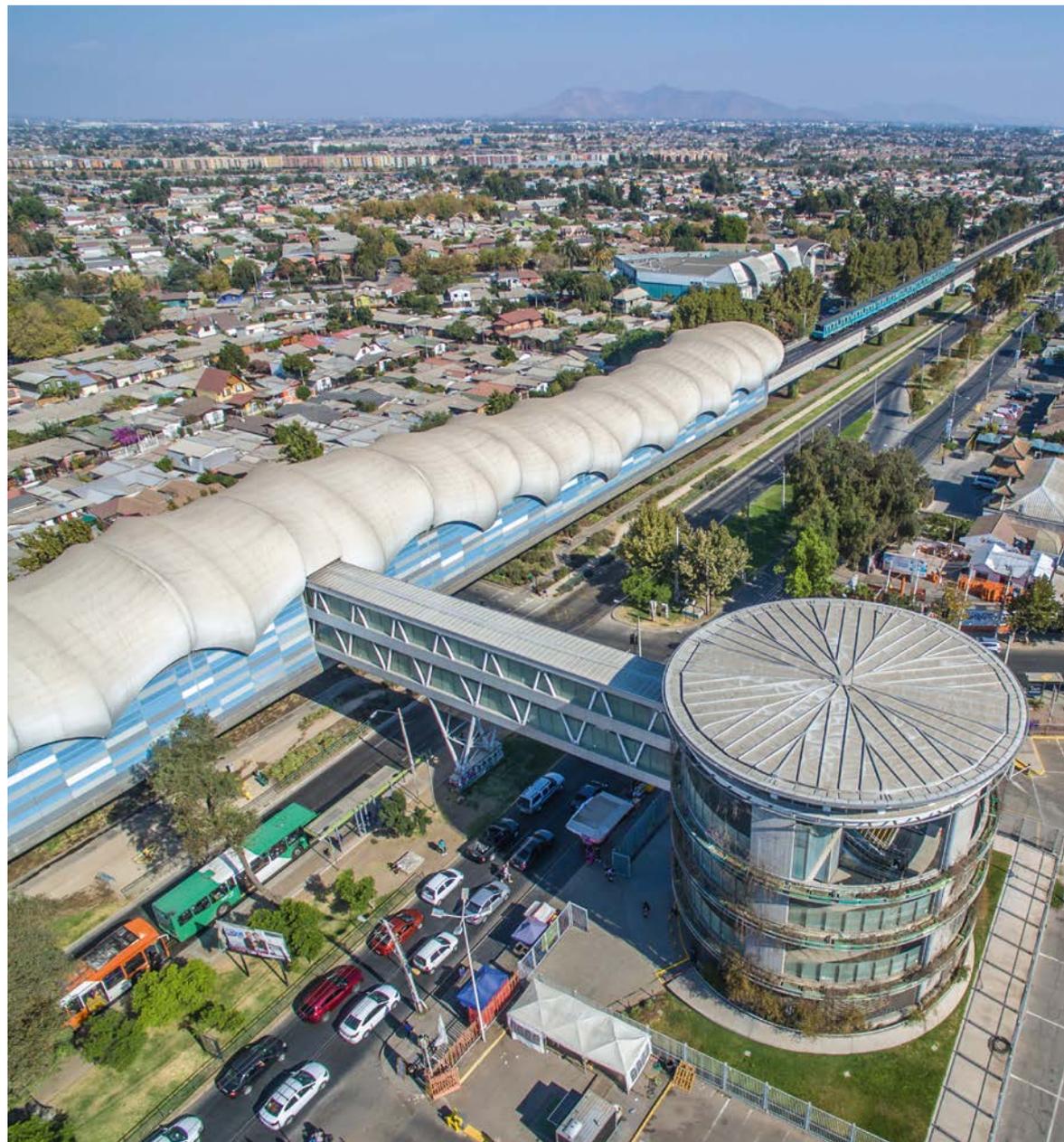
7.3 | Mitigación de impactos ambientales

[G4-DMA] [G4-EN27] En 2017 avanzamos en el programa de inversiones ambientales a través de la adjudicación de las obras de mitigación de ruidos de viaducto de la Línea 5 Maipú, en tramo de Avenida Teniente Cruz. Además, finalizamos la Fase II de insonorización acústica de Subestaciones Eléctricas.

Solución acústica viaducto Línea 5 Maipú - Desafíos 2018

Las actividades que se realizarán durante el año 2018 corresponden a la ejecución de las obras civiles y montaje para la solución acústica del Viaducto Teniente Cruz en el tramo de túnel, su inspección técnica y verificación acústica, además de actividades relativas al plan de relacionamiento con la comunidad.

Dado que la ejecución de la solución acústica contempla en esta primera etapa solo el Tramo de Túnel, durante el 2018 se deberá realizar el proceso de adquisición y adjudicación de los otros dos tramos faltantes (Barreras y Rampa Norte), a fin de iniciar su ejecución el año 2019.



7.3 Mitigación de impactos ambientales

7.3.1 Gestión de residuos

[G4-EN23] En la operación de Metro generamos un total de 3.359.664 kg de residuos, que en un 85% corresponden a residuos domiciliarios. Los residuos industriales no peligrosos equivalen a un 9% y los residuos industriales peligrosos representan un 6%.

Generación de residuos en la operación

Tipo de residuo	Cantidad de residuos (kg)		
	2015	2016	2017
Residuos industriales peligrosos	153.363	n.r *	180.257
Residuos industriales no peligrosos	48.410	n.r *	309.000
Residuos domiciliarios	2.369.780	n.r *	2.870.407

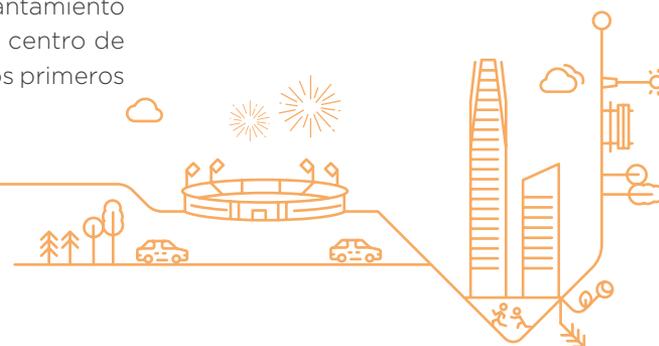
*n.r: no reportado

7.3.2 Protección del patrimonio arqueológico

Durante el 2017 se continuó trabajando en el resguardo del patrimonio arqueológico. Se trabajó en la revisión bibliográfica de antecedentes arqueológicos para el proyecto de extensión de la Línea 2 y, en el caso de la extensión de la Línea 3, además del levantamiento bibliográfico se inició la etapa de ejecución de pozos de sondeo en el sector centro de Quilicura. A su vez, en la Línea 3 mantuvimos la supervisión arqueológica para los primeros cuatro metros de excavación.

Durante este año también se identificaron hallazgos arqueológicos que implicaron la suspensión de obras civiles. Todos los hallazgos fueron informados al Consejo de Monumentos Nacionales, para su posterior rescate. Algunos de los lugares donde se presentaron son las futuras estaciones Hospitales, Cal y Canto, Villa Frei y nuevos accesos de Universidad de Chile.

Durante los primeros años de excavación de las líneas 6 y 3 también se hicieron hallazgos arqueológicos y durante 2017 se trabajó en su análisis de laboratorio, conservación y embalaje, finalizando con la entrega de cajas clasificadas al Museo Nacional de Historia Natural (MNHN), entidad que tiene la misión de resguardar a perpetuidad dichos hallazgos. Estas piezas arqueológicas actualmente son parte de exposiciones permanentes en las estaciones Los Leones y Franklin.



7.3 Mitigación de impactos ambientales

7.3.3 Impactos ambientales en la construcción

Hallazgos arqueológicos Pique Europa de Línea 6

El hito más relevante de 2017 en materia arqueológica fue la exhibición de algunas piezas del hallazgo más relevante de los trabajos de construcción de la Línea 6: un cementerio indígena de la cultura Llolleo que contaba con 60 tumbas, 96 vasijas, restos de molindas, ajuares funerarios y collares.

Dada la relevancia de las piezas, Metro realizó en estación Los Leones una importante puesta en valor abierta al público



[G4-DMA] [G4-EN30] La construcción de líneas de Metro se realiza dando cumplimiento a las exigencias ambientales del país e implementando una serie de medidas de control para reducir el impacto que se podría generar tanto en el medio ambiente como en las comunidades vecinas.

Los principales impactos ambientales de la operación y obras de extensión de Metro están asociados a ruido, emisiones atmosféricas y generación de residuos. Respecto del impacto acústico, Metro ejecuta en sus obras de construcción una serie de medidas de control que permiten disminuir el ruido, como silenciadores acústicos, barreras perimetrales y túneles acústicos, entre otros. A pesar de todas las mejoras implementadas, el 2017 la Superintendencia de Medio Ambiente inició un proceso sancionatorio, asociado a la construcción de Línea 3 y Línea 6. A la fecha el proceso sigue en curso y no ha sido resuelto.



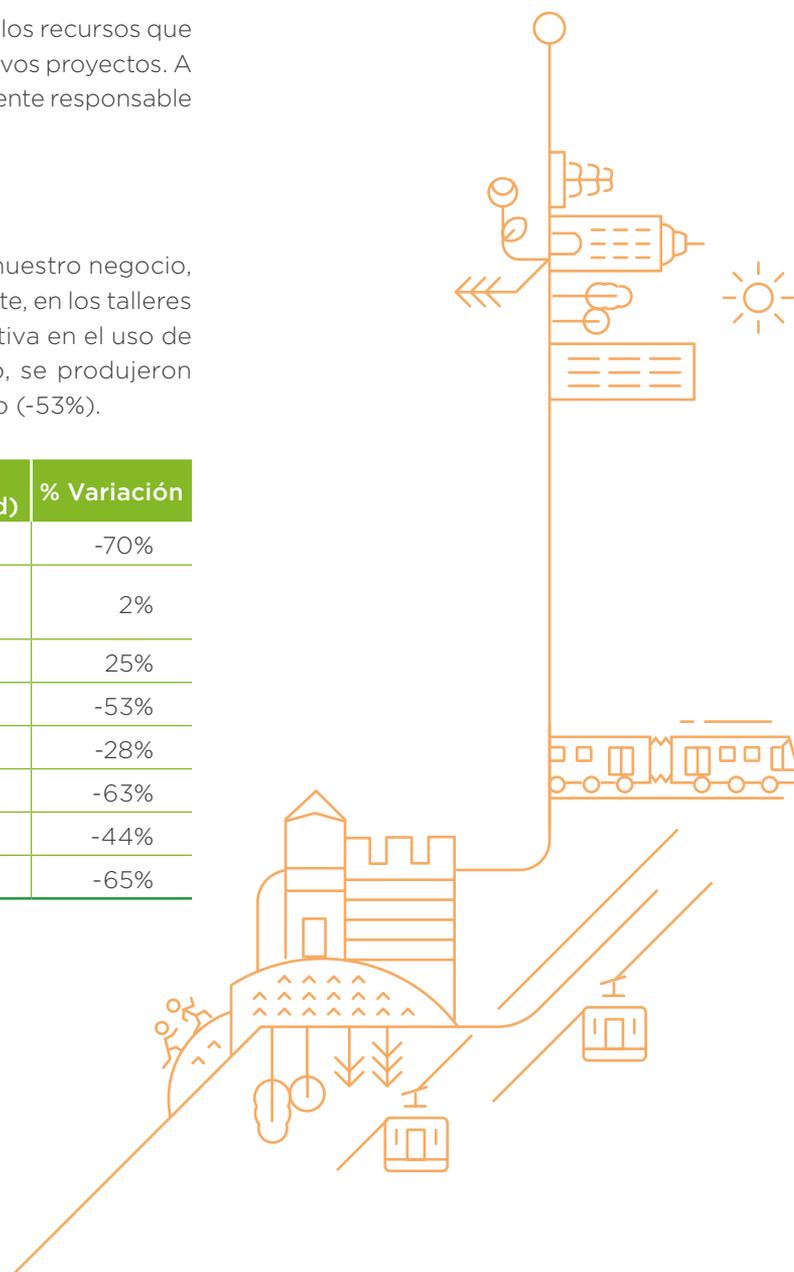
7.4 | Uso responsable de los recursos

[G4-DMA] En Metro nos preocupamos por gestionar de manera eficiente los recursos que empleamos tanto en nuestra operación como en la construcción de los nuevos proyectos. A su vez, nos preocupamos por potenciar una cultura de trabajo ambientalmente responsable entre nuestros trabajadores.

Consumo de materiales

[G4-EN1] Con el propósito de mantener la continuidad operacional de nuestro negocio, utilizamos distintos materiales e insumos que se encuentran, principalmente, en los talleres en el proceso de mantenimiento. En 2017 registramos una baja significativa en el uso de neumáticos (-70%), solventes (-63%) y refrigerantes (-65%). Asimismo, se produjeron disminuciones en el uso de acetileno (-44%), oxígeno (-28%) y nitrógeno (-53%).

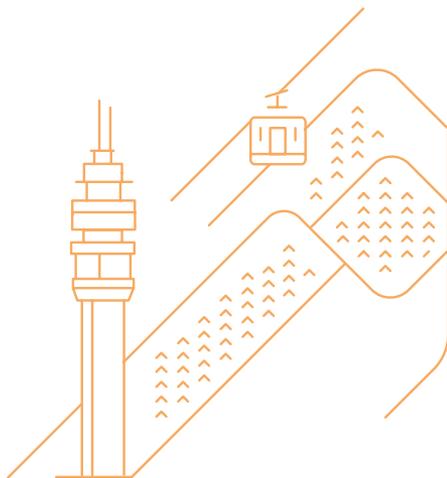
Material	Unidad de medida	2015 (Cantidad)	2016 (Cantidad)	2017 (Cantidad)	% Variación
Neumáticos	Ton	67	155	46	-70%
Aceite lubricante	L	3.584	28.938	29.729	2%
Grasa	Kg	3.295	3.218	4.051	25%
Nitrógeno	m ³	6.640	10.982	5.139	-53%
Oxígeno	m ³	578	443	320	-28%
Solvente	L	10.229	22.187	8.354	-63%
Acetileno	Kg	419	686	388	-44%
Refrigerante	L	268	1.212	432	-65%



7.5 | Responsabilidad con el cambio climático

[G4-DMA] [G4-EN15] [G4-EN16] [G4-EN17] [G4-EN19] Durante el presente período continuamos con la medición de nuestra huella de carbono corporativa, que aumentó en un 3% respecto de 2016. Este cálculo nos permite identificar las dimensiones y actividades del negocio que generan mayores impactos mediante emisiones de dióxido de carbono equivalente (CO₂e).

Cabe mencionar que, en 2017, las emisiones de alcance 1, asociadas al consumo de combustible y aire acondicionado, se redujeron un 54%. Esta disminución radica en que, en septiembre de 2016, se realizó la última instalación de aire acondicionado en trenes de la Línea 1, por lo que en el 2017 solo se utilizó gas refrigerante para el mantenimiento de estos equipos.



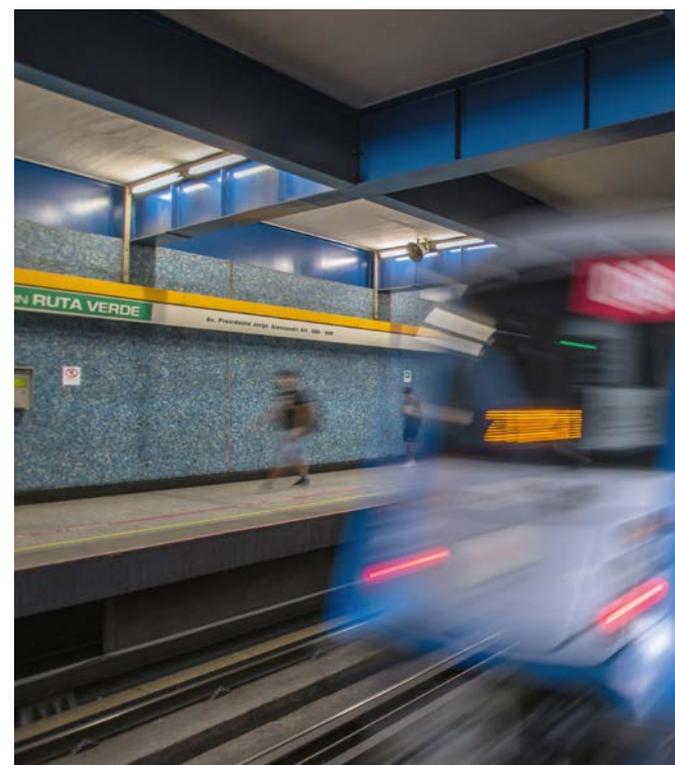
7.5 Responsabilidad con el cambio climático

Fuente	Alcance 1			% de la huella total
	2015	2016	2017	
Alcance 1	2.097	1.362	628	-53%
Combustible	257,54	148,94	136,93	-8 %
Aire acondicionado	1.839,24	1.213,46	491,5	-59%
Alcance 2	143.934	165.929	171.998	3%
Administración	1.278	1.419	1.447	2%
Alumbrado	25.874	30.242	31.138	2%
Tracción	11.782	134.268	139.413	3%
Alcance 3	13.560	16.278	16.481	1%
Energía	36	41	30	-26%
Producción de agua potable	36	35	611	1745%
Producción de insumos	154	295	285	-3%
Transporte de carga	43	38	56	47%
Transporte de empleados	5.697	5.987	6.396	6%
Tratamiento de aguas servidas	137	114	137	20%
Tratamiento de residuos	7.153	9.546	8.810	7%
Viajes de negocio	303	222	155	-30%
TOTAL	159.591	183.569	189.107	3%

* Para el cálculo de la Huella de Carbono de 2017 se utilizó el Factor de Emisión del SIC de 2016 debido a que a la fecha de publicación del Reporte, el Ministerio de Energía aún no entregaba el factor actualizado.

[G4-EN18] La intensidad de las emisiones de los gases de efecto invernadero para el año 2017 es de 0,00139 tCO₂-e/Coche Km.

[G4-EN20] Asimismo, en 2017 analizamos y cuantificamos las sustancias que agotan el ozono y empleamos en nuestra operación. A continuación, el detalle;



7.5 Responsabilidad con el cambio climático



Consumo de gases refrigerantes				
Fuente		2015	2016	2017
Climatización	R 22	68	95	27
	R407C	34	68	23
	R410A	124	68	207
Trenes	R407C	619	464	4

Emisiones atmosféricas significativas

En 2017 registramos una disminución significativa en las emisiones atmosféricas asociadas a la construcción de Línea 6 y 3, en comparación con el período anterior, las emisiones de NOx disminuyeron un 90%, mientras las emisiones de SOx las redujimos un 93%, las partículas un 89% menos, otras emisiones atmosféricas (CO) son un 92% más bajas y las emisiones atmosféricas (CH) un 93%.

A continuación, presentamos el detalle de las emisiones:

Emisiones atmosféricas significativas	Cantidad de emisiones (kg) 2016	Cantidad de emisiones (kg) 2017	% de variación
NOx	23.235	2.288	- 90%
SOx	2.685	169	- 93%
Partículas (MP)	9.324	999	- 89%
Otras categorías de emisiones atmosféricas (CO)	13.774	1.071	- 92%
Otras categorías de emisiones atmosféricas (HC)	41.734	2.685	- 93%

7.5 Responsabilidad con el cambio climático



Certificación de la huella de carbono

Un importante reconocimiento recibió Metro por parte del Programa Huella Chile del Ministerio de Medio Ambiente en 2017: el sello de cuantificación de gases de efecto invernadero. Este reconocimiento certifica tres etapas: cuantificación, reducción y neutralización de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y contempla la estimación de la Huella de Carbono Corporativa para el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2016.

Para obtenerlo tuvimos que realizar la verificación de nuestra Huella de Carbono a través del análisis de cada una de las fuentes de emisiones, como consumo de combustibles de fuentes fijas, consumo de electricidad, gas refrigerante y disposición de residuos. La verificación

fue realizada en conjunto con la empresa Deloitte y financiada por el Ministerio de Medio Ambiente.



Medir la Huella de Carbono en Metro nos permite determinar cuál es nuestra contribución al cambio climático, identificando todas las fuentes de emisión de GEI. A su vez, al conocer los puntos críticos de emisiones de carbono, lograremos definir mejor los objetivos y las medidas de reducción más efectivas, lo que irá acompañado de un plan de difusión en la empresa para que, en colaboración con otras áreas, logremos implementar medidas efectivas.



7.6 | Capacitación ambiental a proveedores y contratistas



Manual de consideraciones ambientales para proveedores y contratistas

Durante 2017 se llevaron a cabo dos Talleres de Consideraciones Ambientales, organizados por la Subgerencia de Relaciones con la Comunidad y Medio Ambiente, y dirigidos a proveedores y contratistas de Metro con el objetivo de poner en marcha el Manual Corporativo de Consideraciones Ambientales.

El manual tiene la finalidad de:

- Ser una herramienta de apoyo al personal de Metro para facilitar el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable en su quehacer diario.
- Establecer estándares, fijar responsabilidades y regular las acciones de proveedores, contratistas y subcontratistas en relación con la gestión ambiental.
- Identificar normativa, registros y medidas de control que puedan ser aplicadas para los distintos componentes ambientales.

Algunas de las temáticas que se abordaron en los talleres fueron: gestión ambiental y sostenibilidad en Metro; consideraciones ambientales para contratistas; responsabilidades en la gestión ambiental; y requerimientos ambientales mínimos, entre otros.

Dirigidos a jefes de proyecto y administradores de contratos, los talleres también exhibieron buenas prácticas de empresas públicas y privadas, además de casos en que las malas prácticas ambientales han afectado la reputación de empresas e incluso obligado a cerrar operaciones. Esto, con el objetivo de generar conciencia y otorgar mayor información sobre lo fundamental que resulta actualmente para una empresa contar con una buena gestión ambiental.



08 Nuestro Reporte de Sostenibilidad



8.1 Alcance de este informe	144
8.2 Definición de los contenidos del Reporte	145

8.1 | Alcance de este informe

[G4-3] [G4-28] [G4-29] [G4-30] La elaboración del noveno Reporte de Sostenibilidad de Metro de Santiago da cuenta de nuestra gestión corporativa durante 2017 en materia económica, social y ambiental.

[G4-17] Este documento nos permite informar sobre nuestras operaciones y proyectos de expansión, así como también sobre la gestión realizada a través de la Corporación Cultural MetroArte. Esta edición excluye información de la filial Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. y de la Corporación Metro Ciudadano.

[G4-32] [G4-33] Para su elaboración nos basamos en el estándar mundial para la realización de reportes de sostenibilidad, Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo a las exigencias definidas para la modalidad “esencial”.



8.2 | Definición de los contenidos del Reporte



Durante el presente período realizamos una actualización de la materialidad, la cual consistió en agrupar en categorías similares los temas que, a partir de los resultados del estudio de 2016, se definieron como más relevantes tanto para nuestra empresa como para los grupos de interés con los cuales interactuamos. A su vez, esta actualización tuvo como propósito abordar con mayor profundidad los temas que se encuentran relacionados entre sí y presentar la información de forma más ordenada, sintética y accesible.

Proceso de materialidad



A continuación, presentamos una breve descripción del estudio de materialidad y la actualización que desarrollamos en 2017.

8.2 Definición de los contenidos del Reporte

8.2.1. Identificación y priorización de temas materiales

[G4-18] [G4-19] [G4-20] [G4-21] En el período anterior, para identificar los temas materiales del Reporte realizamos una consulta a nuestros grupos de interés y revisamos la totalidad de los documentos secundarios necesarios para poder abordar íntegramente el contexto de sostenibilidad en que se encuentra nuestra compañía. Esto, considerando las principales necesidades, inquietudes y requerimientos de dichos grupos.

Una vez finalizada la etapa de identificación de temas materiales, procedimos a evaluar la relevancia de cada tema, para lo cual desarrollamos encuestas específicas dirigidas a: gerentes, usuarios, proveedores, contratistas, trabajadores, locatarios y autoridades. Las encuestas nos permitieron evaluar y conocer la percepción de cada tema, considerando su importancia para

el desarrollo de nuestro negocio y grupos de interés.

Esta etapa concluyó con la determinación de los temas materiales que se consideran prioritarios para nuestro negocio y que se reflejan en la siguiente matriz:



8.2 Definición de los contenidos del Reporte

Listado de temas materiales

[G4-22] [G4-23] El total de temas materiales para el desarrollo del informe en 2016 fueron 20. En 2017, agrupamos estos temas en categorías conceptuales familiares, lo que nos permitió definir un total de siete temas materiales para el presente Reporte de Sostenibilidad, los que se presentan a continuación.



Listado de temas materiales y su cobertura

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

TEMAS MATERIALES 2016	TEMAS MATERIALES 2017	COBERTURA
Seguridad en trenes y estaciones	Excelencia en el desempeño operacional	Externo
Continuidad operacional		
Calidad de vida laboral	Gestión en materia laboral	Interno
Buen trato con trabajadores propios, proveedores, contratistas y locatarios		
Clima laboral		
Beneficios laborales		
Calidad profesional del equipo de Metro		
Estabilidad laboral	Gestión de la cadena de valor	Interno - externo
Buen trato con proveedores, contratistas y locatarios		
Respeto a las condiciones contractuales		
Relación de largo plazo con Metro	Accesibilidad para personas en situación de discapacidad	Externo
Accesibilidad para personas en situación de discapacidad		
Eficiencia en el servicio	Satisfacción del servicio	Externo
Rapidez del servicio		
Temperaturas en trenes y estaciones		
Limpieza en carros y estaciones		
Densidad de pasajeros en horario punta	Salud y seguridad laboral en trabajadores propios y en la cadena de valor	Interno - externo
Salud y seguridad laboral		
Condiciones físicas de trabajo para trabajadores propios, proveedores, contratistas y locatarios	Cobertura de la red de Metro	Externo
Conectividad urbana		
Crecimiento de la red de Metro		

Los resultados obtenidos en el estudio de materialidad han sido presentados al Comité de la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad, que ha revisado, analizado y aprobado el trabajo realizado.

Tabla de Contenidos GRI

- 149** Contenidos Básicos Generales
- 154** Contenidos Específicos

Tabla de contenidos GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
Contenidos Básicos Generales		Capítulo	Página
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	4-5
Perfil de la organización			
G4-2		Nuestro negocio y estrategia corporativa	42
G4-3	Nombre de la organización.	Nuestro negocio y estrategia corporativa / Nuestro Reporte de Sostenibilidad	22-144
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	22
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Contratapa	157
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.	Qué hacemos	50
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	22
G4-8	Se indica a que mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Nuestro negocio y estrategia corporativa / Pasajeros	27 - 98
G4-10	<p>a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.</p> <p>b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.</p> <p>c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.</p> <p>d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.</p> <p>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.</p> <p>f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).</p>	Personas	78
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Personas	90
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	37

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. 	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	14 - 22
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	Nuestra gestión ambiental	126
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.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	35
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. 	Nuestro negocio y estrategia corporativa	35

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>	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	144
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>	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	146
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	146 - 147

G4-20	<p>Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:</p> <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 	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	146 - 147
G4-21	<p>a. Se indica la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material de la siguiente manera:</p> <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. 	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	146 - 147
G4-22	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos).	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	147
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	147

Participación de los grupos de interés

G4-24	Se muestra una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	30
G4-25	Se Indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización	Nuestro negocio y estrategia corporativa	30
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.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	30
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.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	32

Perfil de la Memoria

G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	144
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	144

G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	144
G4-31	Se Facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Contratapa	157
G4-32	<p>a. Se Indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.</p> <p>b. Se Facilita el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).</p> <p>c. Se Facilita la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.</p> <p>GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.</p>	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	144
G4-33	<p>a. Se describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.</p> <p>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.</p> <p>c. Se describe la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>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</p>	Nuestro Reporte de Sostenibilidad	144

Gobierno

G4-34	La estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	18
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.	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	15 - 16
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.	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	15 - 16
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.	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	16
G4-38	Se describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	18
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.	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	16
G4-40	<p>Los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo; • si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo; • si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; y • si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo. 	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	16

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	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	14 - 16
G4-45	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.	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	18 - 42
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	16
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	16
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. <p>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.</p>	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	18
G4-52	En los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	18
Ética e integridad			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	25
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.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	38 - 41
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.	Nuestro negocio y estrategia corporativa	39

Contenidos Específicos		Capítulo	Página
Categoría Económica			
Aspecto: Desempeño Económico			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Nuestro negocio y estrategia corporativa	14 - 24 50
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Nuestro negocio y estrategia corporativa	24
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Personas	89
Aspecto: Prácticas de adquisición			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Nuestro negocio y estrategia corporativa	37
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Nuestro negocio y estrategia corporativa	37
Categoría: Medioambiente			
Aspecto: Materiales			
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Nuestra gestión ambiental	126 - 136
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	Nuestra gestión ambiental	136
Aspecto: Energía			
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Nuestra gestión ambiental	127 - 131
G4-EN3	Consumo energético interno	Nuestra gestión ambiental	131
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Nuestra gestión ambiental	131
Aspecto: Emisiones			
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Nuestra gestión ambiental	128 - 137
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Nuestra gestión ambiental	137
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Nuestra gestión ambiental	137
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Nuestra gestión ambiental	137
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Nuestra gestión ambiental	138
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Nuestra gestión ambiental	137
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Nuestra gestión ambiental	138
Aspecto: Efluentes y residuos			
G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Nuestra gestión ambiental	133
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Nuestra gestión ambiental	134

Aspecto: Productos y servicios

G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Nuestra gestión ambiental	133
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Nuestra gestión ambiental	133

Aspecto: Transporte

G4-DMA	Enfoque de gestión ambiental	Nuestra gestión ambiental	135
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	Nuestra gestión ambiental	135

Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores

G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto	<p>“En Metro hemos establecido la realización de Auditoría Ambientales a nuestras empresas contratistas. De la totalidad de auditados, sólo se levantó observaciones de carácter menor, no teniendo impactos ambientales negativos ni potenciales en la cadena de suministros. Por otra parte, se destaca que no se ha puesto término a ningún contrato, por concepto de impactos ambientales negativos significativos.”</p>	
----------------	---	--	--

Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia ambiental

G4-DMA	Enfoque de gestión	Comunidad y ciudad	115
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Comunidad y ciudad	115

Categoría: Social**Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno**

G4-DMA	Enfoque de gestión laboral	Personas	78
---------------	----------------------------	----------	----

Aspecto: Empleo

G4-DMA	Enfoque de gestión	Personas	78
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región	Personas	79
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	Personas	89

Aspecto: Salud y seguridad laboral			
G4-DMA	Enfoque de gestión		94
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	Personas	94
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	Personas	92 - 94

Aspecto: Capacitación y educación			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Personas	86
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Personas	86
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Personas	81

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	18
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	Somos Metro de Santiago, una empresa de todos los chilenos	18

Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Personas	79
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	Personas	80

Aspecto: Evaluación de prácticas laborales de proveedores			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Personas	91
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Personas	91
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Personas	91

Categoría: Social

Subcategoría: Derechos Humanos

Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva

G4-DMA	Enfoque de gestión	Personas	91
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos 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	Personas	91

Aspecto: Medidas de seguridad			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Personas	94
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	Personas	94

Aspecto: Evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Nuestro negocio y estrategia corporativa	34
G4-HR9	Número y porcentaje de operaciones que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Nuestro negocio y estrategia corporativa	34

Categoría: Social

Subcategoría: Sociedad

Aspecto: Comunidades locales

G4-DMA	Enfoque de gestión	Comunidad y ciudad	30 - 110 - 112 - 116 - 118
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Comunidad y ciudad	88 - 110 - 111
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Comunidad y ciudad	115

Aspecto: Lucha contra la corrupción

G4-DMA	Enfoque de gestión	Nuestro negocio y estrategia corporativa	38
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Nuestro negocio y estrategia corporativa	39 - 41
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nuestro negocio y estrategia corporativa	41

Aspecto: Mecanismos de Reclamación por impacto social

G4-DMA	Enfoque de gestión	Comunidad y ciudad	115
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Comunidad y ciudad	115

Categoría: Social			
Subcategoría: Responsabilidad Sobre Productos			
G4-DMA	Enfoque de gestión productos/servicio	Pasajeros	106
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Pasajeros	106
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.	Pasajeros	106
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios			
G4-DMA	Enfoque de gestión	Pasajeros	100 - 105
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	Pasajeros	100
G4-PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Pasajeros	105
Aspecto: Cumplimiento regulatorio			
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	Durante el año 2017 no registramos multas monetarias significativas ni sanciones no monetarias por incumplimiento a la legislación o normativa vigente que hayan afectado a Metro.	

[G4-31] Para mayor información comunicarse con Fernando Rivas al correo frivas@mtero.cl.

[G4-5] Nuestras oficinas se encuentran en Avenida Libertador Bernardo O´Higgins 1414, Santiago de Chile.



Diseño y producción:

Espacio Vital

www.espaciovital.cl

Fotografía:

Archivo Fotográfico Metro



