



Reporte de SOSTENIBILIDAD

Ferrocarriles del Sur
Empresa de los Ferrocarriles del Estado

Información de la empresa [G4-3, G4-5]

Nombre de la empresa:
Ferrocarriles del Sur S.A.

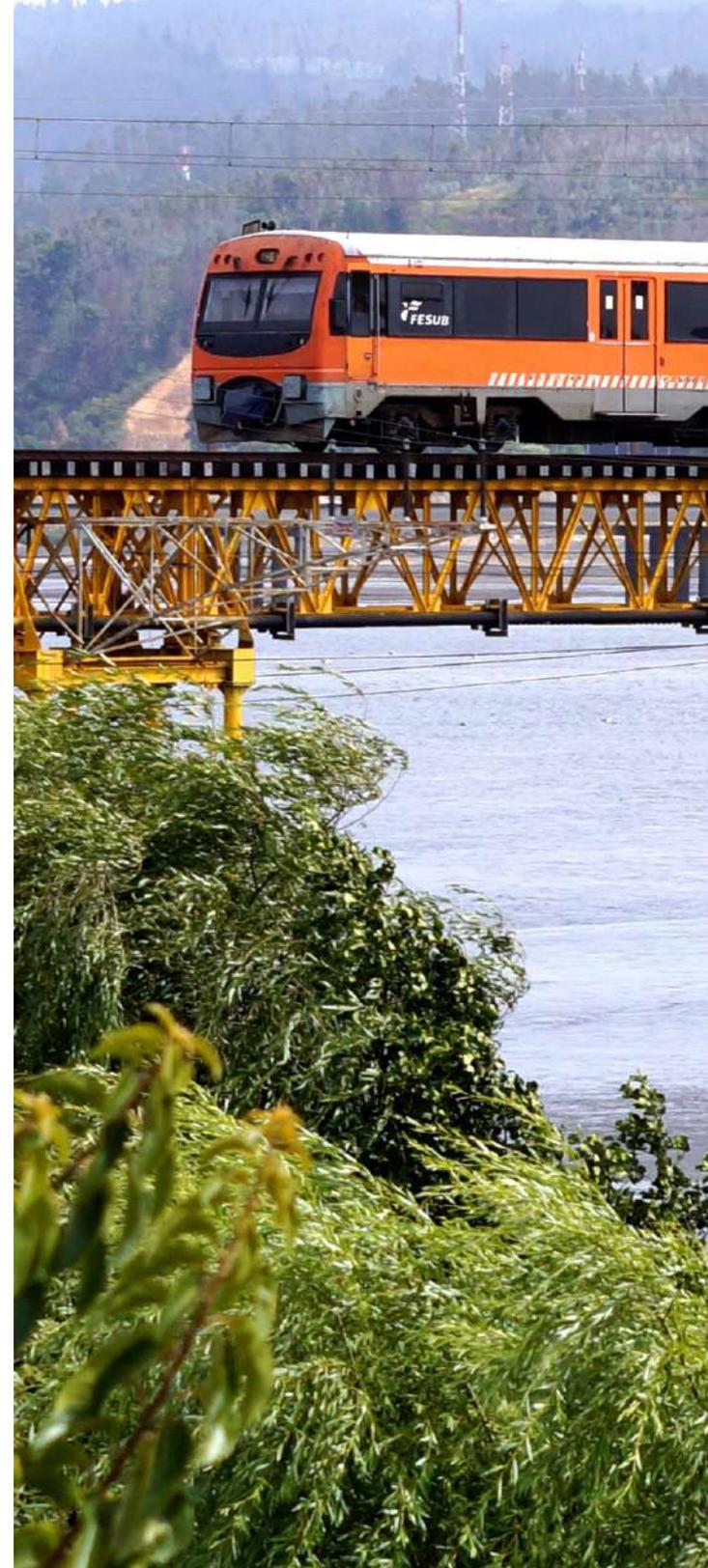
Nombre de Fantasía:
FESUR

Rol Único Tributario:
96.756.310-2

Domicilio Legal:
Av. Padre Hurtado 570, Concepción

Giro:
Transporte ferroviario de pasajeros

Teléfono:
+ 56 41 2868 016.



POCURO

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD FERROCARRILES DEL SUR

GRUPO EFE
2016

CONTENIDO

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE EFE	6
BIENVENIDA DE LA GERENTE GENERAL DE GRUPO	10
NUESTRO REPORTE DE SOSTENIBILIDAD Y VALOR COMPARTIDO	13
SOMOS PARTE DE GRUPO EFE	35
NUESTRA EMPRESA	45
NUESTRO EQUIPO	71
RESPONSABILIDAD CON NUESTRO ENTORNO	85
TABLA DE INDICADORES	116





Mensaje del PRESIDENTE DEL DIRECTORIO de EFE [G4-1]

Desde hace ya varios años, el tema de la sostenibilidad se viene abriendo paso consistentemente en el seno de las políticas públicas en el mundo y en Chile nos hemos ido incorporando paulatinamente a esta tendencia. Desde 2015 y con mayor ahínco durante 2016, la Empresa de Ferrocarriles del Estado, se vio enfrentada al gran desafío de incorporar tal dimensión en su quehacer, lo que se expresa en este nuestro Primer Informe de Sostenibilidad. En estas páginas ponemos a disposición de la sociedad, nuestro desempeño durante 2016 en los cuatro ámbitos que habitualmente se tienen en cuenta en torno a la sostenibilidad, como son el social, económico, medioambiental y gobernanza.

De esta forma, a fines de 2015 dimos a conocer nuestra Política de Sostenibilidad y durante 2016 hemos desplegado sus definiciones. Son dos años de trabajo en los que hemos avanzado en estos cuatro pilares, destacando especialmente nuestro propósito por ser una empresa más cercana y consciente con su entorno.

En este contexto y después de un proceso de relacionamiento y escucha activa de nuestros Grupos de Interés, nos propusimos poner énfasis en la gestión de aquellos temas que aparecen como más relevantes. De esta forma logramos identificar cuál sería nuestra hoja de ruta en materia de Sostenibilidad para los próximos años.

Los invito entonces a leer el primer Reporte de Sostenibilidad FESUR y así conocer en detalle la gestión de una Empresa filial de los Ferrocarriles del Estado.

Inclusión de las comunidades, impactos sociales, transparencia, aportes al desarrollo local y por supuesto la seguridad, son sólo algunos de nuestros temas prioritarios, que esperamos relevar en el desarrollo de éste y otros Informes que vengan a futuro.

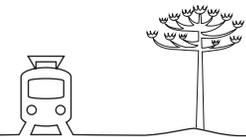
Germán Correa

Presidente del Directorio

EFE









Mensaje de la

GERENTE GENERAL

EFE [G4-1]

Somos conscientes de que es un largo proceso y que requiere constancia y perseverancia, y en ello hemos concentrado gran parte de nuestros esfuerzos.

2016 fue un año de intenso trabajo para implementar y dar a vida a la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido de cada una de las empresas que conforman el Grupo EFE. Así, este año concentramos nuestros esfuerzos en comprender el significado de la Sostenibilidad, más allá de las definiciones y de los pilares que la sustentan, y entregamos las primeras herramientas para iniciar el camino hacia la construcción de una cultura sostenible.

Cada uno de los proyectos, acciones y decisiones, fue trabajado en equipo, en forma consciente y responsable, apoyados desde la Dirección de la empresa e implementados de manera transversal en las distintas áreas.

Porque nuestro principal desafío es vivir la Sostenibilidad, verla reflejada no sólo en los grandes proyectos de la empresa, sino en todo nuestro actuar.

Somos conscientes de que es un largo proceso y que requiere constancia y perseverancia, y en ello hemos concentrado gran parte de nuestros esfuerzos.

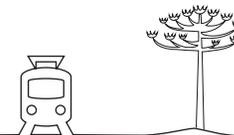
Este primer reporte de EFE Corporativo, realizado como un ejercicio voluntario, da cuenta del momento que vive hoy la empresa, con sus fortalezas y debilidades, y también refleja nuestro compromiso para hacer de EFE, un espacio de crecimiento permanente en torno la acción sostenible y el desarrollo de valor compartido.

Creemos que es un buen punto de partida y estamos seguros que en nuestros próximos ejercicios de reportabilidad, se verán plasmados los resultados del esfuerzo y compromiso que estamos desarrollando hoy.

Marisa Kausel

Gerente General

Empresa de los Ferrocarriles del Estado



REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
Y VALOR
COMPARTIDO
FESUR



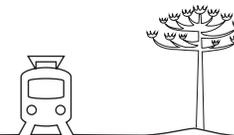
Capítulo I

NUESTRO REPORTE

A un año de la definición de su Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, las empresas que componen Grupo EFE realizan un nuevo avance en la construcción de una gestión sostenible y comprometida con la generación de valor compartido, a través de la publicación del primer Reporte de Sostenibilidad de su Matriz Corporativa, así como también los primeros informes de cada una de sus empresas filiales.

Este Reporte busca mostrar la gestión, contribución y resultados respecto de las acciones en materia económica, social y urbano-ambiental con sus grupos de interés y el país en el periodo 2016. De esta manera, Grupo EFE y sus filiales asumen en forma permanente el compromiso por transparentar periódicamente sus acciones en este ámbito.

Este informe ha sido elaborado a partir de los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por sus siglas en inglés), en su versión G4, cuyas exigencias en cuanto a transparencia y profundidad de la información, promueven la mejora continua de la gestión empresarial y una mayor inclusión de los grupos de interés, lo que se alinea con las prácticas, directrices de gestión y desafíos actuales de la empresa.



➤ Definición de los contenidos del reporte [G4-18]

En 2015, EFE y sus filiales, realizaron una exhaustiva revisión de los desafíos que conlleva la gestión sostenible para su desarrollo. Esta labor, que involucró una activa participación de sus colaboradores y grupos de interés, también fue impulsada y estimulada por los lineamientos del Sistema de Empresas Públicas (SEP) en materia de responsabilidad social y generación de valor compartido.

Siguiendo las recomendaciones del estándar GRI, las empresas que componen grupo EFE llevaron a cabo un acucioso proceso de identificación de los temas o asuntos más relevantes a gestionar en cada empresa. En este contexto, los ámbitos más relevantes son aquellos que reflejan los efectos o impactos económicos, sociales y urbano-ambientales de la organización y aquellos aspectos que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

Estos temas sirvieron como base y fundamento para la construcción de la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido de FESUR y para la elaboración del presente documento.

PARÁMETROS GENERALES [G4-28; G4-29, G4-30; G4-31; G4-32; G4-33]

Período reportado: 1 de enero al 31 de diciembre de 2016

Ciclo de presentación: Anual

Opción de conformidad: Esencial

Verificación: al ser este el primer ejercicio de reporte se ha decidido no someter el proceso a verificación externa.

Contacto: Área de Comunicaciones /Fesur/ Avenida Padre Hurtado 570/4° Piso/ Concepción.

➤ El proceso [G4-24, G4-25]

El levantamiento, análisis y posterior definición de los temas relevantes fue producto de un proceso de co-construcción de cada empresa del grupo, y sus respectivos grupos de interés, a través de un trabajo de escucha abierta y activa, que tuvo las siguientes etapas:

1

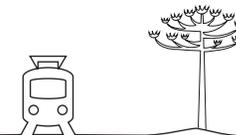
El primer paso fue la institucionalización de una estructura de trabajo conformado por el Comité Estratégico para la Sostenibilidad (CES), alojado en la alta dirección de Grupo EFE, acompañado por un Comité de Implementación de la Política (CIP) en cada empresa filial. El CES fue el encargado de liderar y acompañar el proceso de definición de temas relevantes, considerando el estado actual del grupo de empresas en materia de sostenibilidad, así como también, la visión presente y futura.

2

Luego se realizó un análisis comparado de los cuatro pilares de gestión de sostenibilidad establecidos por el SEP en la Guía de Gobierno Corporativo sobre “Responsabilidad Social Empresarial y Valor Compartido”. Estos pilares son:

- Gobernanza: relacionado a gobierno corporativo, ética, transparencia y participación de partes interesadas
- Economía: referido a las inversiones en comunidades, contrataciones locales, impacto a la inversión en infraestructura y servicio y adquisiciones a proveedores locales
- Social: asociada a prácticas laborales, derechos humanos, responsabilidad de servicios y clientes, y sociedad y comunidad;
- Ciudad y Medioambiente: vinculado al consumo de energía, impacto en biodiversidad, gestión de emisiones y residuos, infraestructura sin uso y desarrollo urbano.

*Adicionalmente, se consideró un pilar transversal a todos los anteriores: Innovación.



3

En una tercera etapa se estableció un catastro de todas las acciones que Grupo EFE venía desarrollando en todas estas materias.

4

En una cuarta etapa se levantó -de manera participativa- la Cadena de Valor de la empresa, con especial énfasis en sus procesos primarios. Como Cadena de Valor se entiende “la secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios” (SEP, 2015)

5

En quinto lugar, se formalizó el mapa de grupos de interés de la matriz y cada filial, según los procesos primarios de cadena de valor y de acuerdo a la tipología entregada por SEP.

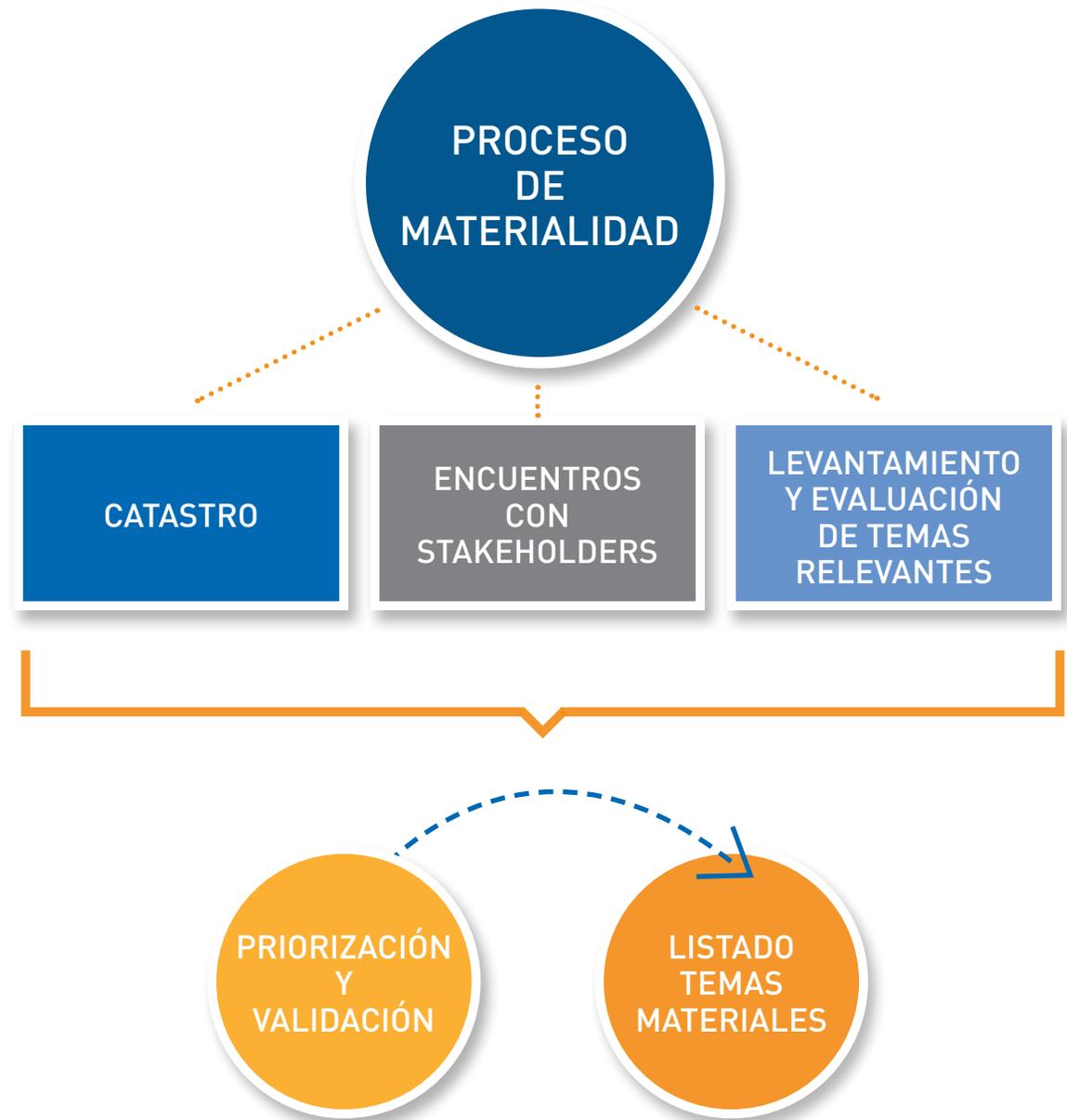
6

Asimismo, se llevaron a cabo tres Encuentros de Sostenibilidad y Valor Compartido, dos nacionales y uno local, compuesto por un desayuno con autoridades y un taller con grupos de interés. En los encuentros los participantes dieron su parecer respecto a cuáles son los temas que la empresa no puede pasar por alto si quiere avanzar en sostenibilidad y compartir valor.



A los encuentros nacionales fueron convocados un número representativo de trabajadores de cada una de las empresas que conforman Grupo EFE. En tanto, al encuentro local asistieron colaboradores y representantes de diversos grupos de interés externos.

El encuentro local constó de tres sesiones: una interna de preparación, liderada por el Comité de Implementación de la Política; una de consulta propiamente tal y, finalmente, una de análisis y priorización de temas relevantes y la correspondiente matriz de materialidad.



PARTICIPANTES DE LA CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS



DESAYUNO CON AUTORIDADES

- Alcalde de Coronel
- SEREMI Transporte y Telecomunicaciones Bío Bío
- Alcalde de Hualqui



TALLER CON GRUPOS DE INTERÉS

- Vecino y usuario de Tomé, aficionado a temas ferroviarios
- Vecino y usuario de San Pedro, aficionado a temas ferroviarios
- Representante de Santa Juana.
- Dirigente Línea n°6 colectivo Lorenzo Arenas.
- Dirigente Línea n°1 colectivo Biotrén-Andalué.
- Usuario diario desde Lorenzo Arenas hasta Concepción.
- Paraderos Inteligentes, Muévete Gran Concepción, Vecino Concepción.
- Junta de vecinos Lomas San Andrés.
- Periodista Mi Voz y usuaria Biotrén.
- Presidenta población Jorge Alessandri.
- Usuaria ocasional del tren en Estación Diagonal Biobío, San Pedro.

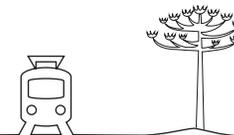
➤ Matriz de temas relevantes [G4-19, G4-20, G4-21, G4-27]

A partir del trabajo descrito anteriormente se identificaron y sistematizaron un total de 16 temas relevantes para FESUR. Dichos temas, fueron priorizados por cada empresa, cruzando los niveles de relevancia asignados por los grupos de interés y por la empresa en la matriz de materialidad, a través de su Comité de Implementación de la Política.

Adicionalmente, el listado de temas priorizados fue precisado por cada empresa, en el caso de Fesur, los temas relevantes para el ejercicio en 2016 fueron:

TEMAS RELEVANTES PRIORIZADOS

- | | |
|----------------------------------|--|
| ▶ DESCENTRALIZACIÓN Y EXTENSIÓN | ▶ ACONDICIONAMIENTO ESPACIAL PARA CAPACIDADES DIFERENTES |
| ▶ GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | ▶ IMPACTO SOCIO-AMBIENTAL EN COMUNIDADES |
| ▶ DERECHOS Y PRÁCTICAS LABORALES | ▶ GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA |
| ▶ INTEGRACIÓN MODAL | ▶ CONECTIVIDAD VIAL |
| ▶ SEGURIDAD | ▶ APOORTE A LA ECONOMÍA-DESARROLLO LOCAL |
| ▶ INCLUSIÓN DE LAS COMUNIDADES | ▶ INCLUSIÓN |
| ▶ SATISFACCIÓN USUARIO | ▶ GESTIÓN PATRIMONIO |
| ▶ ALINEAMIENTO SEP | ▶ INNOVACIÓN |



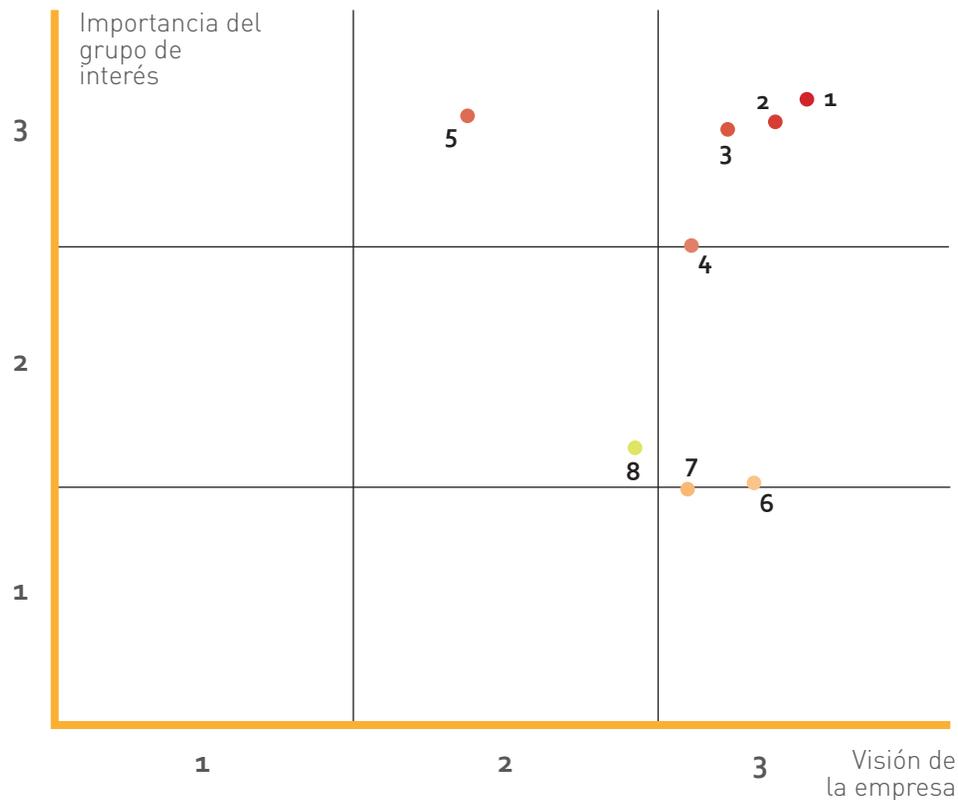
La valoración de relevancia de cada tema se sistematiza en 3 niveles; bajo (1), medio (2) y alto (3), los cuáles se introducen a una matriz de materialidad que cuenta con dos ejes:

Vertical: Valoración de los Grupos de Interés

Horizontal: Valoración de la Empresa.

Los temas seleccionados como prioritarios, surgen de la intersección de las valoraciones más altas de cada eje.

➤ MATRIZ DE MATERIALIDAD DE TEMAS RELEVANTES FESUR



De esta forma vemos que en el caso de FESUR los temas más relevantes ya aquellos en los que se enfocará este reporte son 16, los cuales son coincidentes con el listado de temas del grupo. El Comité de Implementación de la Política, para efectos de la gestión y el reporte de estos temas, ha trabajado en su análisis, estableciendo el desglose de aspectos e indicadores que cada tema incluye. Los temas priorizados, el desglose en aspectos y la cobertura de los mismos, puede revisarse en el cuadro a continuación:

TEMAS RELEVANTES PRIORIZADOS POR FERROCARRILES DEL SUR

PRIORIZACIÓN	ASPECTOS QUE INCLUYE	COBERTURA/IMPORTANCIA
DESCENTRALIZACIÓN Y EXTENSIÓN	Generación de recursos	Dentro de la organización
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Información de los servicios de FESUR disponibles para la comunidad	Dentro y fuera de la organización
	Información corporativa y de RSE disponible para la comunidad	Dentro y fuera de la organización
DERECHOS Y PRÁCTICAS LABORALES	Perfil del empleo	Dentro de la organización
	Capacitación y educación	Dentro de la organización
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Dentro de la organización
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	Dentro de la organización
	Gestión del clima	Dentro de la organización
INTEGRACIÓN MODAL	Alianzas estratégicas con otros actores para la integración a la cadena logística de transporte de acercamiento de pasajeros y carga	Dentro y fuera de la organización
	Adecuación de los servicios y el equipamiento	Dentro y fuera de la organización



PRIORIZACIÓN	ASPECTOS QUE INCLUYE	COBERTURA/IMPORTANCIA
SEGURIDAD	Salud y seguridad en el trabajo Salud y seguridad de los clientes Seguridad vial de la comunidad (trabajo con bomberos, carabineros, Juntas de Vecinos, colegios)	Dentro de la organización Dentro y fuera de la organización Dentro y fuera de la organización
INCLUSIÓN DE LAS COMUNIDADES	Programas de desarrollo y participación de la comunidad local Derechos de la población indígena Liberación de pago a población con capacidades diferentes	Dentro y fuera de la organización Dentro y fuera de la organización Dentro y fuera de la organización
SATISFACCIÓN USUARIO	Información sobre los servicios	Dentro y fuera de la organización
ALINEAMIENTO SEP	Cumplimiento de acuerdos	Dentro y fuera de la organización
ACONDICIONAMIENTO ESPACIAL PARA CAPACIDADES DIFERENTES	No discriminación Mecanismos de reclamos	Dentro de la organización Dentro y fuera de la organización
IMPACTO SOCIO-AMBIENTAL EN COMUNIDADES	Efectos negativos sobre las comunidades locales Mecanismos de reclamación por impacto social Gestión de la energía Impacto en la biodiversidad Mitigación del impacto de los productos y servicios	Dentro y fuera de la organización Dentro y fuera de la organización Dentro de la organización Dentro y fuera de la organización Dentro y fuera de la organización

PRIORIZACIÓN

ASPECTOS QUE INCLUYE

COBERTURA/IMPORTANCIA

	<p>Cumplimiento regulatorio</p> <p>Gastos e inversiones ambientales</p> <p>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</p>	<p>Dentro de la organización</p> <p>Dentro de la organización</p> <p>Dentro y fuera de la organización</p>
GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA	<p>Ayudas recibidas del gobierno</p> <p>Lucha contra la corrupción</p> <p>Cumplimiento regulatorio</p>	<p>Dentro y fuera de la organización</p> <p>Dentro de la organización</p> <p>Dentro de la organización</p>
CONECTIVIDAD VIAL	<p>Mejora de la infraestructura peatonal (cruces, espera, recorridos).</p> <p>Mejoras en la infraestructura vehicular (cruces, señaléticas, etc.)</p> <p>Alianzas intersectoriales</p> <p>Desarrollo de iniciativas que desincentiven la segregación urbana.</p>	<p>Dentro y fuera de la organización</p>
APOORTE A LA ECONOMÍA-DESARROLLO LOCAL	<p>Desempeño económico</p> <p>Consecuencias económicas indirectas</p> <p>Prácticas de adquisición</p>	<p>Dentro de la organización</p> <p>Dentro y fuera de la organización</p> <p>Dentro y fuera de la organización</p>
INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD	<p>Diversidad e igualdad de oportunidades</p>	<p>Dentro de la organización</p>



PRIORIZACIÓN

ASPECTOS QUE INCLUYE

COBERTURA/IMPORTANCIA

GESTIÓN PATRIMONIO

Rescate y gestión patrimonial de espacios e infraestructura en desuso

Rescate y gestión patrimonial de espacios e infraestructura en uso

Alianzas estratégicas con otras instituciones

Alianzas estratégicas con la comunidad

Dentro y fuera de la organización

INNOVACIÓN

Tema relevante que se identifica como pilar transversal



FALTA PIE DE FOTO

➤ Enfoques de Gestión

De acuerdo a los lineamientos entregados por la Global Reporting Initiative en su versión G4, para cada uno de los temas materiales identificados se debe explicitar el enfoque de gestión con que está siendo abordado. Es decir, es necesario explicitar por qué es relevante, de qué manera nuestra empresa se está haciendo cargo de estas temáticas y cuáles han sido los resultados de la gestión. Ello nos permite transparentar el desempeño en sostenibilidad de manera clara y consistente con la operación y los impactos de la empresa.

La siguiente tabla sintetiza los enfoques de gestión de cada uno de nuestros temas materiales e indica los capítulos en que se encuentran los resultados de la gestión correspondiente.

TEMA MATERIAL	OBJETIVO	RELEVANCIA	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
DESCENTRALIZACIÓN Y EXTENSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Extender el servicio de transporte, tanto de carga como de pasajeros, hacia regiones donde el modo ferroviario fue trascendental en décadas anteriores. • Promocionar una mayor autonomía por parte de la filial. 	En FESUR valoramos el dar un servicio de cobertura regional e interregional en la zona centro sur. Operando cada vez con mayor eficacia y eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Extensión Biotrén Coronel. • Estudios sobre integración del servicio hacia el centro de Concepción. • Estudios sobre extensión línea hacia Lota, Centro Concepción, Temuco-Loncoche, La Unión –Puerto Montt. 	Capítulo V “Responsabilidad con nuestro entorno”



TEMA MATERIAL	OBJETIVO	RELEVANCIA	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de información al alcance de la comunidad a través de diversos medios, tanto a nivel corporativo como datos claves para la mejora del servicio y mejor aprovechamiento por parte de la comunidad 	A la base de un relacionamiento transparente se encuentra la entrega de información oportuna y fidedigna sobre nuestro servicio y estructura corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de comunicación con pasajeros ante contingencias mediante: <ul style="list-style-type: none"> - Megafonía en Estaciones y Trenes. - Página WEB y redes sociales. - Aplicación Biotrén. 	Capítulo V "Responsabilidad con nuestro entorno"
DERECHOS Y PRÁCTICAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el clima laboral. • Aumentar la frecuencia y calidad de las comunicaciones internas entre trabajadores de las filiales y con matriz. 	Nuestros trabajadores son el elemento clave de los procesos que ocurren internamente. Del mismo modo ocurren de cara al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación al reglamento interno de la empresa de ferrocarriles suburbanos de Concepción. • Actualización del Reglamento Interno 	Capítulo IV "Nuestro Equipo"
INTEGRACIÓN MODAL	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la integración modal y tarifaria del servicio de pasajeros con otros medios de transporte dispuestos en los centros urbanos. • Favorecer que los demás medios de transporte sirvan de acercamiento hacia la línea férrea. 	En la medida en que avancemos en la integración modal de nuestro servicio, podremos satisfacer de mejor manera las necesidades de transporte de nuestros pasajeros en las ciudades y regiones donde operamos.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto "Ahora viaja con tu bici". • Programa piloto de integración tarifaria tren-Biobus vía tarjeta electrónica. • Incorporación de contratos de integración con taxis colectivos. 	Capítulo II "Nuestra empresa" Capítulo V "Responsabilidad con nuestro entorno"

TEMA MATERIAL	OBJETIVO	RELEVANCIA	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar accidentes vinculados a vías y cruces con especial interés en las medidas de seguridad como barreras y señaléticas. • Integrar el trayecto del tren en el espacio público, con esto, educar a la comunidad en pos de su seguridad. 	En nuestro negocio, la seguridad operacional es el primer valor, pues nada justifica poner en riesgo la salud y vida de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Todos por la seguridad. • Campaña de Prevención con Colegios "Viernes de la Seguridad". • Barreras y cruce: cruces de mayor peligrosidad cuentan con barrera automática y señales de sonido – cruces vehiculares. • Demarcación de cruces peatonales. 	Capítulo IV "Nuestro equipo"
INCLUSIÓN DE LAS COMUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar a comunidades aledañas y a usuarios en el desarrollo de los proyectos presentes y futuros. 	Nuestra área de influencia requiere de un adecuado relacionamiento con las comunidades ahí presentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de vecinos en la elección de nombres de la Estación. • Participación de mesas tripartitas (Talcahuano-Coronel). • Reuniones con juntas de Vecinos y agrupaciones sociales. • Empresa puerta abierta (visitas a las instalaciones de la organización). 	Capítulo V "Responsabilidad con nuestro entorno"
SATISFACCIÓN USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el servicio y la cadena de proveedores. • Reducir los tiempos de viaje. • Aumentar la frecuencia. 	La satisfacción que los clientes tengan con el servicio entregado es clave en la sostenibilidad de nuestro negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de megafonía. • Mejora de la asistencia en viaje. • Aumento de frecuencia en servicios Biotrén y Corto Laja. • Implementación de recargas a bordo del tren y Totem de apoyo (servicio sin asistencia). 	Capítulo V "Responsabilidad con nuestro entorno"



TEMA MATERIAL	OBJETIVO	RELEVANCIA	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
ALINEAMIENTO SEP	<ul style="list-style-type: none"> Adecuar la estrategia y planes de desarrollo de la filial y Grupo EFE con las disposiciones emitidas desde el Sistema de Empresas Públicas. 	Nos hemos comprometido a avanzar en materia de sostenibilidad de manera coherente con los lineamientos entregados por nuestro órgano superior de gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> Participación del Gerente General en Comité de Estratégico de Sostenibilidad. Participación de tres colaboradores en el Comité de Implementación de la Política. 	Capítulo II "Somos parte de Grupo EFE"
ACONDICIONAMIENTO ESPACIAL PARA CAPACIDADES DIFERENTES	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar y adaptar las estaciones, vagones y medios de comunicación a necesidades específicas de personas con capacidades diferentes. 	Entregar un servicio de calidad e inclusivo fortalece nuestra operación.	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto "Enrolamiento a pasajeros discapacitados" Convenios de FESUR para tarifa rebajada a pasajeros discapacitados y que trabajen en empresas con convenio Las estaciones están adaptadas para la circulación de sillas de rueda, espacios para direccionar a personas con discapacidad visual, delimitación de zona exclusiva de personas con discapacidad Estación Innova (se capacita a personas con discapacidad para generar proyecto de emprendimiento). 	Capítulo V "Responsabilidad con nuestro entorno"

TEMA MATERIAL	OBJETIVO	RELEVANCIA	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
IMPACTO SOCIOAMBIENTAL EN COMUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Disminuir y mitigar los impactos de las operaciones en las comunidades aledañas, poniendo énfasis en temas tales como: accidentes, residuos, emisiones, ruidos y manejo de los cruces ferroviarios. 	<p>Un buen relacionamiento comunitario se basa en el reconocimiento de los impactos percibidos por las comunidades de nuestra área de influencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Extensión a Coronel: actividades de recuperación ambiental. Cruce habilitado en Villarrica. Campaña de Prevención con Colegios "Viernes de la Seguridad". Programa de seguridad permanente 	<p>Capítulo V "Responsabilidad con nuestro entorno"</p>
GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de información que dé cuenta del funcionamiento probo y calidad de servicio de la filial. 	<p>La entrega de información oportuna y transparente sobre nuestra estructura y funcionamiento corporativo es parte del actuar sostenible con el que nos hemos comprometido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Modificación al reglamento interno de la empresa de ferrocarriles suburbanos de Concepción. Cumplimiento de gobierno transparente. Estructura organizacional. Funciones y Competencias de cada unidad Interna. Memorias anuales. Estados financieros anuales y trimestrales. Filiales y coligadas. Composición del directorio y administración. Remuneraciones del directorio y administración. Información consolidada del personal y remuneraciones percibidas. 	<p>Capítulo II "Somos parte de Grupo EFE"</p>



TEMA MATERIAL	OBJETIVO	RELEVANCIA	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
<p>▶ APOORTE A LA ECONOMÍA-DESARROLLO LOCAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover y aumentar los viajes y rutas turísticas a través del tren. 	<p>En FESUR sabemos que tenemos la oportunidad de fomentar la economía local a través del desarrollo de rutas turísticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Corto Laja (en conjunto con Sernatur. Convenio de cooperación). • Antilhue-Valdivia. • La Unión – Pichiripui. • Piloto tren turístico Concepcion-Laraquete 	<p>Capítulo V “Responsabilidad con nuestro entorno”</p>
<p>▶ CONECTIVIDAD VIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar la segregación urbana y en el desarrollo de infraestructura de conexión para la población. 	<p>Como empresa de la industria del transporte, sabemos la importancia que nuestro servicio de entregar mayor conectividad a los miles de ciudadanos que día a día nos prefieren, como también sabemos los efectos que produce nuestra infraestructura en áreas de extensión urbana.</p>	<p>Estudios sobre extensión de la línea hacia Lota, centro de Concepción, Temuco - Loncoche, La Unión - Puerto Montt.</p>	<p>Capítulo V “Responsabilidad con nuestro entorno”</p>

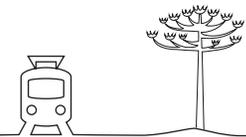
TEMA MATERIAL	OBJETIVO	RELEVANCIA	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD	Integrar a colaboradores con capacidades diferentes e inculcar el respeto por la diversidad.	Reconocer la diversidad de colaboradores y usuarios a los que servimos es actuar con sentido de responsabilidad e inclusión social.	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación indirecta de personal con discapacidad. 	Capítulo V "Responsabilidad con nuestro entorno"
GESTIÓN PATRIMONIO	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y rescatar los bienes mueble e inmueble de Grupo EFE, según memoria histórica, en uso o desuso. 	Nuestro compromiso con la sostenibilidad también se expresa en el desarrollo de una gestión patrimonial que reconozca la memoria histórica en nuestros grupos de interés de nuestros bienes muebles e inmuebles.	<ul style="list-style-type: none"> • Rescate de Mural Histórico –Arenal en Talcahuano. • Rehabilitación vía férrea patrimonial en Valdivia. 	Capítulo V "Responsabilidad con nuestro entorno"







Integración tarifaria de Biotren con Biobus.



Capítulo II
SOMOS PARTE DE
GRUPO EFE



Capítulo II

SOMOS PARTE DE GRUPO EFE

Somos FESUR, filial que forma parte de la empresa estatal más antigua del país, la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, organización que desde sus inicios, ha tenido como foco el aportar a la conectividad y al desarrollo económico del país.

La Empresa de los Ferrocarriles del Estado

La Empresa de los Ferrocarriles del Estado, es una persona jurídica de derecho público y constituye una empresa autónoma del Estado, dotada de patrimonio propio. Se rige por el DFL N° 1 del 3 de agosto de 1993, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Orgánica de la Empresa.

Grupo EFE está compuesto por ocho empresas – la Matriz Corporativa y siete filiales - y adicionalmente participa en tres coligadas. Para el primer ejercicio de reporte correspondiente al año 2016, cinco empresas informan su desempeño y gestión en sostenibilidad, además de la matriz corporativa: Ferrocarril Arica La Paz, Metro Valparaíso, Tren Central, Ferrocarriles del Sur e Inmobiliaria Nueva Vía.



➤ Estructura de gobierno [G4-34]

La estructura de gobierno corporativo de Grupo EFE está determinada por la Ley Orgánica Constitucional de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, que establece cómo se constituye el Directorio de la empresa, sus comités y también la alta dirección de la empresa.

Grupo EFE, al ser una empresa estatal, se rige por el Código SEP (Sistema de Empresas Públicas), quien vela por la correcta gestión de las acciones estratégicas de la empresa a través de la fiscalización y evaluación de las metas anuales.

SEP cuenta con una serie de lineamientos a nivel de gobierno corporativo al que Grupo EFE y sus filiales deben dar cumplimiento, entre los cuales destacan los principios del Gobierno Corporativo, de las empresas que pertenecen al sistema.

Estos principios son:

- Uso eficiente de los recursos
- Separación de los roles de Estado como empresario y como regulador
- Condiciones competitivas de acceso a financiamiento
- Tratamiento equitativo a los accionistas
- Transparencia e Información
- Responsabilidad del directorio

➤ La Sostenibilidad informada al Directorio

Desde que la empresa comenzó a trabajar en materia de sostenibilidad en 2015, la información de estos avances fue entregada al Directorio por el Gerente General.

Asimismo, durante el periodo se actualizó la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, la que por primera vez integró la cadena de valor de la empresa, de esta forma el Directorio aprobó los proyectos, riesgos, grupos de interés y acciones a desarrollar en materia de Sostenibilidad, entre otros aspectos.

Respecto al cumplimiento de las metas de Sostenibilidad, son informadas por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad al CES, y luego los Gerentes Generales de cada empresa, reportan estos avances a sus Directorios.

Código SEP

Al ser una empresa estatal, Grupo EFE se rige por el Código SEP (Sistema de Empresas Públicas), el cual establece los requerimientos para la alta dirección de la compañía, como también las metas del grupo.

En este sentido, el Código SEP actúa bajo los siguientes aspectos:

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

Asimismo, SEP ha establecido las Guías de Responsabilidad Social y Generación de Valor Compartido, bajo lo cual Grupo EFE ha desarrollado su Política y Reporte de Sostenibilidad y Valor Compartido.



➤ Directorio matriz [G4-17, G4-38, G4-40, G4]

Tal como lo establecen los Principios de Gobierno Corporativo de las empresas SEP, el Directorio es responsable de la orientación estratégica de la empresa, del control efectivo de los ejecutivos frente a la empresa y sus accionistas. Deberá asegurarse de contar siempre con la información más completa, actuando de buena fe, con los más altos estándares de buenas prácticas y en el más alto interés de la sociedad y el accionista, en este caso el Sistema de Empresas Públicas.

Además, los integrantes del Directorio, como parte de la empresa y para servir de ejemplo a los colaboradores, cumplen con las normas internas, como también con los niveles de ética establecidos en nuestro Código de Ética interno.

De acuerdo a lo señalado en la Ley Orgánica Constitucional de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, en su artículo cuarto, el directorio debe estar compuesto por siete miembros, y la facultad de designarlos y/o removerlos fue delegada al SEP en 2003. Actualmente, el directorio de EFE matriz está integrado por:



➤ Valores corporativos [G4-56]

Grupo EFE, a través de su directorio, entrega a todas sus empresas lineamientos de acción enmarcados en los valores corporativos de la organización. Estos valores dan forma al modelo de negocios, inspirándonos a ser una empresa líder en la industria del transporte, operando de manera eficiente y respetuosa con nuestro entorno social, urbano y ambiental.



Misión

Ser un referente en el transporte de pasajeros y carga, que conecta territorios y entrega la mejor experiencia a sus usuarios a través de un servicio seguro y confiable; comprometido con el medio ambiente y las comunidades, para contribuir de manera sostenible al desarrollo social y económico del país.



Visión

Ser apreciados por entregar la mejor experiencia de servicio y por constituirnos en un eje estructurante del transporte en la articulación de soluciones integrales, contribuyendo de manera sostenible al desarrollo social y económico del país; y así lograr una participación significativa en transporte de carga y pasajeros.



Valores

- Actitud de servicio con nuestros clientes, empresas de transporte de carga y de pasajeros, y también, con nuestros compañeros de trabajo.
- Responsabilidad y compromiso con la misión, los principios y el quehacer de la empresa.
- Probidad y Transparencia.
- Excelencia, Eficiencia y Productividad.
- Creatividad e Innovación para lograr los mejores resultados.
- Pasión con nuestra empresa, nuestra vocación de servicio va más allá de la propia responsabilidad y dedicación.



En 2015, las empresas que componen Grupo EFE definieron una misión y visión en el marco de la sostenibilidad y el valor compartido, y que nos inspiran a ser una empresa líder, operando de manera eficiente y respetuosa con nuestro entorno social, urbano y ambiental.



Misión

Ser referente en el transporte de pasajeros y carga, que conecta territorios y entrega la mejor experiencia a sus usuarios a través de un servicio seguro y confiable; comprometido con el medio ambiente y las comunidades, para contribuir de manera sostenible al desarrollo social y económico del país.



Visión

Ser apreciados por entregar la mejor experiencia de servicio y por constituirnos en un eje estructurante del transporte en la articulación de soluciones integrales, contribuyendo de manera sostenible al desarrollo social y económico del país; y así lograr una participación significativa en transporte de carga y pasajeros.



➤ Gestión ética y modelo de prevención [G4-SO3]

La Empresa de los Ferrocarriles del Estado cuenta con un Código de Ética y Conducta que concentra el estándar de comportamiento esperado de sus colaboradores, directores, ejecutivos, contratistas y proveedores, los que se basan en los valores del grupo y en su compromiso de mantener prácticas éticas de negocios y respetuosas con la legislación vigente.

El código explicita la postura de la empresa frente a temas como gobierno corporativo, relación con clientes, proveedores y contratistas, salud y seguridad ocupacional, relación con la comunidad y medio ambiente. También se refiere a los conflictos de interés, el manejo y uso de información y la no discriminación.

El Código de Ética se complementa con los siguientes elementos:

- **Modelo de prevención de delitos**

Modelo que establece y regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas en el caso de delitos de lavado de activo, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público, nacional y extranjera.

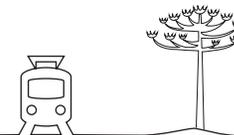
- **Canales de denuncias**

Seis canales formales para recibir denuncias anónimas de cualquier persona, ya sea respecto a eventuales infracciones a la ética, conflictos de interés o sobre los delitos tipificados en la Ley 20.393, u otros, cometidos por empleados o ejecutivos de la empresa, por sus contratistas o proveedores, y/o por terceros relacionados con la organización.

Para mayor información visitar http://www.efe.cl/empresa/canal_denuncias_delitos.html

- **Comité de ética**

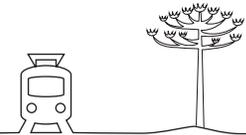
Organismo que supervisa y vela por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta. Está compuesto por el Gerente General, Gerente y subgerente de administración y recursos y Jefe de infraestructura y contrato.



Grupo EFE implementó su Modelo de Prevención de Delitos el año 2012, oportunidad en que capacitó a todos sus trabajadores sobre los elementos y objetivos del modelo, realizando charlas en Santiago, Chillán, Concepción y Temuco. En los años posteriores, se ha incluido este tema en las inducciones que se realizan a los nuevos trabajadores que ingresan a la empresa.

Además, en 2016 las operaciones de FESUR fueron analizadas mediante la implementación del Modelo de Gestión de Riesgos de la empresa, sin que se detectasen riesgos significativos que pudiesen resultar en incidentes de corrupción.







CAPITULO III
NUESTRA
EMPRESA

Capítulo III

NUESTRA EMPRESA

Somos FESUR, empresa filial de Grupo EFE, con operación en el centro sur del país. Nuestro rol es establecer, desarrollar y gestionar servicios de transporte de pasajeros así como la gestión comercial de bienes muebles e inmuebles relacionados al transporte de pasajeros y la operación de la infraestructura, tráfico y seguridad ferroviaria de los activos de Grupo EFE desde Chillán hasta Puerto Montt.

Una historia de servicio regional [G4-6, G4-7, IP1]

Nuestra empresa fue constituida el 29 de septiembre de 1995, pero no fue hasta el 1 de mayo de 2008 cuando iniciamos operaciones, siguiendo el mandato de Grupo EFE de administrar los trenes de pasajeros en el centro sur del país, en las regiones del Biobío y La Araucanía.



FESUR, es una sociedad anónima cerrada, sujeta a las normas que rigen para las sociedades anónimas abiertas, impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros.

Con respecto a la estructura presupuestaria de nuestra empresa, en 2015 y 2016, un 64% correspondió a fondos entregados por Matriz Corporativa, mientras que en los mismos periodos correspondió a un financiamiento propio de 16% y 21% respectivamente.



➤ Historia de Ferrocarriles del Sur

Ya en la década de los 90's, la Empresa de los Ferrocarriles del Estado visionó un ambicioso proyecto de transporte de pasajeros para el Gran Concepción, que vio la luz en diciembre de 1999, cuando entra en funcionamiento el servicio de trenes en el tramo Talcahuano – Chiguayante, el que muy pronto se extendió hacia Hualqui.

En el año 2000 se inaugura el Sistema Integrado de Transporte Biovías, proyecto impulsado por el Plan Maestro Urbano del Gran Concepción, el cual definió modernos circuitos ferroviarios, vías exclusivas para buses, ciclovías y el Centro de Gestión de Tráfico.

En noviembre de 2005, el Gran Concepción ya contaba con nuevas estaciones, nuevos trenes y con un nuevo tramo: Concepción – Lomas Coloradas en San Pedro de la Paz, hito que marca la consolidación del servicio que hoy se conoce como Biotrén.

En el marco de nuestra política de integración, en 2009, implementamos el servicio Biobici, iniciativa pionera en Chile que facilita bicicletas gratuitas a los usuarios del Biotrén en distintos sectores de la intercomuna.

En el año 2011 seguimos avanzando en nuestra misión de entregar el mejor servicio para la región, y pasamos a integrar el Biotrén con los buses licitados del Gran Concepción a través de una tarifa única y bajo la utilización del Boleto Integrado, lo que permite a los pasajeros combinar medios de transporte por el mismo valor.



Hacia el 2012 nos propusimos extender el servicio de Trenes Biotrén hasta la comuna de Coronel, el cual comienza a implementarse en 2013. En el mismo periodo, renovamos el material rodante en el servicio Corto Laja, reemplazando los antiguos trenes por modernas UT440, cabinas que cuentan con mayor capacidad, baños al vacío, aire acondicionado y calefacción.

El tramo Victoria – Temuco en 2013 duplicó su capacidad de pasajeros transportados, mientras que el servicio Biotrén, en San Pedro de la Paz, aumentó su frecuencia en hora punta contribuyendo a la descongestión urbana en las horas que más se necesita.

En 2014 comenzamos el proyecto Extensión Biotrén a Coronel, cuyas obras se iniciaron en 2015 con la promesa de aportar a la descongestión de la ruta 160, y con ello, mejorar la calidad de vida de miles de personas que diariamente se transportan entre la zona del carbón y el Gran Concepción.

Hitos de Fesur en 2016

Finalmente, durante 2016, son variados los eventos que marcaron nuestra agenda, entre los que destacamos:

- Inicio de operaciones del servicio Biotrén a Coronel, mejorando la calidad de vida de los Coronelinos y conectándolos con 6 comunas del Gran Concepción.
- Lanzamiento de aplicación Seguridad Biotrén que advierte los cruces ferroviarios y presencia del tren.
- Firmamos convenio con Centro Interactivo de Ciencias, Artes y Tecnología (CICAT), perteneciente a la Universidad de Concepción, lo que permitió comenzar a trasladar de manera gratuita a 11 mil niños de la región en Biotrén hasta este centro.
- Se incorporan 40 nuevas bicicletas, que potencian el sistema Biobici que es el préstamo gratis de bicicletas a los usuarios de Biotrén.
- En octubre, lanzamos el piloto de integración tarifaria Biotrén - Biobus a través, de la Tarjeta Biotrén.
- Después de décadas sin este servicio, en el mes de noviembre, reanudamos el viaje en un tren turístico a vapor desde Concepción a Laraquete.

➤ Nuestras operaciones en las regiones del Biobío y la Araucanía [G4-4, G4-8, IP8]

En las áreas en que operamos y a las comunidades que atendemos, nuestra oferta de servicios se orienta como una buena alternativa frente a la necesidad de mayor movilidad y menor contaminación medioambiental, frente a la creciente congestión en sistemas viales, calles y carreteras.

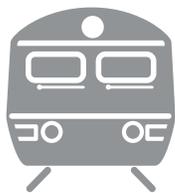
El tren, una alternativa eficiente para el transporte de personas y carga

- Apoya la descongestión de carreteras y ciudades.
- Comodidad y seguridad para los pasajeros
- Reduce los tiempos de viaje
- Conecta centros urbanos
- Ofrece mayor capacidad de carga por eje.
- Permite el transporte de grandes volúmenes.
- Tiene una menor tasa de accidentabilidad.
- Reducción del consumo de combustibles.
- Tiene acceso directo a los principales puertos del país.
- Disminuye los tiempos de operación en puertos.
- Menor cantidad de emisiones contaminantes.
- Menor ocupación de superficie.
- Disminuye el deterioro de calles y carreteras

Por esta razón, es que nos hemos dedicado a ampliar progresivamente nuestra oferta de trenes de pasajeros, tratando de llegar cada día a más personas con un servicio seguro, puntual y cómodo, que permita a quienes día a día nos prefieren, llegar a sus destinos con la eficiencia que buscan.



Servicio de Trenes de Pasajeros

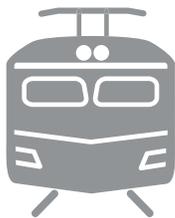


Biotrén

Tren suburbano que une siete comunas del Gran Concepción: Talcahuano, Hualpén, Concepción, Chiguayante, Hualqui, San Pedro de la Paz y Coronel.

Su recorrido se extiende por 68 kilómetros: Talcahuano – Hualqui, 36 kilómetros y Concepción – Coronel, 29 kilómetros, con 77 servicios diarios de lunes a viernes y sábado en la tarde. La modalidad de pago es la Tarjeta Biotrén sin contacto que opera a través de torniquetes.

Durante el 2016, fueron 16 mil las personas que utilizaron el Biotrén para desplazarse por las 7 comunas en que circula este Tren.



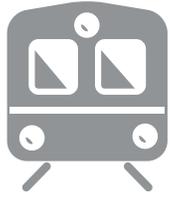
Corto Laja

Tren urbano-rural interprovincial que opera entre Talcahuano y Laja en una extensión de 88 kilómetros y que presta servicios los 365 días del año con ocho frecuencias diarias.

Este servicio une siete comunas de las provincias de Concepción y Biobío: Talcahuano, Hualpén, Concepción, Chiguayante, Hualqui, San Rosendo y Laja. En alguno de sus servicios combina con Biotrén hacia y desde Coronel.

Corto Laja cumple un rol social al conectar lugares apartados que se encuentran entre Hualqui y San Rosendo (Quilacoya, San Miguel, Unihue, Valle Chanco, Los Acacios, Gomero y Buenuraqui, entre otros) cuyos habitantes no cuentan con otro medio de transporte para llegar hasta los centros urbanos.

Anualmente son más de 550 mil las personas que lo utilizan, cuenta con un subsidio del Ministerio de Transporte por atender zonas aisladas y su modo de pago es el boleto electrónico.

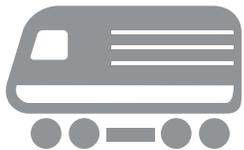


Victoria - Temuco

Tren urbano – rural que cubre una extensión de 65 kilómetros, uniendo las comunas de Temuco, Lautaro y Victoria y que opera los 365 días del año, con seis servicios de lunes a viernes y cuatro los días sábado, domingo y festivos. Además, los días de semana operan tres servicios entre Temuco y el Instituto Claret (13 kilómetros) para el traslado de los estudiantes de este establecimiento educacional. Este servicio tiene un rol social, ya que conecta a personas que están alejadas de las carreteras por donde circulan buses.

Victoria-Temuco cuenta con un subsidio público que permite una rebaja tarifaria. La modalidad de pago es con boleto manual y se transportan anualmente más de 500 mil personas.

Servicios complementarios



Biobus

Sistema integrado de transporte entre Biotrén Biobus en la Estación Intermodal de Concepción. Esta integración hacia el centro de la ciudad, permite acercar a nuestros pasajeros a sus destinos frecuentes. Para acceder a Biobus se debe presentar un boleto integrado, que se puede comprar en cualquier boletería de la red Biotrén, recargando mínimo \$50 en tu tarjeta. El valor de cada boleto integrado Biobus es de \$120. En el segundo semestre de 2016 se inició un piloto de Integración Tarifaria Biotrén Biobus a través de la tarjeta Biotrén, permitiendo a los usuarios viajar en ambos servicios sólo utilizando la Tarjeta Biotrén.



Biotaxi

Sistema integrado de transporte entre Biotrén y taxis colectivos. Durante el 2016 presente en las estaciones de Lorenzo Arenas en Concepción y Juan Pablo II en San Pedro de la Paz. Esta integración permite a nuestros pasajeros acercarse a sus destinos frecuentes, ahorrar y optimizar tiempo en sus traslados.



Biobici

Sistema integrado de transporte de tren y bicicleta, presente en nuestras estaciones de Hualqui, Concepción, San Pedro de la Paz y Coronel. Esta integración busca acercar a nuestros pasajeros a sus destinos frecuentes y promover una vida sana. Biobici es el único servicio de préstamo y aparcadero gratuito de bicicletas en nuestro país.

La bicicleta es integrada al sistema de transporte local

Ser una empresa moderna es también ser una empresa empática con las diversas necesidades de nuestros pasajeros. Hoy puedes encontrar préstamo y aparcadero de bicicletas en las siguientes estaciones:

- Estación Intermodal de Concepción
- Estación Chiguayante
- Estación Pedro Medina
- Estación Manquimávida
- Estación Hualqui
- Estación Juan Pablo II
- Estación Diagonal Biobío
- Estación Costa Mar
- Estación Lomas Coloradas
- Estación Cardenal Raúl Silva Henríquez
- Estación Hito Galvarino
- Estación Los Canelos
- Estación Huinca
- Estación Cristo Redentor
- Estación Laguna Quiñenco
- Estación Intermodal de Coronel



Infraestructura, tráfico y seguridad

Grupo EFE nos confió en septiembre de 2014 la responsabilidad de gestionar y mantener la infraestructura, tráfico y seguridad operacional en la zona sur del país que comprende desde el sur de Chillán a Puerto Montt abarcando un total de 878 km.

Nuestro trabajo en la Octava Región se concentró en el desarrollo de tres proyectos cuyos resultados aportarán a mejorar la conectividad urbana y a descongestionar las principales avenidas urbanas del Gran Concepción y sus alrededores. Las iniciativas son las siguientes:

INICIATIVA	TIEMPO DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN INICIATIVA	ALCANCE DE LA INICIATIVA
ESTUDIO DE DESNIVELACIÓN DE CRUCES A NIVEL, COMUNA DE CHIGUAYANTE, SAN PEDRO DE LA PAZ Y CORONEL.	El estudio comienza en julio del 2016 y la construcción apunta iniciar a fines del 2018 o principios del 2019, debiendo estar construidos entre el 2020 y 2021.	El estudio de ingeniería básica y de detalle comienza en el año 2016 y apunta a desnivelar tres cruces emblemáticos en las comunas de Chiguayante, San Pedro de la Paz y Coronel.	Beneficiar la seguridad y conectividad de miles de personas que usan a diario estos cruces en las comunas mencionadas.
CRUCE A NIVEL EN LA COMUNA DE SAN PEDRO	Construido y habilitado en el año 2016, restando sólo autorizar su uso [autorización no es responsabilidad de FESUR].	A raíz del proyecto Extensión Biotrén a Coronel, se construyó un nuevo cruce a nivel en las cercanías del colegio Amanecer ubicado en el sector de Lomas Coloradas, de la comuna de San Pedro de la Paz	Mejorar la habitabilidad de cientos de usuarios que viven en el sector y personas que requieren ingresar a los colegios existentes en el interior de la población.



INICIATIVA	TIEMPO DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN INICIATIVA	ALCANCE DE LA INICIATIVA
CRUCE A NIVEL EN LA COMUNA DE CORONEL	Construido y habilitado en el año 2016, restando solo autorizar su uso (autorización no es responsabilidad de FESUR).	A raíz del proyecto Extensión Biotrén a Coronel, se construyó un nuevo cruce a nivel la calle Volcán Villarrica, de la comuna de Coronel	Mejorar la habitabilidad de cientos de usuarios que viven en el sector y personas que requieren su uso.

➤ Nuestro Gobierno Corporativo [G4-9, G4-17, G4-EC4]

En FESUR somos 320 colaboradores, los que respondemos a la dirección de Grupo EFE, sin perjuicio de tener nuestro propio equipo directivo y de administración compuesto por profesionales altamente competentes en los desafíos ferroviarios del sur de Chile.

Nuestra estructura de gobierno corporativo, al igual que el resto de las empresas de Grupo EFE, está determinada por la Ley Orgánica Constitucional de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, que establece cómo se constituye el directorio de la empresa y sus respectivos comités y la manera en que se llevan las relaciones con su único accionista y financista, el Estado de Chile, a través del Sistema de Empresas Públicas (SEP).

Al Directorio de FESUR le corresponde la administración y representación de nuestra empresa, con las más amplias y absolutas facultades y sin otras limitaciones que aquellas expresamente establecidas en la Ley de Sociedades Anónimas y en su constitución. Además, el Directorio deberá:



- Designar al Director que se desempeñará como vicepresidente del mismo.
- Designar al Gerente General y al ejecutivo de la empresa que deba reemplazarlo transitoriamente en caso de ausencia.
- Dictar los reglamentos y normas necesarias para la organización y adecuado funcionamiento de la empresa.
- Establecer y modificar las plantas del personal, fijar y determinar remuneraciones y beneficios.
- Aprobar y modificar presupuestos anuales.
- Pronunciarse sobre los estados financieros trimestrales y anuales presentados por el gerente general.
- Aprobar la creación de oficinas, agencias o representaciones, dentro o fuera del país.
- conferir poderes generales al gerente general, y especiales, a otros ejecutivos o abogados de la empresa en casos específicos y determinados.

Así, nuestro Directorio durante el 2016 estuvo conformado por cuatro hombres y una mujer. Cabe señalar que el Director Jaime Campos cumplió esta función hasta el 16 de octubre de 2016. En enero de 2017 fue nominado en su reemplazo Marcelo Farah Meza.



El directorio tomó la decisión de no constituir comités, teniendo en cuenta el número de Directores. Sin embargo, acordó a realizar dos sesiones mensuales, con el objetivo de analizar temas específicos.

El Directorio se apoya en nuestro equipo ejecutivo, quienes son responsables de la correcta operación de la empresa, tanto en nuestros procesos internos como aquellos que se desarrollan de cara a los miles de pasajeros que día a día prefieren nuestro servicio.

Este equipo está encabezado por el señor Nelson Hernández, quien lidera las cinco gerencias en las que se estructura nuestra empresa.



Propiedad y Control de FESUR

Nuestro capital actual es de M\$28.080,005, de propiedad mayoritaria, y casi total, de la Empresa de Ferrocarriles del Estado y muy minoritaria de la filial Infraestructura y Tráfico Ferroviario:

ACCIONISTA	RUT	% DE PARTICIPACIÓN
Empresa de los Ferrocarriles del Estado	61.216.000-7	99,999%
Infraestructura y Tráfico Ferroviario	96.756.330-7	0,001%

El Estado de Chile participa en un 99,99 % del total de las acciones de la sociedad, un equivalente a 197.716.668 acciones. En 2016 recibimos \$2.248.818.186 de pesos del Estado, a través del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, por concepto de subvenciones.

Nuestras ventas netas en 2016 ascendieron a M\$2.067.969

➤ Valores que nos inspiran [G4-56, G4-SO4]

En FESUR nos regimos por los lineamientos entregados por el Sistema de Empresas Públicas y los valores corporativos de Grupo EFE, los que dan estructura y contenido a nuestra carta de valores, la cual refleja la particularidad de nuestra operación en las regiones del Biobío y La Araucanía.

Estos valores nos motivan a trabajar cada día con probidad y eficiencia, procurando entregar un servicio de alta calidad a los pasajeros que día a día nos dan su preferencia.



Nuestra Misión

Somos una empresa ferroviaria que moviliza personas y conecta territorios, mejorando la calidad de vida y contribuyendo a la competitividad de Chile.



Nuestra Visión

Que el modo ferroviario sea uno de los ejes estructurantes del Transporte en el Sur de Chile.



Nuestros valores

- Compromiso con las personas
- Compromiso con nuestros trabajadores
- Compromiso con el desarrollo sustentable
- Austeridad y excelencia
- Transparencia



Nos guiamos por el Código de Ética de Grupo EFE

En FESUR nos guiamos por el Código de Ética de Grupo EFE, documento que orienta los comportamientos que el grupo espera de los trabajadores, ejecutivos, directores, contratistas y proveedores de todas sus empresas filiales, los que se basan en los valores de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado y en el compromiso de mantener prácticas de negocios éticas y respetuosas de la legislación vigente.

<http://www.fesur.cl/gestion/uploads/2016/1479238665C%C3%B3digo%20de%20%C3%89tica%20EFE.pdf>

Este documento es entregado por Grupo EFE y concentra el estándar de comportamiento que la empresa espera de sus colaboradores, directores, ejecutivos, contratistas y proveedores, los que se basan en los valores del grupo y en su compromiso de mantener prácticas laborales y de negocios éticos y respetuosos con la legislación vigente.

En este se explicita la postura de la empresa frente a temas como gobierno corporativo, relación con clientes, proveedores y contratistas, salud y seguridad ocupacional, relación con la comunidad y medio ambiente. También se refiere a los conflictos de interés, el manejo y uso de información y la no discriminación.

Además, y en virtud de lo establecido en la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de Empresas, que persigue prevenir el lavado de activos, el cohecho a funcionario público nacional o extranjero, y el financiamiento del terrorismo, el código prohíbe cualquier conducta que pueda configurar cualquiera de estos delitos.

Somos una empresa transparente

Hemos implementado canales formales para recibir denuncias tanto de personas internas como externas a nuestra empresa, sobre eventuales delitos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo, cohecho a funcionarios públicos y sobre cualquier otra clase de delitos cometidos por trabajadores o ejecutivos de la

empresa, por sus contratistas o proveedores y por terceros relacionados con la organización. Estos canales también permiten realizar denuncias sobre eventuales conflictos de interés, conductas contrarias a la ética, infracciones a las políticas, normas internas y procedimientos de control, y a la legislación vigente, y sobre toda situación que requiera la atención directa de la alta administración de la empresa.

Puedes conocer nuestros canales de denuncia aquí. <http://www.fesur.cl/es/canal-de-denuncias/>

En 2016, un total de 325 trabajadores fueron capacitados, de ellos cinco fueron miembros del directorio, seis pertenecientes a la plana ejecutiva y 314 correspondiente a la plantilla de FESUR.

Gestión para una operación sostenible

En FESUR reconocemos la importancia de tener la sostenibilidad en el centro de nuestra operación, lo que nos permite avanzar hacia un mejor desempeño operativo, realizando acciones que nos acerquen de mejor manera a nuestros grupos de interés, mitigando nuestros impactos negativos y reforzando el aporte que realizamos en nuestra área de influencia.

En el año 2015 dimos un paso más en esta línea y consolidamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la creación de valor compartido mediante el desarrollo de nuestra política corporativa que estructura el comportamiento esperado de FESUR. Para esto, realizamos un trabajo intenso de escucha activa de grupos de interés internos y externos a nuestra institución, de manera conjunta con Matriz Corporativa y otras cuatro filiales de Grupo EFE, de manera independiente y local.

Esta instancia, devino en la co-construcción de una Política de Sostenibilidad y Valor Compartido (PSVC), basada en pilares de sostenibilidad y asociada a un plan de acción y estrategia de relacionamiento con grupos de interés, para todas las empresas que participaron de este proceso.



Nuestra Política de Sostenibilidad y Valor Compartido

Es un completo instrumento de gestión que nos permite crear acciones, y a través de ellas potenciar y mantener un correcto vínculo con las comunidades, instituciones públicas y privadas, y los ambientes urbanos y naturales presentes en nuestra área de influencia directa e indirecta, abordando los impactos positivos y negativos de nuestra operación, así como las expectativas de nuestros grupos de interés.

Nuestra política se basa y actúa en base a cuatro pilares:

- Gobernanza
- Economía Local
- Social
- Medioambiente y ciudad



Gobernanza

El pilar gobernanza hace referencia a tres aspectos. El primero tiene que ver con la estructura de gobierno corporativo, su composición, y el rol que juega a la hora de establecer la estrategia de la organización, ámbitos de gestión del riesgo, así como la evaluación del desempeño económico, ambiental y social; y la retribución e incentivos de todos los colaboradores. El segundo dice relación con la gestión ética y la transparencia de la organización. El último aspecto es la participación de los grupos de interés, y cómo la organización los identifica, define, prioriza, genera instancias de colaboración mutua y de mitigación de los posibles impactos en ellos.

Economía local

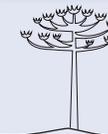
Este pilar abarca el impacto de Grupo EFE en la realidad económica de los grupos de interés de su área de influencia. No se centra, por tanto, sólo en la situación financiera de la propia organización, sino que además incluye aquellas acciones de la empresa que busquen generar valor compartido tales como: los trenes turísticos gracias a los cuales se potencia el desarrollo y economía local.

Social

El pilar social está relacionado con la repercusión o impacto de las actividades de la empresa en los sistemas sociales en los que opera. Asociado a este pilar se gestionan temas vinculados a las prácticas laborales, derechos humanos, satisfacción usuaria y comunidades locales.

Medioambiente y ciudad

El pilar medioambiental y urbano se refiere por una parte a los impactos de la operación ferroviaria en el suelo, aire y agua, y por otra a los impactos producidos en la urbe producto del transporte de carga y de personas. Considerando el contexto operacional de nuestra empresa, se hizo necesario reconocer que el área de influencia de las instalaciones se corresponde con centros urbanos que se ven impactados y beneficiados.



Compromisos según ámbitos de Valor Compartido

Bienestar laboral

Reconocemos la importancia de nuestros colaboradores para el éxito de nuestra gestión, por lo cual, nos comprometemos a mantener prácticas laborales justas y un ambiente de trabajo seguro y saludable, promoviendo la inclusión, diversidad, el desarrollo personal y profesional de los colaboradores. También buscamos mantener el bienestar de los trabajadores externalizados, a través de empresas subcontratadas como concesionarios o proveedores.

Aporte al desarrollo local

Reconocemos el valor de las comunidades con las que nos vinculamos, y entendemos que el éxito de nuestra gestión depende también del desarrollo del entorno en que operamos, por lo que nos comprometemos a favorecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés para la creación de valor compartido, en vías de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y progreso local.

Protección del Medioambiente

Nos comprometemos a operar de forma segura y responsable, bajo un enfoque de eficiencia ambiental y buenas prácticas, gestionando nuestros impactos y riesgos medioambientales y haciendo un uso eficiente y sostenible de recursos.

Innovación

Identificamos en la innovación uno de los ejes que nos permitirá incentivar la creación de valor compartido a lo largo de la cadena de valor de nuestras empresas, incentivando la incorporación de nuevos conocimientos, tecnologías, procesos, productos y servicios. Es por esto que la innovación como concepto la entendemos como el compromiso con el compartir valor, pero por sobre todo como un pilar transversal de sostenibilidad.

En Grupo EFE todos estamos llamados a actuar según nuestros valores corporativos y avanzar en el cumplimiento de los compromisos de sostenibilidad que hemos tomado con nuestros grupos de interés.

Tanto la implementación de nuestra política como el monitoreo del cumplimiento de los compromisos en sostenibilidad, es responsabilidad de todos quienes formamos parte de esta empresa y dada la relevancia de estos temas, al interior de Grupo EFE se ha conformado una instancia organizacional especial para enfrentar

el cambio cultural que supone el ejercicio de sostenibilidad y de compartir valor como centro de nuestra preocupación y quehacer. Para esto se han creado las siguientes instancias:

• **Comité Estratégico de Sostenibilidad (CES)**

Corresponde al equipo de alta dirección encargado de acompañar, orientar y supervisar la implementación de la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, manteniendo actualizada la política, y también aprobando y tomando el pulso a los temas relevantes y su materialidad, asegurando que se reflejen en el reporte de sostenibilidad y en cada acción que la empresa emprenda.

A su vez, la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, ejerce como Secretaría Ejecutiva de este comité, y es la encargada de coordinar las acciones de Sostenibilidad de Matriz y el grupo como también de los Encargados de Sostenibilidad. Asimismo, agenda y elabora las pautas de temas a tratar y toma acta de cada reunión, apoyando en específico el avance y cumplimiento de metas y compromisos establecidos.

El Comité Estratégico de Sostenibilidad de Grupo EFE está integrado por:

- Representante del Directorio de EFE
- Gerente General de EFE
- Gerente General de Ferrocarril Arica la Paz
- Gerente General de Metro Valparaíso
- Gerente General de Tren Central
- Gerente General de Ferrocarriles del Sur
- Gerente de Gestión Inmobiliario EFE
- Gerente de Seguridad Operacional EFE
- Gerente de Proyectos EFE
- Gerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad (Secretaria Ejecutiva CES)
- Oficial de Cumplimiento



Comité de Implementación de la Política (CIP)

Apoyando al CES, y para efectos concretos de la implementación de la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, se ha instalado en representación de Fesur, el Comité de Implementación de la Política (CIP) que está compuesto por 4 personas. Este equipo es coordinado por el Área de Comunicaciones de FESUR.

Gestión de impactos y riesgos en sostenibilidad (G4-EC7, G4-EC8)

A partir de la construcción y análisis de nuestra cadena de valor en su proceso primario de gestión, fue posible levantar nuestros impactos positivos y negativos, junto con la identificación de los riesgos en materia de sostenibilidad, es decir, aquellos correspondientes a gobernanza, entorno social, economía local, ciudad y medioambiente.

Siguiendo los lineamientos establecidos por SEP, los riesgos de sostenibilidad fueron validados por el Directorio y, posteriormente, integrados a nuestra matriz de riesgos corporativa.

De esta manera y gracias a este instrumento, todas las empresas del grupo, contamos con estrategias que nos permiten minimizar los riesgos y disminuir sus potenciales efectos.

RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD IDENTIFICADOS EN PROCESOS DE:



De esta manera, los riesgos emanados de nuestro proceso de Sostenibilidad se fusionaron con los riesgos operacionales de la empresa manteniéndose el número de riesgos de Fesur.

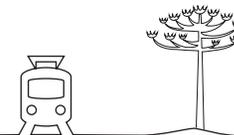
En FESUR, la gestión de riesgos es responsabilidad del Coordinador de Riesgos, Christian Ortiz Pinar.

➤ **Construimos nuestra cadena de valor [G4-12, G4-EC9, G4-HR4, IP4]**

Una parte sustancial del trabajo realizado en sostenibilidad durante los años 2015 y 2016 fue el levantamiento de la cadena de valor de nuestras operaciones. Para esto, seguimos el lineamiento entregado por nuestros accionistas, el Sistema de Empresas Públicas (SEP), que define la cadena de valor como “la secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios”. La identificación de estas actividades facilita el análisis de los procesos y etapas de la operación, tanto de manera individual como en su interrelación.

En específico, una cadena de valor organiza las actividades de una empresa en procesos primarios y secundarios, en donde los procesos primarios de operación son aquellas etapas que constituyen el corazón del negocio y que intervienen directamente en las posibilidades que tiene la empresa para crear valor; mientras que los procesos secundarios son aquellas actividades que proveen soporte a las actividades primarias, facilitando su continuidad.

La identificación de todos los procesos que componen nuestra actividad, nos permitió mapear grupos de interés, impactos positivos y negativos, y posibles riesgos asociados a procesos primarios de FESUR. Esta acción nos permite avanzar hacia una gestión integral de la sostenibilidad, que nos permita ser cada día más empáticos y responsables con nuestro entorno.



CADENA DE VALOR FESUR

PROCESOS
PRIMARIOS

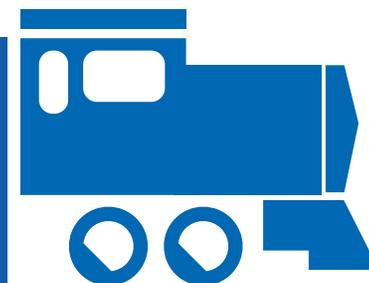
GENERACIÓN DE
PROYECTOS

SUMINISTRO ME
MANTENCIÓN DE
INFRAESTRUCTURA Y
MATERIAL RODANTE

TRAFICO,
SISTEMAS Y
PEAJES

GESTIÓN DEL
MARKETING Y
FIDELIZACIÓN

VENTA Y POST
VENTA



PROCESOS SECUNDARIOS

GESTIÓN COMERCIAL

GESTIÓN DE COMUNICACIONES

GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN DE DE DESARROLLO DE PERSONAS

SEGURIDAD Y SALUD OPERACIONAL Y MEDIOAMBIENTE

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Nuestra cadena de suministro

El flujo eficiente e ininterrumpido de los procesos que componen nuestra cadena de valor, se apoyan en una cadena de suministro en la que nuestros proveedores comparten los valores que rigen nuestra gestión de personas, procesos y de los impactos generados a lo largo de nuestra operación. Así, la selección de proveedores contempla no sólo la oferta económica y experiencia de éstos, también revisa acuciosamente sus anotaciones en informes comerciales, laborales y previsionales, con el fin de prevenir riesgos en materia de sostenibilidad.

Gasto en proveedores locales 2016	
Gasto total en proveedores	M\$ 2,644,983
Gasto en proveedores locales	M\$ 708,908
Número de proveedores total	309
Número de proveedores locales	237

En 2016 nuestros principales proveedores, y montos de contrato fueron:

PROVEEDOR	CONSUMO 2016
ADECCO S.A.	M\$ 183.046
SOLUTIVA CONSULTORES LTDA.	M\$ 235.000
INVERSIONES Y ASESORIAS V&R LTDA.	M\$ 210.000
BIO BUS S.A.	M\$ 46.700
DIST. COMBUSTIBLES PETROAMERICA S.A.	M\$ 91.298

Gasto en proveedores

Durante el 2016 el gasto total en proveedores es de M\$2.644.983, que representa un 26.5% más que en el período anterior.



Con el objetivo de maximizar la eficiencia de las compras, entregar niveles de servicio basados en las mejores prácticas de la industria y aportar a la transparencia de los procesos de licitación en todas las áreas de las empresas del grupo, en 2015 se definió un nuevo Modelo Estratégico de Abastecimiento Corporativo para todas sus empresas, el cual se implementó en el año 2016.

Entre sus pilares más relevantes se encuentran los siguientes:

- Compras y licitaciones planificadas, competitivas, y ejecutadas de forma eficiente y con criterios compartidos.
- Creación de valor a través de gestión de categorías estratégicas.
- Automatización de procesos de compras y gestión de proveedores (procedimientos y políticas comunes).
- Mayores niveles de transparencia en el desarrollo de licitaciones.

Nuestra empresa, además posee un Manual de Adquisiciones

En este documento se establecen los procedimientos para la adquisición y arriendo de bienes muebles, contratación de servicios y ejecución de obras por parte de Ferrocarriles del Sur.

Nos integramos

Durante el 2016 operaron los convenios para la integración a la cadena logística de transporte de acercamiento de pasajeros, para que estos se puedan transportar desde y hacia nuestras estaciones:

Convenio	Actores involucrados
Biobus	Seremi de Transporte y Telecomunicaciones
Biotaxi - Andalué	Seremi de Transporte y Telecomunicaciones y Gremio de taxi colectivos
Biotaxi - Miraflores	Gremio de taxi colectivos

El aumento de pasajeros transportados en 2016 fue un logro de una suma de factores, entre ellas el número de iniciativas de adecuación que realizamos al año, como los descuentos específicos, la integración tarifaria, la integración modal, la oferta de servicios estacional y la Extensión de Biotrén a Coronel.





CAPITULO IV
NUESTRO
EQUIPO

Capítulo IV

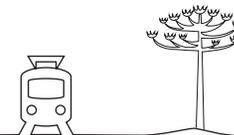
NUUESTRO EQUIPO

Nos hemos dedicado a operar buscando estándares de calidad y sostenibilidad para conseguir ser una empresa valorada en el centro sur del país.

➤ Perfil de los colaboradores [G4-10, G4-EC5, G4-LA1, G4-LA3, G4-LA13]

Pese a ser una empresa relativamente joven en la zona, hemos adquirido una importante experiencia prestando el servicio de transporte de pasajeros, logrando posicionarnos como un referente en la industria del transporte del sur de Chile.

Nuestro liderazgo y reputación no habría sido posible sin nuestros colaboradores, quienes han trabajado arduamente en la entrega de un servicio que cumpla con los más altos estándares de calidad en el mercado, en plena conciencia del rol que ha tenido y sigue teniendo la tradición ferroviaria en el desarrollo del país.



Nuestro equipo en cifras

COLABORADORES DE FESUR / AÑO		
2014	2015	2016
274	300	320

El aumento de colaboradores se ha debido al proceso de integración con Grupo EFE y puesta en marcha del Proyecto de Extensión del servicio Biotrén a Coronel.

A la fecha, nuestro equipo está compuesto por mujeres y hombres en la siguiente relación:



Al mismo tiempo, y según el tipo de contrato y distribución geográfica nuestro perfil es el siguiente:

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN TIPO DE CONTRATO			
TIPO DE CONTRATO	 Hombres	 Mujeres	Total
CONTRATO INDEFINIDO	262	57	317
CONTRATO A PLAZO FIJO	1	0	1
TOTAL	263	57	320

COLABORADORES SEGÚN DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA			
Región	 Femenino	 Masculino	Total
VIII Región del Bío Bío	50	210	260
IX Región de La Araucanía	7	53	60
TOTAL	57	263	320

También, gestionamos tres contratos con empresas de Servicios Transitorios las que nos proporcionaron los recursos humanos necesarios para continuar creciendo.

COLABORADORES SEGÚN ESTAMENTO			
Estamento	2014	2015	2016
Administración	6	6	6
Ejecutivos y profesionales	34	43	44
Técnicos y administración	5	7	14
Trabajadores y operadores de trenes	163	168	169
Personal de tracción	42	49	70
Personal de atención en boletería	24	27	17
Total	274	300	320



ROTACIÓN EN 2016			
Persona	Nº	Nº	%
Hombre	11	11	3,4
Mujer	6	6	1,9
Menor de 30	9	9	2,8
Entre 30 y 50	5	5	1,6
Más de 50	3	3	0,9
TOTAL	17	17	5,3

En la Región del Biobío, 15 personas dejaron nuestra organización, mientras que en La Araucanía lo hicieron sólo 2 colaboradores.

En 2016 dos de nuestros colaboradores ejercieron su derecho a tomarse el permiso de ausencia por parentalidad.

Definición de remuneraciones del directorio y equipo ejecutivo

Las remuneraciones de los cargos ejecutivos se calculan en base a las directrices entregadas por nuestros accionistas, el Sistema de Empresas Públicas, en conjunto con las prácticas habituales de este tipo de procesos, las cuales aplican al resto de los cargos de la empresa, en donde se señala que todo cargo debe ser evaluado en cuanto a su equidad interna, y a su competitividad externa.

La equidad interna, dice relación a la consistencia entre la remuneración de cargos de peso relativo similar. La competitividad externa, por su parte, está orientada a comparar la renta interior con cargos homologables

en el mercado, a través del estudio de encuestas de remuneraciones y beneficios. También son considerados factores como años de servicio en la empresa, años de experiencia en cargos similares, y criticidad del cargo, entre otros.

RELACIÓN DE RETRIBUCIÓN ENTRE EL MEJOR PAGADO Y LA MEDIA DE LA PLANTILLA

Indique quién recibió la retribución más elevada en el año objeto de la memoria	Gerente General
Calcule la remuneración total anual media de todos los empleados, sin contar a la persona con la retribución más alta	M\$ 13.583,4 ganó cada trabajador en promedio al año.
Indique qué tipos de remuneración se han incluido en el cálculo	Conceptos fijos y variables, sueldo base, colación, movilización, bonos por zona, bonos de ubicabilidad, asignaciones nocturnas, y bonos de responsabilidad, entre otros.
Indique si se incluye en el cálculo a los empleados a tiempo completo, a tiempo parcial y a los trabajadores contratados.	No hay trabajadores a tiempo parcial. Se consideran todos los trabajadores de Fesur.
Calcule la relación entre la remuneración total anual de la persona mejor pagada y la remuneración total anual media del resto de los empleados	La remuneración total anual de la persona mejor pagada, es de 7,9 veces mayor que la remuneración promedio de los demás colaboradores.



PORCENTAJE EN RELACIÓN SALARIO BASE DE HOMBRES Y MUJERES, DESGLOSADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

ESTAMENTOS	% SALARIO MUJERES RESPECTO DEL SALARIO DE HOMBRES
Gerentes	-
Subgerentes	-
Jefes Departamento	85
Profesionales	99
Jefes Sección	99,8
Supervisores	0
Encargados	88
Técnicos	-
Administrativos	51
Ayudantes	-
Auxiliares	102

EL SALARIO MÁS BAJO PAGADO EN FESUR ES UN 9,9% MÁS ALTO QUE EL SALARIO MÍNIMO NACIONAL PAGADO EN 2016

RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE DE HOMBRES Y MUJERES, DESGLOSADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD 2016

LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	SALARIO MUJERES RESPECTO DEL SALARIO DE HOMBRES [%]
Tracción	77%
Tripulación	88%

➤ Gestión de equipos [G4-11, G4-EC3]

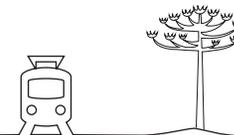
En FESUR creemos que nuestros colaboradores son el pilar para la sostenibilidad y competitividad de nuestro modelo de negocios, razón por la cual buscamos recompensar el alto desempeño de nuestros trabajadores con un ambiente laboral satisfactorio que ofrezca a todos las herramientas necesarias para crecer y desarrollarse profesionalmente.

En su primer día de trabajo, cada colaborador recibe un proceso de inducción a la empresa, que entrega el entrenamiento necesario para realizar sus funciones de la mejor manera, pues sabemos que en la base de un servicio de excelencia se encuentra un equipo humano al que se le ha dado capacitación clara y oportuna junto a las oportunidades para seguir creciendo.

Nuestra Política de Personas es el lineamiento que promueve una conducta intachable, orientada al cumplimiento de los objetivos de FESUR, cultivando y promoviendo la cooperación, integración, solidaridad, respeto, alegría y desarrollo integral con cada miembro de nuestra empresa.

Este documento establece los procedimientos para la selección y contratación de personas, y los mecanismos de retribución y beneficios entregados que nos permitan reclutar, incentivar y mantener a los colaboradores, profesionales y ejecutivos de desempeño destacado, en un marco de equidad interna en materia salarial, de acuerdo con el nivel de responsabilidad y contribución de cada cargo.

Nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad regula el comportamiento esperado desde el ingreso a la salida de nuestras dependencias, especificando las condiciones, requisitos, derechos, beneficios, obligaciones, prohibiciones y en general todas las formas y condiciones de trabajo en las faenas, obras o actividades que en cualquier punto estén desarrolladas por FESUR



Nos capacitamos

Ser una empresa eficiente, que entrega a sus usuarios lo que éstos necesitan y que busca ser un aporte a su área de influencia, requiere de un equipo capacitado para operar bajo altos estándares de calidad. Como empresa damos espacio para la capacitación y perfeccionamiento de habilidades, generando los espacios para que quienes necesitan o tengan interés, puedan acceder a programas en este sentido.

En el 2016, 86 colaboradores participaron en alguna actividad de capacitación, completando un total de 2.811 horas de capacitación.



PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIONES SEGÚN SEXO

MATERIAS DE CAPACITACIÓN	MUJERES	HOMBRES
Diplomado en marketing - gestión conducta del consumidor	0	1
Diplomado remuneraciones avanzado	2	0
Técnicas de trabajo en equipo	34	0
Conducción clase b	1	3
Diplomado en dirección de empresas	0	1
Controles financieros claves en la administración de contratos	0	2
Administración y ejecución de contratos	0	2

MATERIAS DE CAPACITACIÓN	MUJERES	HOMBRES
Técnicas exitosas de licitación y selección del mejor contratista	0	2
Excel básico aplicado a la gestión laboral	1	5
Excel Intermedio aplicado al ámbito laboral	7	6
Diplomado gestión tributaria, análisis y franquicias.	2	0
Inglés comunicacional básico intermedio	0	8
Herramientas, técnicas y prácticas para manejo básico de planilla Excel	1	0
Inglés común. Ámbito laboral nivel extendido	0	1
Diplomado "Introducción e implementación de normas internacionales"	1	0
Aplicación nuevas normas de la reforma laboral para sindicatos y negociación colectiva	0	1
Manejo de circulante efectivo arqueado efectivo	6	0
TOTAL	55	31

Nuestros beneficios

Seguro Salud Complementario para trabajador y cargas familiares (100% de la dotación tiene este beneficio), con cobertura en:

- Seguro de vida y catastrófico de cargo de la Empresa.
- Préstamos sin intereses
- Viajes gratuitos en tren para trabajadores y cargas familiares
- Días de permisos en ocasiones especiales no contemplados en la Ley



Relaciones laborales

En cuanto a libertad de asociación y libertad sindical, en relación a los Principios Fundamentales del Trabajo de la OIT, en FESUR, contamos con cinco sindicatos con convenios colectivos vigentes, y con todos ellos se llevan conversaciones constantes para abordar inquietudes varias que expongan los representantes.

Las mismas negociaciones respetan lo dicho por el Código de Trabajo, y por la Dirección del Trabajo, sin que existan limitaciones a los colaboradores para integrarse a sindicatos que sean de su afinidad.

El 84.9% de nuestros colaboradores está cubierto por un convenio colectivo

Reclamaciones sobre prácticas laborales

El respeto a la dignidad de las personas es fundamental al interior de nuestra empresa. Por esta razón que garantizamos a nuestros colaboradores la posibilidad de expresar sus reclamos e inquietudes bajo sistemas formales que siempre generan una respuesta oportuna.

En todas las empresas que forman parte de Grupo EFE, existen Canales de Denuncias, medios formales establecidos por la Empresa para que los trabajadores o terceros pueden realizar denuncias sobre hechos constitutivos de los delitos contemplados en las Leyes 20.393 y 19.913. Como también de otros delitos, infracciones al Modelo de Prevención de Delitos, al Código de Ética y Código de Conducta, a las normas, procedimientos y políticas internas, y a la legislación vigente, cometidos por trabajadores, ejecutivos, directores, contratistas y proveedores de la Empresa, o por terceros contratados por la empresa, manteniendo la confidencialidad de la denuncia.

Destacar que en FESUR el 2016 no se registraron denuncias por prácticas laborales.

➤ Salud y Seguridad en el trabajo [G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8]

La operación ferroviaria no admite descuidos, pues estos son inmediatamente una amenaza a la vida de nuestros colaboradores, contratistas, pasajeros y vecinos de nuestra área de influencia.

Es por esto que el respeto a la vida y dignidad de las personas es el valor que prima en todas nuestras acciones, pues nada justifica que se tomen malas decisiones o acciones que puedan poner en riesgo la seguridad y la salud de todos los que participamos de las operaciones de FESUR.

Así, la sostenibilidad en la gestión de colaboradores se expresa en un modelo operacional orientado a proteger la vida, y la integridad física y mental de todas las personas que están en el entorno de nuestras instalaciones, sean estas oficinas corporativas o infraestructura ferroviaria.

Nuestro Comité Paritario está compuesto por 12 integrantes más el asesor en prevención de riesgos, los cuales se encargan de velar por los temas de higiene y seguridad de todos los colaboradores de la organización tal como lo estipula el Decreto Supremo 54.

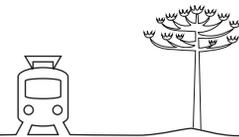
Los convenios colectivos con los siguientes sindicatos: Tracción, Ferroafica y Sitrafesur cubren aspectos de salud y seguridad entregando un seguro de salud complementario, junto con ropa de trabajo y elementos de protección personal. Además, el convenio colectivo con el sindicato Tripulación incluye cobertura de exámenes médicos y vacunas.





ACCIDENTES DE COLABORADORES PROPIOS Y DÍAS PERDIDOS EN 2016

		N° de accidentes	Días Perdidos
Región	Octava	10	143
	Novena y Décima	3	108
Sexo	Masculino	7	203
	Femenino	6	21
TOTAL		13	224





CAPITULO V
RESPONSABILIDAD
CON NUESTRO
ENTORNO

Capítulo V

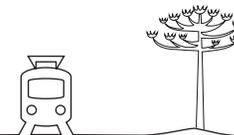
RESPONSABILIDAD CON NUESTRO ENTORNO

Día a día nos esforzamos por ser una empresa sostenible, tarea que nos invita a operar con conciencia en los impactos que provocamos en nuestro entorno económico, social, urbano y ambiental, así como de los aportes que podemos realizar en nuestra área de influencia.

➤ **Identificación de nuestros grupos de interés [G4-15, G4-16, G4-24, G4-26, IP2]**

Los grupos de interés son aquellas personas e instituciones que se ven afectados de manera directa e indirecta, tanto por las acciones como por las decisiones que toma una organización.

Alineados con el espíritu de Grupo EFE, hemos utilizado la tipología de clasificación de grupos de interés, propuesta por SEP para el segmento “Empresas de Transporte”, para clasificarlos según el tipo de relación que con ellos establecemos. Esta tipología nos permite definir el curso de acción que tomaremos con cada uno de ellos.



SEP habla de relaciones de carácter “recíproco”, allí donde la empresa con sus grupos se afectan mutuamente, “desequilibrada” cuando el grupo de interés tiene un alto poder de impacto sobre la empresa, mientras que ésta no los afecta con igual capacidad, y “monitoreable”, cuando las acciones que realice la empresa tienen un alto impacto sobre los grupos de interés, pero estos no tienen la misma capacidad para impactar a la empresa.

En el ejercicio de identificación de la cadena de valor de la empresa, fuimos capaces de identificar a los grupos de interés con los que nos vinculamos en cada uno de nuestros procesos operacionales, junto con su categorización según el lineamiento SEP.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS		
PROCESO PRIMARIO	TIPO DE RELACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS
GENERACIÓN DE PROYECTOS	RECÍPROCA	Autoridades Comunidad interna Organismos públicos Accionistas
	DESEQUILIBRADA	Proveedores
SUMINISTRO Y MANTENCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y MATERIAL RODANTE	RECÍPROCA	Autoridades Comunidad interna Accionistas Organismos públicos
	MONITOREABLE	Clientes Comunidades aledañas
	DESEQUILIBRADA	Proveedores Servicios de seguridad o emergencia

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

PROCESO PRIMARIO	TIPO DE RELACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS
TRÁFICO, SISTEMAS Y PEAJES.	RECÍPROCA	Autoridades Organismos públicos Comunidad interna
	MONITOREABLE	Proveedores y Empresas pares Comunidad Clientes
	DESEQUIBRADA	Servicios de seguridad o emergencia
GESTIÓN DEL MARKETING Y FIDELIZACIÓN	RECÍPROCA	Autoridades Comunidad interna Clientes
	MONITOREABLE	Comunidades Medios de Comunicación
	DESEQUIBRADA	Proveedores
VENTA Y POST VENTA	RECÍPROCA	Autoridades Clientes Comunidad interna
	MONITOREABLE	Medios de Comunicación
	DESEQUIBRADA	Organismos fiscalizadores



A través de la estrategia de relacionamiento con grupos de interés que acompaña nuestra Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, buscamos activamente colaborar con diversos organismos con el fin de poder construir con ellos un vínculo positivo. Ejemplo de esto son la iniciativas “Tren Turístico Corto Laja” que nos permite vincularnos con productores locales que se organizan a través de SERNATUR, así como también, con nuestro “Programa de Seguridad Ferroviaria” en la cual educamos a la ciudadanía en materia de seguridad vial y en la que nos vinculamos activamente con carabineros, escuelas y comunidades de Coronel, Chiguayante y Hualqui.

Estrategia de relacionamiento con nuestros grupos de interés

En FESUR se contó con una estrategia de relacionamiento con nuestros grupos de interés de carácter anual, semestral y trimestral, para mantener y profundizar la relación con cada uno de estos grupos.

Luego de presentar el avance de implementación de los proyectos de sostenibilidad para el ciclo 2016-2017 de Fesur, se puede concluir lo siguiente:

Para el ciclo inicial de sostenibilidad, años 2016-2017, se realizó el diseño de la cartera proyectos de sostenibilidad con acciones que responden a temas materiales, impactos negativos y riesgos, y en el caso de Fesur, proyectos que ya se realizaban y que tuvieron impacto con el actuar operacional de la empresa.

La planificación del proyecto fue llevada a cabo dentro del tiempo estipulado y presupuesto asignado.



MATRIZ DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

TIPO DE RELACIÓN	GRUPO DE INTERÉS	RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA
RECIPROCAS	Autoridades	Reunión Autoridades Regionales	Anual
	Colaboradores	Mesas Participativas	
MONITOREABLES	Filiales	Sesiones CES	Trimestrales
DESEQUILIBRADA	Comunidad	Visitas Informativas	Semestral

Colaboraciones

Del mismo modo, nos hemos preocupado por ser una empresa inclusiva, lo que nos ha llevado a trabajar con la Asociación de Discapacitados de Coronel (ADICOR), con quienes hemos identificado las oportunidades para mejorar el desplazamiento de los pasajeros con capacidades diferentes.

Nuestra empresa además participa en “International Association of Public Transport UITP”, organización con base en Bélgica, que busca mejorar la calidad de vida y bienestar económico mediante la promoción de medios de transporte sostenibles en todo el mundo. En esta instancia, hemos participado activamente en los comités de Trenes de Cercanía, Metro Ligero y Tranvías, y Modos no Convencionales de Transporte, sin que alguno de nuestros ejecutivos ostente un cargo de gobierno.



Además, en Grupo EFE y sus filiales adscribimos a diversas iniciativas externas de carácter económico, social y medioambiental, con el fin de mejorar nuestros procesos y experiencias:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ONU)
- Convenio de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas
- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Suscribiré en 2016)
- Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Originarios y Tribales en países independientes.
- Convenios 87, 98, 111 y 138 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Entregar información oportuna y correcta es clave para la crear y mantener una relación de confianza. En materia de sostenibilidad, nos hemos comprometido a publicar en nuestra página web la última versión de nuestra Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, documento que además reporta el grado de avance de los proyectos de nuestro plan de acción y las actividades de la estrategia de relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Nuestra información corporativa se encuentra en nuestro portal web, cuya actualización es permanente. Asimismo, la información de nuestros servicios, encuentra disponible tanto en nuestra web como en nuestras estaciones.

Nuestra presencia

El 2016, fines de febrero, comenzó a operar Biotrén entre las estaciones Lomas Coloradas de San Pedro de la Paz y La estación Intermodal de Coronel en Coronel. Este servicio ha recibido una amplia aceptación de la comunidad, quienes han visto una reducción de hasta una hora en sus tiempos de viaje, contando con una frecuencia de 15 minutos en hora punta mañana.

Dimos a conocer el proyecto a la comunidad generando instancias de diálogo, en donde recogimos sus inquietudes y difundimos los avances del mismo. En este contexto realizamos viajes demostrativos, que permitieron a los vecinos viajar en tren para conocer y familiarizarse con el funcionamiento del servicio.

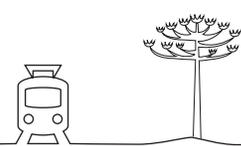
SERVICIO BIOTREN



SERVICIO BIOTRÉN

L1: TALCAHUANO - HUALQUI		L2 CONCEPCIÓN - CORONEL	
COMUNAS	ESTACIONES	COMUNAS	ESTACIONES
TALCAHUANO	MERCADO	CONCEPCIÓN	CONCEPCIÓN
	ARENAL		JUAN PABLO II
	HIGUERAS	SAN PEDRO DE LA PAZ	DIAGONAL BIOBÍO
HUALPÉN	LOS CÓNDORES	CORONEL	ALBORADA
	U.T.F.S.M		COSTA MAR
CONCEPCIÓN	CONCEPCIÓN		LOMAS COLORADAS
	LORENZO ARENAS		CARDENAL RAÚL SILVA HENRÍQUEZ
CHIGUAYANTE	CHIGUAYANTE		HITO GALVARINO
	PEDRO MEDINA	LOS CANELOS	
	MANQUIMÁVIDA	HUINCA	
	LEONERA	CRISTO REDENTOR	
HUALQUI	HUALQUI	LAGUNA QUIÑENCO	
		INTERMODAL	
		CORONEL	

TREN CORTO LAJA

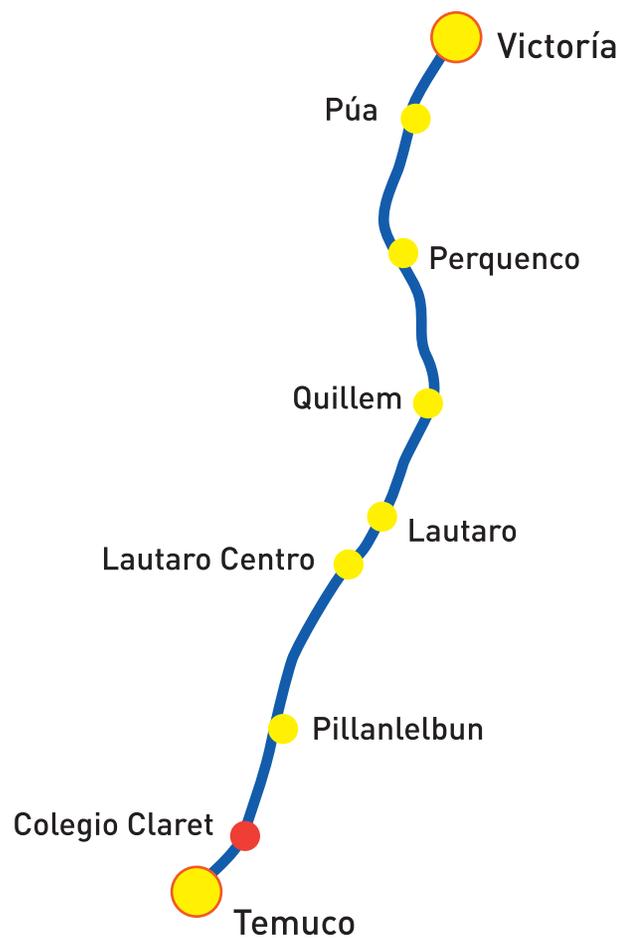


SERVICIO CORTO LAJA

RAMAL
TALCAHUANO - LAJA

COMUNAS	ESTACIONES
TALCAHUANO	MERCADO ARENAL HIGUERAS LOS CÓNDORES
HUALPÉN	U.T.F.S.M
CONCEPCIÓN	LORENZO ARENAS CONCEPCIÓN
CHIGUAYANTE	CHIGUAYANTE PEDRO MEDINA MANQUIMÁVIDA LEONERA
HUALQUI	HUALQUI QUILACOYA SAN MIGUEL UNIHUE VALLE CHANCO LOS ACACIOS TALCAMÁVIDA
SAN ROSENDO	GOMERO BUENURAQUI SAN ROSENDO
LAJA	LAJA

SERVICIO VICTORIA - TEMUCO



SERVICIO VICTORIA - TEMUCO	
COMUNAS	ESTACIONES
VICTORIA	VICTORIA PUA
PERQUENCO	PERQUENCO QUILLEM
LAUTARO	LAUTARO LAUTARO CENTRO PILLANLEBÚN
TEMUCO	TEMUCO



Estamos en el camino de la eficiencia energética

La energía es el insumo básico que asegura la continuidad operacional de nuestros servicios. Por esto, su consumo de manera eficiente es crucial para operar de manera sostenible, procurando un correcto equilibrio entre nuestros objetivos económicos y respeto por el medio ambiente.

Nuestro consumo de combustible en 2016 fue equivalente a 730.749 Kg de CO₂ eq, y se describe en la siguiente tabla:

FUENTE	Consumo registrado Kg	Factor de conversión	kWh	Factor de emisión (Kg de CO ₂ eq/kWh)	Kg de CO ₂ eq
Diesel	222000	11.1611 kWh/Kg	247.764,2	0.2736	677.916,28
Carbón	23000	5.6972 kWh/Kg	131.035,6	0.4032	52.833,55

De acuerdo al recuadro cabe señalar que el consumo de combustible Diesel hace referencia al uso de vehículos institucionales, además de una Locomotora y trenes TLD que actual posee nuestra organización. Con respecto al consumo de carbón, esto se debe al uso de los trenes turísticos de Laraquete y el Valdiviano que se llevaron a cabo durante el 2016.

Reconocemos el impacto que estas fuentes de energía producen, al mismo tiempo, sabemos que ser una empresa eficiente energéticamente es una manera de contribuir a mitigar los efectos del cambio climático global, por lo que nos fijaremos claros objetivos de reducción de nuestro consumo en cada fase de nuestras operaciones.



De todas maneras, es importante considerar que la presencia del servicio Biotrén, al ser un servicio eléctrico, permite sacar de circulación 72 buses del Gran Concepción, contribuyendo a la descongestión y por tanto descontaminación del área.

El servicio de Trenes de pasajeros Biotrén Aporta a la descongestión del Gran Concepción Así, el servicio Concepción – Coronel, paralelo a la Ruta 160 (una de las más congestionadas del Sur del País), equivale a 48 buses menos en circulación diaria, mientras que Concepción – Hualqui y Concepción – Talcahuano equivalen a 17 y 7 buses menos respectivamente.



Invertimos en desarrollo

Nuestros proyectos nacen bajo una mirada estratégica de tal manera de satisfacer las necesidades de los usuarios en general y usuarios del transporte público del Gran Concepción.

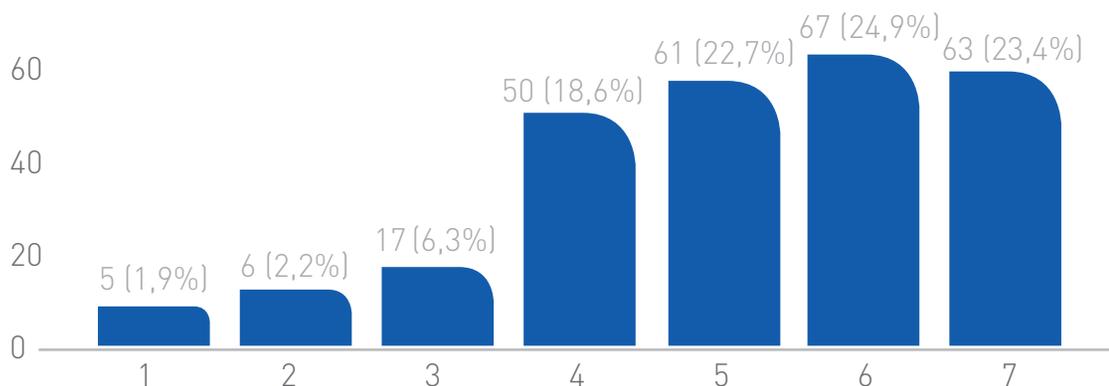
Proyecto	Duración	Costos	Descripción
EXTENSIÓN PROYECTO BIOTRÉN A CORONEL	16 meses	US M\$86	Extensión de red pasajero y carga con 7 nuevas estaciones además de una subestación eléctrica que alimentaría este nuevo sector.
PROYECTO REMODELACIÓN ESTACIÓN CONCEPCIÓN	6 meses	M\$260	Primera parte remodelación Estación Concepción para mayor capacidad de recepción a más de 16 mil pasajeros diarios.
REACTIVACIÓN BICICLETAS	2 meses	M\$8	Activación de proyecto Biobici para estaciones Biotrén.
VALIDADORES ABORDO DE BUS	1 año	\$0	Incorporación de Validadores para mayor comodidad de los pasajeros.
REMODELACIÓN ESTACIÓN LOMAS Y COSTA MAR	4 meses	M\$300	Remodelación de estaciones por aumento de pasajeros debido a proyecto de aumento servicios
TRENES TURÍSTICOS	1 año	M\$20	Levantamiento de ruta turística con generación de contenido ferroviario
DEMARCACIÓN DE CRUCES PEATONALES	2 meses	M\$4.14	Demarcación de cruces peatonales para mayor visibilidad y seguridad de los peatones.

Nuestros clientes nos dan su opinión

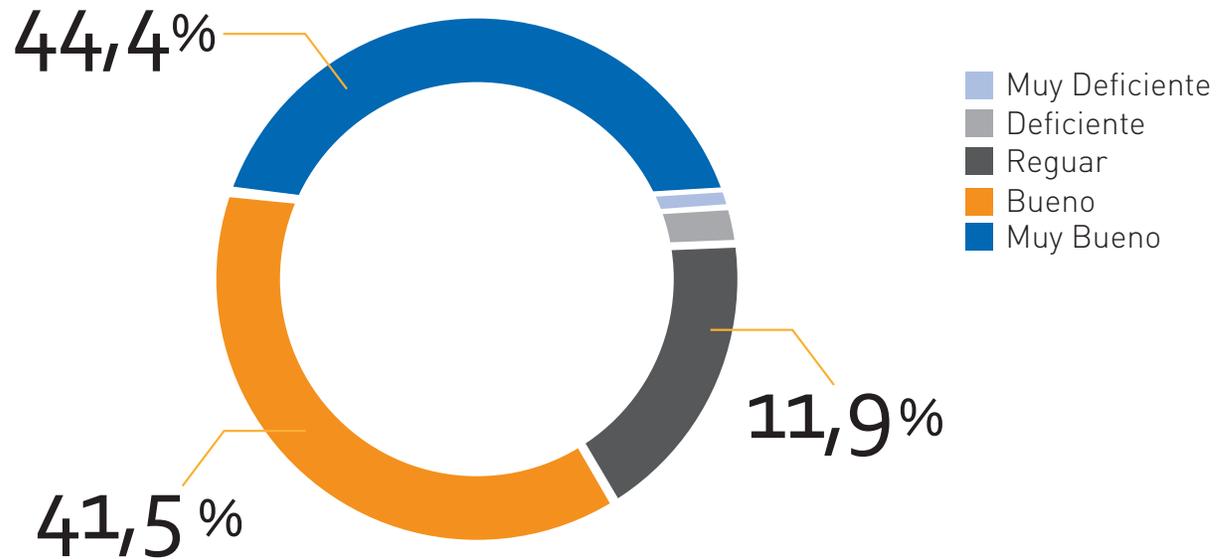
Para dar un servicio de calidad y mejorarlo continuamente debemos abrirnos a conocer la percepción que los pasajeros tienen sobre nuestra operación.

La encuesta de satisfacción de clientes 2016 indicó que existe, en general, una evaluación favorable del Biotrén. El servicio de atención en boleterías fue evaluado con nota 6 y 7 en un 24% y 47% respectivamente, mientras que la atención a bordo recibió las mismas calificaciones, en un 31,6% y 58,9% respectivamente. Estos resultados alimentan nuestras ganas de seguir creciendo en calidad y cobertura en el sur del país.

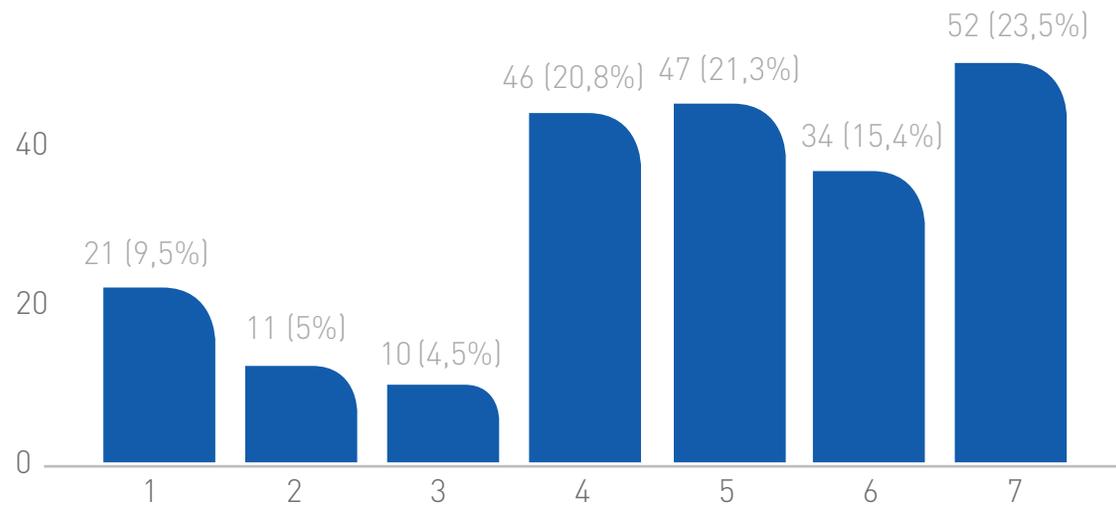
En general con qué nota evaluaría el servicio de integración Biobus. (269 respuestas)



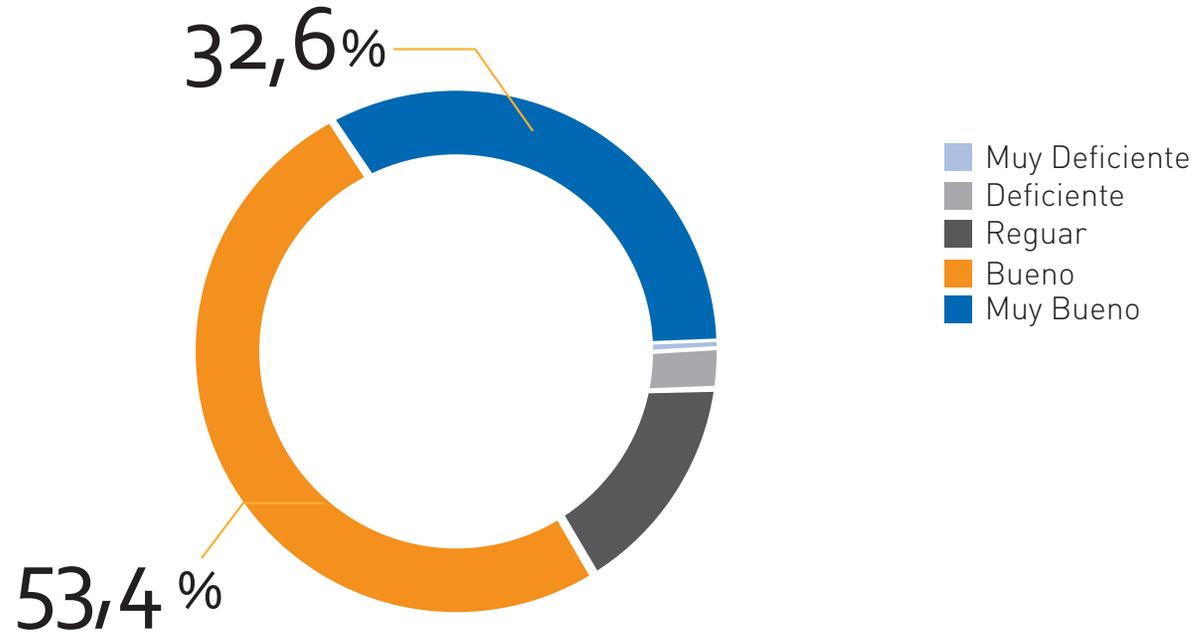
¿Cómo evalúas el nuevo sistema de pago en Biobus?. (270 respuestas)



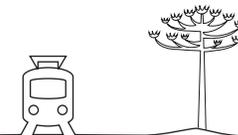
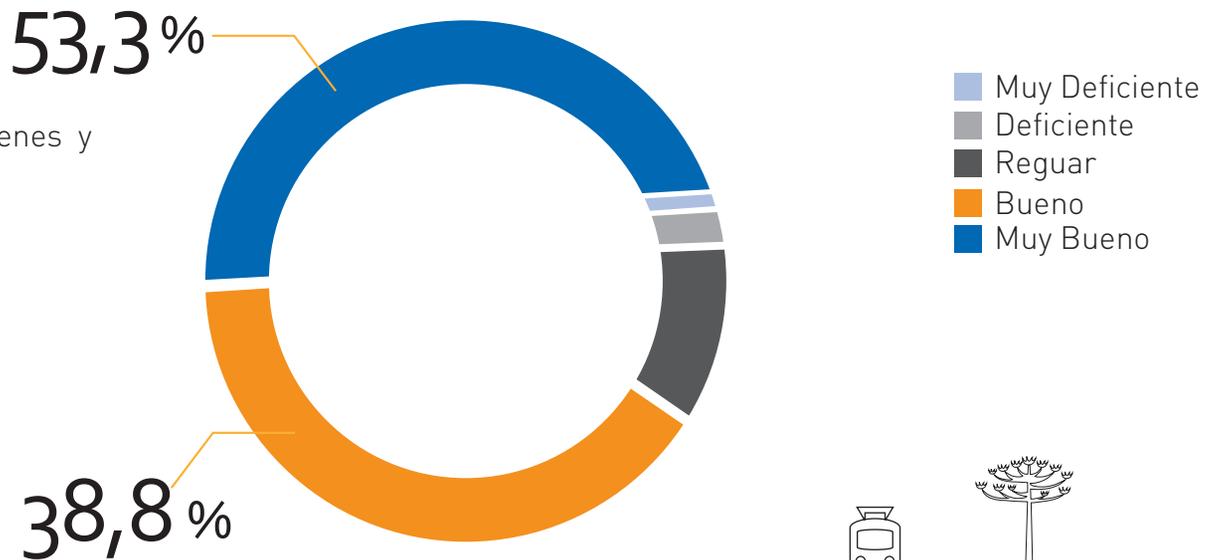
En general con qué nota evaluaría el servicio de integración Biobici (221 respuestas)



En relación a la Seguridad en nuestros servicios cómo evalúa este punto (279 respuestas)



En relación al Aseo en nuestros trenes y estaciones cómo evalúa este punto (276 respuestas)



En el proceso de extensión del Biotrén hacia la ciudad de Coronel invitamos a la comunidad a escoger los nombres de las estaciones que comprenden el nuevo servicio. Así, lanzamos el concurso “Yo elijo el nombre de mi estación” en el que participaron escuelas y Juntas de Vecinos. De las siete estaciones, seis recibieron el nombre dado por la comunidad. Las estaciones quedaron como sigue:

En San Pedro de la Paz:

- Sector CONAVICOOP: Estación Cardenal Raúl Silva Henríquez

En Coronel:

- Sector Escuadrón: Estación Hito Galvarino
- Sector Lagunillas 1: Estación Los Canelos
- Sector Lagunillas 2: Estación Huinca
- Sector Lagunillas 3: Estación Cristo Redentor
- Sector Mall Coronel: Estación Laguna Quiñenco

Un servicio para todos

El proyecto de remodelación de la Estación Intermodal de Concepción amplió el recinto de modo de facilitar el desplazamiento de los 16 mil usuarios que diariamente combinan hacia Coronel, Talcahuano, Hualqui y Laja. Esta ampliación tiene una dimensión de 300 m², siendo unas de los hitos comprendidos en la extensión del servicio Biotrén hacia Coronel. Gracias a esta ampliación, los usuarios cuentan con salida e ingreso hacia la calle Freire, además de los accesos por calle Barros Arana, así como también, cuentan con la instalación de siete torniquetes, dos baños públicos, ensanchamiento de la rampa de acceso hacia el andén 2 y 3, baldosa para no videntes y dos refugios climáticos en el andén central.

En FESUR las personas con capacidades diferentes pueden optar al beneficio “Pago Liberado” presentando en nuestras oficinas una fotocopia de su Carnet de Identidad y de Discapacidad.

Durante el año 2015, este beneficio fue entregado a 330 personas, mientras que en 2016 esta cifra ascendió a 2000, representando un aumento del 606%.

La preocupación por reconocer las capacidades diferentes de nuestros pasajeros y usuarios nos llevó a implementar, con apoyo de CORFO, el programa Estación Innovación Accesible que busca entrenar a nueve equipos de personas en situación de discapacidad de la comuna de Coronel, para que inicien emprendimientos innovadores utilizando las oportunidades de negocio que se generaron con la ampliación del servicio Biotrén a Coronel.

Cada equipo es apoyado por un estudiante de ingeniería industrial de la Universidad de Concepción, quien entrega asesoría metodológica con el continuo seguimiento del equipo de Productos Lázaros. Todo el proceso de entrenamiento ha estado cruzado por la utilización continua de la cultura de prototipaje, como eje angular de la implementación de emprendimientos innovadores, llave para la sostenibilidad económica con perfil dinámico de cada participante.



El trabajo se inició en agosto, y está compuesto de un total de 10 sesiones prácticas, que finalizaran con un gran evento de Pitch, en marzo de 2017, en el que dos equipos obtendrán financiamiento para escalar su prototipo.

Esta iniciativa busca romper con el paradigma asistencialista a las comunidades, y empoderarlas con el objeto de que equipos de personas del territorio se hagan cargo de las oportunidades o problemáticas que surgen en su vida cotidiana, con el apoyo de los actores relevantes del sistema y las transformen en vías de desarrollo económico.

Del mismo modo que reconocimos las necesidades de nuestros pasajeros con capacidades diferentes y trabajamos reconociendo la diversidad cultural de nuestra área de influencia. Así, en el marco de la extensión del servicio Biotrén hacia Coronel, a través de nuestro relacionamiento comunitario, fuimos capaces de reconocer la diversidad que existe entre las comunidades usuarias y colindantes a nuestras operaciones. Es por esto que trabajamos con la Asociación Kimûn Lafkenche, ubicados en el sector Escuadrón Coronel, quienes participaron activamente en el Concurso “Yo Elijo El Nombre de Mi Estación”, en el marco del proyecto Extensión a Coronel, nombrando la estación de dicho sector como Hito Galvarino.

De la misma manera, algunas de las integrantes de la Asociación participaron del Tren Turístico Corto Laja, viajando en éste con sus atuendos tradicionales del pueblo mapuche como una manera, de destacar y realzar a esta cultura.



El tren como patrimonio

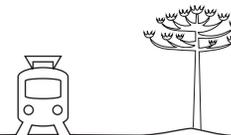
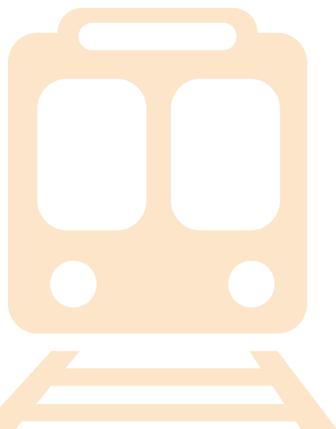
Nuestro servicio de trenes turísticos comenzó el 2015 con la implementación de los servicios “El Valdiviano” y “Corto Laja”. El servicio turístico del tren Valdiviano es un viaje con servicio dominical entre Valdivia y Antilhue (Principalmente en Período Estival). Este tren está acondicionado con vagones de fabricación alemana que datan de 1920 y que cuentan con una capacidad para 390 personas, quienes podrán disfrutar de una oferta gastronómica tradicional en las tres paradas que comprende el recorrido. Por su parte, el servicio Corto Laja, es el primer tren turístico de la región del Biobío que tiene por misión rescatar el patrimonio ferroviario de la región y fomentar el desarrollo económico y turístico de la zona (Principalmente en período no estival). Este recorrido está acondicionado con material rodante de la década de los 70, ofreciendo un viaje amenizado con música chilena, comida típica y relatos sobre la historia ferroviaria del sector.

En 2016 se realizó un piloto el Tren a Vapor Laraquete, máquina que data del año 1940 y que estaba en las dependencias del Museo Ferroviario de Temuco. Esto gracias a una alianza con el Gobierno Regional, SERNATUR, Empresa Arauco y la Ilustre Municipalidad de Arauco. El viaje piloto fue realizado por la Locomotora 820 desde la Estación Intermodal de Concepción.

El trayecto recorrió el antiguo Ramal Concepción – Curanilahue, por el cual, desde 1977 que no circulaban trenes de pasajeros. Este circuito atraviesa las comunas de Coronel, Lota y el sector de Colcura.

Además en 2016 gestionamos el traslado de una antigua locomotora desde San Pedro de la Paz a Penco para que esta se exhiba como patrimonio histórico de la comuna, así como también patrocinamos el desarrollo de un mural con la historia ferroviaria regional en la Estación El Arenal de Talcahuano.

Con el objetivo de fomentar el turismo, generar contenido de valoración geográfica y patrimonial, y beneficiar a productores locales es que celebramos tres convenios de colaboración, con el Departamento de Turismo de Hualqui, el Departamento de Turismo de Laja, y con SERNATUR, lo que da un marco formal para trabajar con la red de micro emprendedores locales.



➤ Gestión de impactos [G4-SO1, IP6]

Reconocemos que todo lo relacionado a Seguridad es uno de nuestros mayores impactos, así como también riesgo. Por lo tanto en FESUR, nos relacionamos con nuestros grupos de interés dando a conocer nuestras operaciones, fomentando un diálogo abierto y transparente, y recogiendo las inquietudes acerca de los impactos que éstos perciben.

En nuestras iniciativas 2016 para la gestión de impactos sociales, nuestro trabajo en materia de seguridad tuvo cuatro focos:

- Educación y formación en los colegios y la comunidad
- Evaluación permanente de los cruces ferroviarios con el objetivo de potenciar la seguridad de estos.
- Desarrollo de tecnologías que permitan prevenir accidentes
- Formación

Entre las acciones realizadas se cuentan las siguientes:

Colaboración con escuelas para la seguridad ferroviaria

A lo largo del año, se ha llevado adelante diversas actividades públicas, de tipos participativas y dirigidas con especial acento, a los colegios del Gran Concepción. Con esto, se ha apuntado a la formación y fortalecimiento de la cultura preventiva y de autocuidado de la comunidad escolar. La campaña fue desarrollada con el objetivo de crear y fortalecer la cultura ferroviaria, específicamente, en los lugares por donde circula Biotrén. Esto con el objetivo de evitar accidentes, a través de la difusión de mensajes de autocuidado, responsabilidad peatonal y cultura ferroviaria.

En 2016 visitamos 42 escuelas en las comunas de Coronel, San Pedro de la Paz, Concepción y Chiguayante, en donde participó un total de 22.466 estudiantes.

Colaboración con Carabineros de Chile

Durante 2016, se realizó una asociación con carabineros de Coronel, San Pedro de la Paz y Chiguayante, para intervenir conjuntamente diferentes cruces ferroviarios. El objetivo fue fortalecer el trabajo de seguridad con un respaldo de especialistas y sumar más instituciones y entes al trabajo de seguridad ferroviaria, de tal manera, que los mensajes lleguen a la mayor cantidad de población.

En 2016 realizamos 76 intervenciones en cruces de Coronel, San Pedro de la Paz, Concepción, Chiguayante y Hualqui.

Mesa de Seguridad encargados de Seguridad

Durante el período 2016, hemos sido capaces de seguir acompañando la Mesa de Seguridad, actividad está integrada por profesores encargados de este tema en sus respectivas escuelas de las comunas de San Pedro de la Paz y Coronel. En particular, a través de este dispositivo, se busca que sus instituciones tomen conciencia sobre los temas de seguridad y construyan su propio plan y lo aplique en su comunidad escolar.



Mesa tripartita de Talcahuano

Durante el periodo hemos participado, de las mesas Tripartitas en los sectores de San Vicente y Gaete de Talcahuano con el objetivo de mantener una buena relación con la comunidad a partir del abordaje de los temas medioambientales que inquietan a los vecinos.

Mesa de Seguridad en Coronel

De la misma manera en el ámbito de la actividad pública de tipo participativa, participamos de la Mesa DE Seguridad de Coronel con el objetivo de abordar temas relacionados con la seguridad ciudadana.

Escuela de Monitores

Nuestro compromiso con la seguridad de los usuarios y vecinos de las vías nos llevó a crear dos escuelas de monitores de seguridad ferroviaria, una en donde participan diversos Colegios de San Pedro de la Paz y Concepción, y otra, en donde participan los vecinos de la comuna de Coronel. El objetivo es que sean los propios vecinos y escolares los que promuevan el autocuidado para crear una cultura de seguridad ferroviaria y vial.



Visitas escolares a nuestra empresa

Esta actividad busca que los estudiantes conozcan la empresa y su quehacer.

Plan de comunicaciones para la promoción de la Seguridad Ferroviaria

Esta actividad busca apoyar el trabajo de seguridad que se realiza, promover y propagar los mensajes de seguridad a la mayor cantidad de comunidades de las comunas por donde circula el Biotrén.

Desarrollo de reuniones y participación con diferentes sectores y comunidades

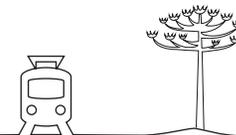
Instancia que busca dar respuestas a las diferentes inquietudes de la comunidad.

Viajes demostrativos

Esta actividad busca que la comunidad conozca el servicio y los lugares que cubre.

Atentos las 24 horas del día

Hemos dispuesto de una línea telefónica en la que se reciben llamadas de los vecinos en relación a los temas de alarmas en cruces ferroviarios, a la demora de la bajada de barreras en cruce u otras situaciones de interés de la comunidad. Se reciben llamados preferentemente los fines de semana.



➤ Seguridad en la vía [G4-SO2, G4-EN31, G4-PR1, IP2, IP6, IP9]

En la gran mayoría de las instancias de relacionamiento comunitario, los vecinos mencionan “Seguridad” como la primera y principal de sus preocupaciones. En atención a ello, sistemáticamente hemos reforzado los elementos y medidas de seguridad en cruces ferroviarios y pasos peatonales, junto con campañas permanentes de educación a niños, jóvenes y adultos que apuntan al autocuidado y a la responsabilidad personal al cruzar la vía férrea.



**¡ES TU
RESPONSABILIDAD!**



Construcción y mejoramiento de pasos peatonales

Como parte del proyecto Extensión Biotrén a Coronel, en el tramo ferroviario desde San Pedro de la Paz a la Estación Intermodal de Coronel se construyeron 59 cruces peatonales, lo que significó mejorar el estándar de los atravesos existentes y la construcción de otros nuevos. Estos cruces están equipados de laberintos confinados, rampas de acceso para personas con movilidad reducida, losetas e iluminación alimentados por paneles solares.

Del mismo modo, hemos dispuesto canales de comunicación que le permitan a la comunidad reportarnos directamente reparos o alertar sobre anomalías que puedan suscitarse en cruces y vía férrea, permitiéndonos actuar de manera oportuna, previniendo la ocurrencia de eventos que atenten contra la salud y vida de las personas.



En complemento, durante el período hemos desarrollado las siguientes acciones:

Evaluación permanente de cruces

Los diferentes cruces peatonales y vehiculares están en constante evaluación. Es así como durante el 2016, se ha pintado la superficie de los cruces peatonales con señales de advertencia. De la misma manera, se ha potenciado la seguridad de diferentes cruces vehiculares como el de Periquillo en Hualqui, el que fue dotado con barreras de seguridad al igual que los cruces Los Claveles, Las Garzas y Boca Sur, en San Pedro de la Paz.

Innovación tecnológica

Durante el 2016 se desarrolló una aplicación para Smartphone -iniciativa pionera en nuestro país- que advierte a los peatones y automovilista la cercanía de la línea férrea y de la aproximación de Biotrén.



Comunicación de seguridad ferroviaria

Al iniciarse la extensión a Coronel, y por espacio de siete meses, se realizó una campaña de seguridad ferroviaria en radios comunitarias o pequeñas radios emisoras de comunas por donde circula el tren: Coronel, San Pedro de la Paz, Concepción, Talcahuano y Chiguayante. A estas emisoras se sumó Radio Bio Bio, transmisora con la que trabajó durante el período 2016 por tener una amplia cobertura y credibilidad. El objetivo de esta campaña fue apoyar el trabajo de seguridad que se realiza, promover y propagar los mensajes de seguridad a la mayor cantidad de comunidades de las comunas por donde circula el Biotrén.

Además, como parte de la implementación y a modo de plan de acción de nuestra Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, creamos el Programa de Seguridad Ferroviaria “Todos por la seguridad”, que tiene por objetivo disminuir la accidentabilidad mediante cuatro ejes de trabajo:

- Creación una cultura preventiva en los establecimientos educacionales de la zona durante el 2016.
- Incentivo de la cultura ferroviaria en las comunidades de servicio directo mediante la creación de una mesa de trabajo con San Pedro Coronel en el 2016.
- Fomento del respeto a las señales ferroviarias mediante escuelas de monitores el 2016
- Integración a la cultura corporativa conceptos de seguridad en plan de inducción, reuniones de gestión y medios de comunicación internos en el 2016.

Pese a todos nuestros esfuerzos, sabemos que debemos seguir trabajando en la creación de una cultura de seguridad vial compartida entre nuestros trabajadores, contratistas, pasajeros y vecinos de nuestras vías.



Durante 2016 sostuvimos 18 reuniones con representantes de Ministerio de Transporte, Serviu, SECTRA y Dirección de Tránsito de las Municipalidades de las comunas de Chiguayante, San Pedro de la Paz y Coronel, como parte del estudio de ingeniería básica del proyecto de desnivelación de cruces vehiculares a nivel, a desarrollarse en estas localidades. Estas reuniones han tenido por objeto consensuar las decisiones tomadas e informar avances en relación al desarrollo del estudio, como por ejemplo, escoger las mejores alternativas de solución para la construcción de los cruces desnivelados. El estudio espera concluir a fines del año 2017.

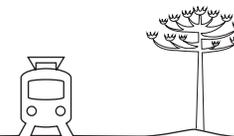
➤ **Respeto por la biodiversidad [G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13, G4-EN14]**

Nuestra gestión ambiental busca prevenir y mitigar los impactos negativos de nuestras operaciones y proyectos, incorporando criterios de sostenibilidad en cada una de las acciones que realizamos o que planificamos llevar a cabo.

La generación de residuos peligrosos en nuestras dependencias se produce en el taller Victoria, los cuales se encuentran en una bodega de residuos y no expuestos a la comunidad. Estos residuos son aceites, durmientes, filtros, los cuales no exceden las dos toneladas.

En 2016 se realizó una inversión de \$780.000 para el retiro de residuos de este taller.

Durante el año 2016, en la Resolución de Calificación Ambiental 077/2014, se declaró que para la ejecución de las obras tomaremos todas las medidas de prevención para evitar la contaminación de los lechos de ríos por los cuales cruza nuestra material rodante.



Para esto se requiere, entre otros, que la construcción de los puentes sobre los humedales sean realizados con los marcos prefabricados in situ, teniendo especial cuidado de no generar residuos de cualquier tipo en la zona impactada. Anterior a esto, hemos procurado evitar en lo posible, tocar las áreas de humedales con infraestructura ferroviaria.

Este compromiso requiere contar con un profesional ambiental especialista en medio biótico, quien inspeccionará en terreno la ejecución de la obras, además de capacitar a los trabajadores involucrados en las actividades y asegurar que las obras dispongan de señalética de provisión de descarga de desechos de cualquier tipo, como también sustraer especies de la flora y fauna.

Hábitat protegido o restaurado durante 2016

ÁREA	ESTADO	DESCRIPCIÓN DEL ESTADO ACTUAL DEL ÁREA	TAMAÑO [HAS]	UBICACIÓN	ENTIDAD VERIFICADORA
ESTERO LOS BATROS	Restaurada	CONDICIONES HABITUALES Y MEJORADAS	0,01328 ha	San Pedro de la Paz	SERVICIO DE EVALUACIÓN AMBIENTAL (SEA)
ESTERO LA POSADA	Protegida		0,004154 ha	Coronel	
ESTERO LAGUNILLAS	Protegida		0,005248 ha	Coronel	
ESTERO MAULE	Protegida		0,01128 ha	Coronel	

Las actividades de protección y restauración detalladas anteriormente fueron realizadas el contexto del proyecto “Extensión del Biotrén a Coronel - Vías Férreas Electrificadas y Señalizadas, Comunicaciones, Paraderos y Obras Anexas” (RCA 077/2014). En este caso, la resolución de calificación ambiental concluyó que en la etapa de construcción debe existir la presencia de un especialista de medio biótico (biólogo) en la intervención de la construcción de los cuatro esteros (Los Batros, La Posada, Lagunilla y Maule), donde se emplaza el proyecto.



TABLA DE INDICADORES GRI 4

Listado de Indicadores Reporte de Sostenibilidad Fesur 2016 (G4-32)

Lista de indicadores Global Reporting Initiative (GRI)

Contenidos Básicos Generales

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
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.	Mensaje del Presidente del Directorio de EFE Bienvenida la Gerente General de Grupo EFE
Perfil de la Organización	G4-3	Nombre de la organización.	Contratapa
Perfil de la Organización	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Nuestra empresa
Perfil de la Organización	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Contratapa
Perfil de la Organización	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.	Nuestra empresa
Perfil de la Organización	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Nuestra empresa

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Perfil de la Organización	G4-8	Se indica a que mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Nuestra empresa
Perfil de la Organización	G4-9	Se determina la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Nuestra empresa
Perfil de la Organización	G4-10	<ul style="list-style-type: none"> a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola). 	Nuestro equipo
Perfil de la Organización	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Nuestro equipo
Perfil de la Organización	G4-12	Cadena de suministro de la organización.	Nuestra empresa



Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Perfil de la Organización	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. 	En 2016 solo reportamos el aumento de dotación, gastos y servicios prestados por puesta en marcha del Proyecto de Extensión del Biotren a Coronel
Perfil de la Organización	G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	Dado el contexto de nuestra operación, este indicador no procede.
Perfil de la Organización	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.	Responsabilidad con nuestro entorno
Perfil de la Organización	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. 	Responsabilidad con nuestro entorno
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>	Nuestra Empresa

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Nuestro reporte de sostenibilidad
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Nuestro reporte de sostenibilidad
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: - 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: -- 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
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-21	a. Se indica la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material de la siguiente manera: ∅ 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



Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-22	Se Describen las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	Dado que este es el primer reporte no existen reformulaciones de contenidos que puedan afectar la comprensión de los datos.
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-23	Se señalan todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Dado que este es el primer reporte no existen cambios respecto al alcance o cobertura de los mismos
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Se muestra una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Responsabilidad con nuestro entorno
Participación de los Grupos de Interés	G4-25	Se Indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización	Responsabilidad con nuestro entorno
Participación de los Grupos de Interés	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.	Responsabilidad con nuestro entorno
Participación de los Grupos de Interés	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 reporte de sostenibilidad
Perfil de la memoria	G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Nuestro reporte de sostenibilidad
Perfil de la memoria	G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Nuestro reporte de sostenibilidad
Perfil de la memoria	G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Nuestro reporte de sostenibilidad

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Perfil de la memoria	G4-31	Se Facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Nuestro reporte de sostenibilidad
Perfil de la memoria	G4-32	a. Se Indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Se Facilita el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Se Facilita la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.	Nuestro reporte de sostenibilidad
Perfil de la memoria	G4-33	a. Se describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Se describe la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Se señala si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización	Nuestro reporte de sostenibilidad
Gobierno	G4-34	Se describe aquí la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Se indica qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	Somos parte de Grupo EFE
Gobierno	G4-38	Se describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Nuestra empresa



Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Gobierno	G4-40	Se describen los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	Nuestra empresa
Ética e integridad	G4-56	Describe los principios, estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Somos parte de Grupo EFE Nuestra empresa
Contenidos Básicos Específicos			
Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Economía: desempeño económico	G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Nuestro equipo
Economía: desempeño económico	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Nuestra empresa
Economía: presencia en el mercado	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Nuestro equipo
Economía: consecuencias económicas indirectas	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Responsabilidad con nuestro entorno
Economía: consecuencias económicas indirectas	G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Responsabilidad con nuestro entorno
Economía: prácticas de adquisición	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Nuestra empresa

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Medioambiente: Biodiversidad	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Responsabilidad con nuestro entorno
Medioambiente: Biodiversidad	G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios	Responsabilidad con nuestro entorno
Medioambiente: Biodiversidad	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Responsabilidad con nuestro entorno
Medioambiente: Biodiversidad	G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Responsabilidad con nuestro entorno
Medioambiente: General	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Responsabilidad con nuestro entorno
Medioambiente: Mecanismos de reclamación en materia ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2016 no se presentaron reclamaciones de esta naturaleza.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Empleo	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Nuestro equipo
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Empleo	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	En FESUR no contamos con colaboradores que trabajen media jornada o bajo la figura de contratos temporales.



Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Empleo	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Nuestro equipo
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Salud y seguridad en el trabajo	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	Nuestro equipo
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Salud y seguridad en el trabajo	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	Nuestro equipo
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Nuestro equipo
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Nuestro equipo
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No hubo reclamaciones sobre prácticas laborales durante el año 2016.

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Derechos Humanos: Inversión	G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	En 2016 no se realizaron capacitaciones en esta materia.
Derechos Humanos: No discriminación	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	En 2016 no se presentaron casos de discriminación abordadas por los mecanismos formales dispuestos por la empresa.
Derechos Humanos: Derechos de la población indígena	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	En 2016 no se presentaron casos de esta naturaleza.
Derechos Humanos: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2016 no se presentaron casos de esta naturaleza.
Sociedad: Comunidades locales	G4-S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Responsabilidad con nuestro entorno
Sociedad: Comunidades locales	G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Responsabilidad con nuestro entorno
Sociedad: Lucha contra la corrupción	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Somos parte de Grupo EFE



Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
Sociedad: Lucha contra la corrupción	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Nuestra empresa
Sociedad: Lucha contra la corrupción	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se registraron casos de corrupción en 2016
Sociedad: Política pública	G4-S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	No hubo registro de demandas de esta naturaleza en 2016
Sociedad: Cumplimiento	G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	No se recibieron multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa en 2016
Sociedad: Mecanismos de reclamación por impacto social.	G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No hubo registro de reclamos de esta naturaleza en 2016
Responsabilidad sobre productos: Salud y seguridad de los clientes	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Responsabilidad con nuestro entorno
Responsabilidad sobre productos: Comunicación de Mercadotecnia	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo	No hubo registro de incumplimientos de esta naturaleza en 2016

Lista de indicadores propios Fesur

Código indicador	Nombre indicador	Cómo se llama en la ficha
IP 1	Financiamiento Matriz a filial Fesur	Nuestra empresa
IP 2	Información corporativa disponible para la comunidad	Responsabilidad con nuestro entorno
IP 3	Nº de convenios gestionados o existentes en un año para la integración a la cadena logística de transporte de acercamiento de pasajeros	Nuestra empresa
IP 4	Nº de iniciativas de adecuación a la cadena logística realizadas en el año	Nuestra empresa
IP 5	Nº de iniciativas en materia de seguridad vial con la comunidad	Responsabilidad con nuestro entorno
IP 6	Número de personas con capacidades diferentes beneficiadas con liberación de pago	Responsabilidad con nuestro entorno
IP 7	Número y resultado de las iniciativas para desincentivar la segregación urbana por la operación ferroviaria.	Responsabilidad con nuestro entorno
IP 8	Iniciativas de mejoras de infraestructura peatonal	Responsabilidad con nuestro entorno
IP 9	Nº de reuniones de trabajo con organismos de tránsito, logros y acuerdos	Responsabilidad con nuestro entorno
IP 10	Proyectos de rescate y gestión del patrimonio	Responsabilidad con nuestro entorno
IP 11	Inversión en cuidado y mantención de infraestructura en uso	Responsabilidad con nuestro entorno
IP 12	Alianzas estratégicas con instituciones y comunidad para gestión del patrimonio	Responsabilidad con nuestro entorno



