GRUPOEFE

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2019

Nombre de la organización GRI 102-1

Empresa de los Ferrocarriles del Estado y Filiales

Propiedad y forma jurídica GRI 102-5

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 Nº 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.

Ubicación de la sede GRI 102-3

Morandé Nº 115, piso 6. Santiago.

Sitio web

www.efe.cl

Período objeto del informe GRI 102-50

2019

Punto de contacto para preguntas sobre este documento GRI 102-53

sostenibilidad@grupoefe.cl

CONTENIDO

1.Somos EFE

Liderando Grupo EFE 4
El año en que nos desafiamos a mirar el futuro 5
Hitos 2019 6
Nuestros 136 años, nos plantean un reto 7
Más sobre nuestro gobierno corporativo 12
Vínculos que fortalecen nuestro quehacer 13
Movilidad sostenible: Rieles para el futuro 15

2.Diseño del servicio

Expansión del servicio 18
Gestión de la infraestructura 24
Eficiencia energética y combustible renovables 27

3.Oferta del Servicio

Experiencia del usuario y accesibilidad 33
Intermodalidad 40
Transporte de carga eficiente 43

4.Operación

Gestión de personas 48
Seguridad 55
Gestión de ruido y vibraciones 62
Desempeño económico 64

5.Vinculación con el entorno

Integración local 70
Nuestra gestión de impactos 73

6.Cultura y patrimonio

Protegemos la cultura y patrimonio 79
Trenes turísticos 80
Inversión en la conservación del patrimonio ferroviario 83

7.Fin de la vida útil

Gestión de terrenos en desuso 86
Terrenos entregados con fines comunitarios 87

8.Acerca este reporte

Nuestra metodología para reportar 90
Temas materiales 91
Gobierno corporativo 92
Ética y conflictos de interés 96
Índice GRI 97

CAPÍTULO UNO

SOMOS GRUPO EFE

LIDERANDO GRUPO EFE
PALABRAS DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Estimados lectores:

Es con mucho orgullo que les presento el tercer Reporte de Sostenibilidad consolidado de Grupo EFE, documento que refleja cómo incorporamos la sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor.

2019 marca una nueva era para Ferrocarriles del Estado. Con el anuncio de Chile Sobre Rieles, el ambicioso plan de inversiones que ubica al ferrocarril como eje estratégico para la movilidad en Chile, nos replanteamos nuestra forma de hacer las cosas.

Luego de 136 años de historia en que hemos jugado un rol protagónico en el desarrollo social y productivo del país, estamos listos para mirar al futuro y construir un modelo de movilidad sostenible que es posible gracias a los atributos del modo ferroviario.

Nuestra presencia a nivel nacional, combinada con la capacidad para movilizar a cientos de personas de manera segura y rápida; así como la infraestructura para fortalecer un sistema integrado de logística y transporte de carga con bajo impacto ambiental e intermodalidad, nos entrega una gran responsabilidad.

Queremos hacer las cosas bien. Por eso, el importante aumento de pasajeros experimentado en 2019 que alcanzó un total de 51 millones de personas nos impulsa a seguir mejorando para brindar una experiencia de servicio de calidad. Este aumento también implicó un mejoramiento de 21% en el Ebitda de la empresa respecto de 2018, lo que se explica por el control de costos, el incremento de la demanda de servicios de pasajeros y el crecimiento de los ingresos inmobiliarios.

Asimismo, alcanzamos los mejores índices de seguridad ferroviaria en los últimos diez años, con una tasa de accidentes de 2,8. Esto demuestra que los esfuerzos por modernizar y mejorar nuestros estándares de seguridad ferroviaria han dado importantes resultados. En esta misma línea, realizamos diversos esfuerzos de comunicación sobre seguridad ferroviaria y autocuidado dirigidas a estudiantes y comunidades en las regiones Metropolitana, Biobío y Valparaíso, alcanzando a más de 40 mil personas.

Sin duda, 2019 estará marcado por la obtención de la Resolución de Calificación Ambiental del proyecto Alameda Melipilla. Este tendrá un impacto positivo en más de 50 millones de usuarios y encabeza una serie de proyectos que obedecen a la puesta en marcha de Chile Sobre Rieles. A esto se suma la adquisición de nuevos trenes para Metrotren Nos y Metrotren Rancagua que cumplen con modernos estándares internacionales, así como la ejecución de obras que apuntan a fortalecer nuestra infraestructura ferroviaria como puentes, cruces, pasos a nivel y desviadores.

Este año también avanzamos en el plan de gestión de terrenos en desuso, que nos permitirá disponibilizar espacios de valor comercial para apoyar el desarrollo de diversas localidades y contribuir a nuestro desempeño económico. Además, hemos profundizado en la relación con nuestras comunidades, generando instancias de diálogo y actividades que aportan a su calidad de vida.

Tenemos un desafiante futuro que enfrentar, y nada de eso sería posible sin el gran equipo humano que conforma Grupo EFE. Por eso, agradezco el esfuerzo y compromiso de todos quienes, día a día, impulsan el desarrollo de Chile y nos permiten hacer una diferencia sustantiva en la calidad de vida de cientos de chilenos que usan nuestros servicios.

Estamos emprendiendo un viaje hacia un ferrocarril moderno, seguro, que genera valor compartido en las localidades donde se emplaza y es una alternativa ambientalmente responsable. Continuaremos trabajando decididamente para que la movilidad sostenible sea una realidad.

La edición de este reporte coincidió con la compleja situación a nivel global de la pandemia COVID-19 que ha llevado a los países a un difícil escenario sanitario. Quisiera aprovechar la ocasión para agradecer a todo el equipo de Grupo EFE que ha hecho posible mantener nuestros servicios operativos a lo largo de nuestra red, que hoy son indispensables para movilizar a trabajadores de la salud, comercio, servicios públicos y otros rubros, que resultan esenciales para el funcionamiento de nuestro país.

Los invito a revisar nuestros prinicpales avances durante 2019.

Pedro Pablo Errázuriz,
Presidente del Directorio de EFE.

EL AÑO EN QUE NOS DESAFIAMOS

A MIRAR EL FUTURO

Por más de un siglo, el ferrocarril fue la columna vertebral que acompañó el desarrollo de nuestro país. Y así como a lo largo de la historia el curso de los ríos ha determinado el emplazamiento de pueblos y ciudades, el recorrido del tren ha impulsado su crecimiento y desarrollo.

Hoy, Ferrocarriles está presente en 10 regiones del país y nos sentimos cada vez más comprometidos con nuestro rol como protagonistas en el desarrollo social y productivo, mejorando la calidad de vida de quienes usan nuestros servicios de carga y de pasajeros.

Además, reconocemos el inmenso aporte que el modo ferroviario implica: un transporte seguro, rápido, cómodo y poco contaminante que aporta a la descentralización y a la descongestión de carreteras, contribuyendo a ciudades más sostenibles.

Por eso, y de la mano con el plan de inversión "Chile Sobre Rieles", buscamos impulsar la movilidad sostenible en nuestro país, contribuyendo con una sociedad más integrada, más productiva, limpia y transitable.

Este es solo el inicio del viaje.

CONSTRUYENDO NUESTRA HISTORIA

DE FRENTE AL FUTURO

HITOS 2019

ENERO

Un nuevo Gerente General

Patricio Pérez es nombrado Gerente General de Grupo EFE.

TNE en Metro Valparaíso

Comienza a funcionar la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) como medio de acceso y pago, gracias a la implementación de la tecnología ABT (Account Based Ticketing). Esta iniciativa permitió eliminar una barrera, ampliando en 156% el número de usuarios estudiantes durante el año.

FEBRERO

Se inician obras de reconstrucción del Puente Cautín

El nuevo puente reemplazará a la centenaria estructura ubicada en el límite de las comunas de Temuco y Padre Las Casas, en La Araucanía.

MARZO

Metrotren Nos: segundo aniversario

Con un aumento del 138% en el número anual de pasajeros transportados y una calificación de 6,3 por parte de sus usuarios, que lo posiciona como el medio de transporte mejor calificado del Gran Santiago, Metrotren Nos cumplió dos años de funcionamiento.

Metrotren Rancagua aumenta número de viajes

Diez servicios diarios adicionales, Wifi gratuito en sus diez estaciones y la puesta en operación del nuevo paso vehicular bajo nivel Linderos fueron parte del paquete de medidas implementado para mejorar la experiencia de viaje de los usuarios de Metrotren Rancagua.

Exitosa colocación de bono

La colocación es equivalente a 160 millones de dólares aproximadamente y los recursos se destinarán a la compra de nuevo material rodante e inversiones del plan trienal 2017-2019.

ABRIL

Presidente Sebastián Piñera anuncia construcción del tren de pasajeros a Melipilla

Tras la aprobación de la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) del proyecto, el Presidente Sebastián Piñera anunció que el gobierno impulsará la construcción del servicio ferroviario que beneficiará a más de 60 millones de pasajeros al año y conectará Santiago y Melipilla en 46 minutos.

EFE participa en el primer Trash Challenge en la faja vía de Cerrillos

En total, 100 vecinos, estudiantes y voluntarios recolectaron residuos reciclables bajo la supervisión de Triciclos, durante el lanzamiento de la Campaña de Limpieza y Educación Ambiental Trash Challenge, liderada por la Seremi de Medio Ambiente de la RM y apoyada por la Empresa de los Ferrocarriles del Estado y la Municipalidad de Cerrillos.

MAYO

JUNIO

Inauguración del centro de monitoreo de seguridad de Metro Valparaíso

La inversión total de este proyecto supera los $1.700 millones, considerando construcción y equipamiento.

Ingreso del Estudio de Impacto Ambiental del proyecto de construcción del nuevo puente ferroviario sobre el río Biobío

La iniciativa, que contempla una inversión estimada de 220 millones de dólares, representa un hito esencial para lograr el objetivo de aumentar a 20 millones de pasajeros por año.

JULIO

Presentación del diseño arquitectónico del nuevo puente ferroviario Biobío

La obra está en proceso de evaluación ambiental y se convertirá en un importante hito urbano de la región. Contará con un sistema de iluminación de tecnología led sustentable, cuyo diseño respeta los ecosistemas presentes en el entorno.

Entrega de adenda al Servicio de Evaluación Ambiental del proyecto Santiago – Batuco

Para continuar avanzando con este proyecto que permitirá movilizar 17 millones de pasajeros cada año, EFE ingresó sus respuestas a las observaciones y consultas de los organismos técnicos sectoriales y la comunidad, incluidas en el primer ICSARA emitido por el Servicio de Evaluación Ambiental.

AGOSTO

Nuevo tren Chillán – Santiago

En la estación de trenes de la capital de Ñuble, el Presidente Piñera anunció el nuevo servicio ferroviario de pasajeros Chillán-Alameda, que contempla la operación de trenes de alto estándar que cuadruplicarán la oferta de servicios y disminuirán hasta en 2 horas y 40 minutos los tiempos de viaje, de ida y vuelta, entre ambas capitales regionales.

Aumento en la compra de nuevos trenes para Biobío

EFE formalizó el aumento de dos nuevos trenes al contrato firmado con el consorcio chino CRRC-SIFANG, totalizando una flota de 12 nuevos trenes para Fesur, filial de EFE que opera los servicios de pasajeros en las regiones de Biobío y La Araucanía.

SEPTIEMBRE

Chile Sobre Rieles

El Presidente Piñera anunció el plan Chile Sobre Rieles que considera una inversión que supera los 5 mil millones de dólares al 2027. El plan de inversiones permitirá llegar a 150 millones pasajeros y duplicar el transporte ferroviario de carga.

OCTUBRE

Visita técnica con empresas participantes en licitación internacional de trenes para servicio Talca-Constitución

Representantes de Bom Sinal de Brasil; Ferrostal-Stadler Bussang AG de Suiza y Temoinsa-CRRC de China, realizaron un recorrido para conocer la vía desde Constitución hasta Talca, ciudad en la que pudieron revisar el emplazamiento del futuro nuevo centro de mantenimiento que considera el proyecto de renovación del ramal.

NOVIEMBRE

Primera jornada de Participación Ciudadana Temprana del Proyecto Extensión Quillota-Calera

Con la presencia de más de 50 dirigentes comunitarios se dio inicio a estas jornadas que continuarán con la presentación del proyecto ante el Concejo Municipal y vecinos de la comuna de Limache.

Culmina la implementación del proyecto de mejoramiento de accesibilidad en las estaciones -iniciado en abril- que forma parte del Plan Integral de Accesibilidad

Consistió en la intervención de todas las estaciones para mejorar las condiciones de acceso y movilidad autónoma a personas con discapacidad y adultos mayores, incluyendo adaptación de boleterías, nuevos pasamanos, bancas accesibles y huella podotáctil, entre otros.

DICIEMBRE

Licitación de primeras obras de tren a Melipilla

Con la publicación de las bases de licitación pública para la construcción de seis puentes; un paso vehicular desnivelado y el confinamiento por tramo de la faja vía, EFE inició el proceso de ejecución del anhelado proyecto de tren de pasajeros a Melipilla. Estas obras representan el inicio de los trabajos que se espera desarrollar en un lapso de 5 años, con el objetivo de poner en funcionamiento el nuevo servicio durante 2025.

NUESTROS 136 AÑOS, NOS PLANTEAN UN RETO

En Grupo EFE creemos que el eje central de nuestro trabajo es aportar a mejorar la calidad de vida de las personas. Hace 136 años que contribuimos al desarrollo de Chile y su gente. A través de nuestras vías, hemos trazado un camino que conecta a los ciudadanos a través del transporte de pasajeros y que propicia el avance económico de la nación uniendo ciudades, puertos y centros productivos. Hoy, se suma un nuevo desafío, pues tenemos la convicción de que la movilidad sostenible debe ser el eje central de un modelo de transporte eficiente, que mejore la calidad de vida de los chilenos y que impacte positivamente en la competitividad del sistema productivo.

Nuestra **Misión**

Proveer a la sociedad de un medio de transporte confiable, eficiente, seguro y responsable con el medioambiente y sus comunidades.

Comprometidos con mejorar la calidad de vida de las personas y aportar al desarrollo del país de modo sostenible financieramente.

Nuestra **Visión**

Ser símbolo del desarrollo del país y su descentralización, entregando la mejor experiencia de servicio

Nuestros **Valores**

- Actitud de servicio
- Compromiso
- Eficiencia y Eficacia
- Innovación
- Probidad y Transparencia

Somos un grupo sólido

Hace más de un siglo nos planteamos la misión de ser un aporte para el desarrollo social y económico de Chile, y una alternativa eficiente para el sector transporte. Hoy servimos a los chilenos, día a día, en el recorrido desde su hogar al trabajo, o a sus centros de estudio, a través de nuestros servicios de pasajeros. Contribuimos al desarrollo de la economía local y nacional, transportando cientos de productos que benefician a las ciudades, a través del transporte de carga en 10 regiones del país. En Arica y Parinacota y desde Valparaíso hasta Puerto Montt, buscamos entregar un estándar que entregue soluciones de movilidad sostenible para miles de personas y empresas, donde la preocupación por el medioambiente y el desarrollo humano es fundamental.

LOS TRES SEGMENTOS PRINCIPALES DE NUESTRO NEGOCIO

TRANSPORTE DE PASAJEROS

68%

de ingresos operado por tres empresas filiales.

TRANSPORTE DE CARGA

19%

de ingresos desarrollado en nuestra red ferroviaria por las empresas porteadoras privadas Transap y Fepasa.

ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA

13%

de ingresos.

Grupo EFE

Nuestra Matriz Corporativa tiene el rol de mandatar a las filiales para el mantenimiento de la infraestructura, explotación de la operación comercial de pasajeros y administración de inmuebles.

469
colaboradores

Directorio Grupo EFE

Pedro Pablo Errázuriz
Presidente

Cristián Ureta Larraín
Vicepresidente

Isabel Romero
Directora

María Morales Mena
Directora

Joaquín Brahm Barril
Director

Cristián Solís de Ovando
Director

María Eugenia Torres
Directora

María Eugenia Rebolledo
Representante de los trabajadores

Equipo Ejecutivo
Grupo EFE / Casa Matriz

Directorio

Laura Valenzuela
Contralora
Oficial de Cumplimiento

Patricio Pérez
Gerente General

Ricardo Oporto
Gerente Legal Corporativo

María Isabel Seoane
Gerente Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

José Ignacio Acuña
Gerente Control de Gestión y Riesgo Corporativo

Roberto Arriagada
Gerente de Normas, Fiscalización, Seguridad Ferroviaria y Medio Ambiente

Jorge López
Gerente de Infraestructura

Cristóbal Montecino
Gerente Comercial y Negocios Corporativos

Cecilia Araya
Gerente de Administración y Finanzas

Juan Carlos Valenzuela
Gerente Corporativo de Personas y Asuntos Laborales

Ricardo Montecino
Gerente de Planificación y Desarrollo

Víctor Morales
Gerente de Ejecución de Proyectos

Pedro Zurita
Gerente de Ingeniería

Nuestro grupo

Nuestro grupo está organizado en 8 empresas, una matriz y siete filiales. EFE participa adicionalmente en 3 coligadas.

Ferrocarril **Arica-La Paz**

FCALP es responsable de operar y mantener el tramo chileno de la ruta ferroviaria que une la ciudad de Arica con la Paz, Bolivia. Su rol es establecer, desarrollar y gestionar los bienes muebles e inmuebles de EFE en la Región de Arica y Parinacota.

Su trazado parte en el centro de Arica, pasando por la antigua Maestranza de Chinchorro y el Valle de Lluta, para llegar hasta Visviri, a más de 4 mil metros sobre el nivel del mar.

Nuestra filial está en constante exploración de potenciales servicios de transporte tanto de carga como de pasajeros, con énfasis en el desarrollo e implementación de servicios turísticos a través del recorrido ferroviario Arica - Poconchile - Central, que destaca los atractivos turísticos y patrimoniales de la Región de Arica y Parinacota.

12 colaboradores

17 estaciones | 206 kms de vía | 861 pasajeros transportados

Metro **Valparaíso**

La operación de nuestra filial Metro Valparaíso inició en 2005 y desde entonces se ha constituido como el eje estructurante del transporte público del Gran Valparaíso. Cuenta con una red de 44 kilómetros entre las estaciones Puerto y Limache para el transporte de pasajeros y carga.

330 colaboradores

20 estaciones | 43 kms de vía | 20.171.591 pasajeros transportados

Tren **Central**

Tren Central es la filial encargada de la operación de los servicios en la zona Centro Sur de Chile y la gestión del tráfico entre Ventanas y Chillán.

Esto incluye los Ramales de Llay Llay-Río Blanco, Santiago-San Antonio, Paine-Talagante y Talca-Constitución. Además, ofrece los servicios de trenes de cercanía Metrotren Nos, Metrotren Rancagua y Buscarril Talca-Constitución, junto con el tren Chillán-Alameda.

506 colaboradores

43 estaciones | 485 kms de vía | 25.298.456 pasajeros transportados

Ferrocarriles **del Sur**

Formada en 2008 y mandatada para administrar y operar los servicios de pasajeros Biotren, que abarca a siete comunas de Concepción; Corto Laja, que opera entre Talcahuano y Laja y el servicio Victoria a Temuco.

Desde septiembre de 2014 tomó a su cargo el mantenimiento de la infraestructura, gestión de tráfico y la seguridad operacional en la zona que va desde Chillán a Puerto Montt, para los servicios de pasajeros y carga.

En marzo de 2016 extendió su trazado entre Lomas Coloradas y Coronel.

390 colaboradores

55 estaciones | 950 kms de vía | 6.107.669 pasajeros transportados

A partir de 2020, la filial Inmobiliaria Nueva Vida (INVIA) pasó a ser parte de EFE Matriz.

GRI 102-20, 102-24

MÁS SOBRE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

Cada una de las filiales de EFE cuenta con su propio Directorio, el que es designado por la Junta Ordinaria de Accionistas y apoyado en la gestión por un Gerente General y su respectivo equipo (ver más en Anexo 1).

Los derechos, obligaciones y la constitución de nuestro Directorio están determinados por la Ley Orgánica Constitucional de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado (EFE), así como también, la designación de las facultades de la Gerencia General. En cada empresa del grupo, el Gerente General y sus ejecutivos son responsables de la ejecución y funciones vinculadas al desempeño social, ambiental y económico. Los directores no ocupan cargos ejecutivos en nuestra organización.

Comités del Directorio

El Directorio de Grupo EFE cuenta con 5 comités que analizan aspectos clave para la compañía: auditoría, riesgos y seguridad de la información, gestión inmobiliaria y ética. Contamos, además, con un Comité Estratégico de Sostenibilidad, que funciona de forma transversal en Grupo EFE, integrado por los principales líderes de sus empresas y un miembro del Directorio de Ferrocarriles.

GRI 102-35

Las remuneraciones de nuestros Directores y administración se calculan en base a las directrices entregadas por el Sistema de Empresas Públicas (SEP) y pueden ser consultadas en la página web de Grupo EFE

Comité de Sostenibilidad

Nombres miembros	Cargos
Cristián Ureta Larraín	Director
Patricio Pérez	Gerente General EFE
María Isabel Seoane	Gerente de Asuntos Corporativos
Víctor Morales	Gerente de Proyectos
Roberto Arriagada	Gerente de Normas, Fiscalización, Seguridad Ferroviaria y Medioambiente
José Miguel Obando	Gerente General Metro Valparaíso
Juan Pablo Palomino	Gerente General Tren Central
Nelson Hernández	Gerente General Fesur
Yuny Arias	Gerente General FCALP (i)

Comité de Ética

Nombres miembros	Cargos
Patricio Pérez	Gerente General de EFE
Laura Valenzuela	Oficial de Cumplimiento
Ricardo Oporto	Gerente Legal Corporativo
Juan Carlos Valenzuela	Gerente Corporativo de Personas y Relaciones Laborales
María Isabel Seoane	Gerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad

Comité de Riesgos y Seguridad de la información

Nombres miembros	Cargos
María Verónica Morales	Presidente
María Eugenia Torres	Directora
Isabel Romero Muñoz	Directora
María Eugenia Rebolledo	Directora
Patricio Pérez	Gerente General
José Ignacio Acuña	Gerente de Control de Gestión y Riesgos
Margarita Paredes	Subgerente de Riesgos

Comité de Auditoría

Nombres miembros	Cargos
Cristián Solís de Ovando	Presidente
Cristián Ureta L.	Director
Joaquín Brahm Barril	Director
Pedro Pablo Errázuriz D.	Director
Patricio Pérez	Gerente General EFE
Laura Valenzuela	Gerente Auditoría

Comité Inmobiliario

Nombres miembros	Cargos
Joaquín Brahm Barril	Presidente
Pedro Pablo Errázuriz	Director
Patricio Pérez	Gerente General
Cristóbal Montecino	Gerente Comercial

VÍNCULOS QUE FORTALECEN NUESTRO QUEHACER

Creamos valor para nuestros grupos de interés

Como Grupo EFE buscamos generar valor a cada uno de los grupos de interés con los que interactuamos, esto implica construir relaciones duraderas, transparentes y honestas, que se basen en los elementos más relevantes de nuestra nueva mirada, la que busca insertar una cultura de movilidad sostenible, en la que el transporte beneficie el desarrollo humano y productivo del país.

Para fortalecer esta vinculación hemos creado una estrategia de sostenibilidad que impulsa importantes desafíos en materia social, economía local, gobernanza, medioambiente y ciudad. Avanzar en estos pilares es posible cuando su ejecución está acompañada de nuestra capacidad de generar espacios de trabajo conjunto.

Los lineamientos para establecer una relación con las comunidades se construyen en sinergia con las principales gerencias de EFE y sus filiales. Así, identificamos actores claves para establecer mejores instancias, cumplir compromisos y dar seguimiento al estado de las acciones propuestas.

Durante 2019, además, trabajamos en un plan de relacionamiento que contempla los principales proyectos del Grupo, con el objetivo de establecer las directrices en torno a las relaciones, comunicaciones, alcances y responsabilidades que tenemos frente a diversos actores, brindando herramientas que permitan hacer más eficiente la gestión diaria e influir de manera positiva en los territorios en que operamos.

AUTORIDADES Y ORGANISMOS PÚBLICOS

¿Quienes son?

Presidencia;Parlamentarios; Intendentes; Gobernaciones; Alcaldías, Municipios, Ministerios; Contraloría; Sistema de Empresas Públicas; Autoridades Bolivarianas; Cancillería y otras Instituciones públicas.

Mecanismos de comunicación

- Reuniones y mesas de trabajo.
- Informes de gestión.
- Plataformas públicas.

CLIENTES

¿Quienes son?

Clientes internos; Porteadores; Generadores de carga; usuarios del tren (pasajeros) y de nuestra infraestructura; Arrendatarios comerciales y habitacionales

Mecanismos de comunicación

- Jornadas de trabajo / encuentros.
- Boletín Informativo.
- Oficinas de atención al cliente.
- Teléfonos y correos electrónicos.
- Página web/ Redes Sociales.
- Encuesta de Satisfacción.

COLABORADORES

¿Quienes son?

Directorios; colaboradores propios y colaboradores externos.

Mecanismos de comunicación

- Reuniones.
- Boletines informativos.
- Teléfono y correo electrónico.
- Jornadas de encuentro.
- Focus groups.
- Diálogo con sindicatos.
- Encuesta de clima y compromiso.

GRUPOEFE

PROVEEDORES

¿Quienes son?

Servicios y productos de construcción, higiene y seguridad

Mecanismos de comunicación

- Reportes.
- Reuniones.
- Plataformas de gestión públicas y privadas.
- Teléfonos y correos electrónicos.

COMUNIDAD

¿Quienes son?

Comunidades aledañas a las operaciones y otros activos de la empresa.

Mecanismos de comunicación

- Puerta a puerta.
- Cartas.
- Teléfono y correo electrtónico.
- Encuentros presenciales (reuniones, asambleas procesos de participación ciudadana temprana).

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

¿Quienes son?

Medios escritos y radiales; TV; Portales y Redes Sociales

Mecanismos de comunicación

- Telefóno y correo electrónico.
- Encuentros presenciales.
- Pautas de prensa.

EMPRESAS PARES

¿Quienes son?

Puertos; metro; servicios interurbanos y/o intermodales y tren Arica-Tacna.

Mecanismos de comunicación

- Reuniones.
- Teléfono.
- Correo Electrónico.

MEDIO AMBIENTE

INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

Comité Técnico de Puentes

Desde marzo de 2016, contamos con representación en el Comité Técnico de Puentes constituido por la Asociación Chilena de Carreteras y Transporte (ACCT), junto con la participación de representantes del sector público, académico y privado. El objetivo es desarrollar un contenido temático en aspectos prioritarios del ámbito de los puentes urbanos e interurbanos para Chile.

MOVILIDAD SOSTENIBLE:

RIELES PARA EL FUTURO

La sostenibilidad forma parte de la identidad de Grupo EFE. El sistema ferroviario ofrece múltiples beneficios y cumpliendo nuestro rol como empresa pública, tenemos una gran oportunidad y aporte que hacer a Chile, especialmente en el contexto actual.

El tren representa más que las vías y el servicio. Nuestro sistema promueve los valores de la equidad, la descentralización, la integración y la calidad de vida de los usuarios.

A través del tren es posible optar a más conectividad, mejores tiempos de viaje y altos estándares de seguridad. Además, el modo ferroviario contribuye a generar ciudades con sistemas de transporte más eficientes, con menor congestión, disminuyendo los grados de contaminación.

Y aunque los servicios de pasajeros representan la cara más visible de nuestra operación, estamos convencidos de que el transporte de carga también juega un rol fundamental en el desarrollo productivo de nuestro país, con el fin de fomentar la diversificación de las economías locales y establecer lazos entre el progreso social y económico.

Como Grupo EFE, fortalecemos nuestra gestión al identificar e integrar criterios sociales, ambientales y de gobernanza en el ciclo de vida de la operación que nos permitan trazar el camino hacia una movilidad sostenible en Chile.

ESTOS SON LOS BENEFICIOS DEL MODO FERROVIARIO

DESCONGESTIÓN VIAL

1 TREN de pasajeros equivale a **8 BUSES** o **480 VEHÍCULOS.**

1 TREN de carga equivale a **68 CAMIONES**

CONTRIBUYE A LA DESCONTAMINACIÓN

Un tren emite casi un 80% menos de CO2 que un camión.

AHORRO DE TIEMPO DE VIAJE

Los trenes no tienen congestión y puedes ahorrar 2 horas de viaje al día con nuestros proyectos.

MAYOR SEGURIDAD

Cruces desnivelados, pasarelas peatonales y protección en las vías.

CAPÍTULO DOS

DISEÑO DEL SERVICIO

ITINERARIO 20/27

Durante 2019 fijamos un claro norte de desarrollo para EFE: ejecutar el ambicioso plan de inversiones Chile Sobre Rieles, que considera más de 5 mil 500 millones de dólares, y que nos permitirá triplicar el número de pasajeros que transportamos, duplicar la carga y terminar con el histórico déficit operacional de EFE al 2027.

Se trata de un gran salto en el desarrollo del modo ferroviario en nuestro país, que ampliará -a partir de proyectos de clase mundial- los beneficios que brinda el ferrocarril: transporte amigable con el medioambiente, seguro, eficiente y de calidad para sus usuarios.

Este objetivo también implica un inmenso desafío para EFE y sus equipos de trabajo. Por eso, nos hemos propuesto el Itinerario 20/27, una exigente hoja de ruta cuyas bases fijamos en 2019 y con la que esperamos consolidar las capacidades de nuestra organización y sus integrantes para hacer realidad el modo ferroviario que soñamos para en Chile, como protagonista del transporte de pasajeros y el sistema logístico.

Así hemos iniciado una gran aventura de transformación y mejoramiento permanente que apunta consolidar la sostenibilidad futura de nuestra empresa y crear valor para nuestros usuarios y las comunidades que nos rodean.

Patricio Pérez,
Gerente General de Grupo EFE.

NUESTRAS METAS

AUMENTAR SERVICIOS DE CERCANÍA

Triplicar la cantidad de pasajeros al 2027, para llegar **a 150 millones de pasajeros por año.**

INCREMENTAR SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA

Duplicar la cantidad de carga al 2027, para llegar a **21 millones de toneladas transportadas por año.**

MEJORAR EFICIENCIA Y RESULTADOS FINANCIEROS

Ebitda > 0
en 2027

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

7.3 De aquí a 2030 se busca duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética

11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Tema material

EXPANSIÓN DEL SERVICIO

Se refiere a las inversiones y nuevos proyectos que tienen como objetivo expandir el servicio de pasajeros y/o carga del Grupo

Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a clientes y comunidades.

Modelo de gestión

A través del Itinerario 2027, el plan de desarrollo que permitirá hacer realidad el ambicioso proyecto Chile Sobre Rieles, Grupo EFE define los grandes objetivos de cara a los próximos 7 años.

GRI 103-1, 103-2, 103-3, IP1

CHILE SOBRE RIELES

Hace algunos años soñamos un país con una matriz de transporte diversificada, moderna y en línea con las necesidades ambientales del siglo XXI. Este deseo se convierte en realidad, gracias a Chile Sobre Rieles, nuestra hoja de ruta para construir el sistema ferroviario del futuro. Se trata de más de 27 proyectos de infraestructura y seguridad para pasajeros y carga. Este plan de inversiones de largo plazo por más de 5 mil 500 millones de dólares, permitirá llegar a 150 millones de pasajeros en 2027; contar -por primera vez en la historia- con toda la flota de trenes nuevos; duplicar la carga transportada a más de 21 millones de toneladas y, terminar con el déficit operacional de EFE.

5.500 millones de dólares

21 millones de toneladas de carga

150 millones de pasajeros

+ 27 proyectos de infraestructura

EL 44% DE LA INVERSIÓN DE CHILE SOBRE RIELES SERÁ PARA REGIONES Y EL 56% PARA SANTIAGO.

NUESTRO PLAN TRIENAL
2017-2019 Y 2020-2022

Los Planes Trienales constituyen el marco de financiamiento del plan de inversiones de Grupo EFE. Durante 2019 realizamos una ampliación del plan trienal vigente para incorporar nuevos proyectos entre los que destacan nuevos trenes para los distintos servicios de pasajeros.

Actualmente, estamos elaborando -en conjunto con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones- la propuesta de Decreto Oficial del nuevo Plan Trienal que regirá entre 2020 y 2022.

JULIO 2019

La Contraloría General de la República tomó razón del decreto de reformulación del Plan Trienal 2017-2019, para incluir los nuevos trenes para Nos, Rancagua y Chillán, principalmente.

OCTUBRE 2019

Presentación de la propuesta del nuevo Plan Trienal 2020-2022 a la Dirección de Presupuesto (Dipres).

DICIEMBRE 2019

Recepción de observaciones.

ENERO 2020

Dipres autorizó el monto final del plan por MMUS 1.832.

MODO FERROVIARIO:

UNA RESPUESTA DE FUTURO

Como Grupo EFE nos inspira no sólo ofrecer el mejor servicio, sino también mostrar a Chile que el tren es una herramienta de progreso y transformación. Durante los próximos años llevaremos adelante diversos proyectos, que beneficiarán a más de 70 comunas en todo el país, generando impactos en términos de ahorro de tiempo, descongestión de carreteras, seguridad en los trayectos y descentralización. Esta apuesta de futuro es parte del compromiso con el modo ferroviario y la movilidad sostenible que queremos ofrecer. Hoy, tenemos presencia en 10 regiones del país, y en cada rincón existen solicitudes de más y mejores trenes. Ese anhelo, que impulsa el proyecto Chile Sobre Rieles, contempla los siguientes proyectos, que deben concretarse de aquí a 2027.

FCALP

- Análisis de tren urbano: estudio de demanda (convenio con Universidad de Tarapacá).
- Potenciar tren turísticoArica-Poconchile/Central.
- Recuperación de coches patrimoniales.
- Plataforma Logística Ferroportuaria.

Metro Valparaíso

- Integración modal en zonas urbanas del Gran Valparaíso.
- Extensión del servicio a Quillota y La Calera.
- Normalización de la vía.
- Construcción Desnivelación Cruce Portales.
- Construcción Estación Valencia.
- Construcción Subestación Rectificadora El Belloto.
- Construcción segunda línea de 44 kV. Logística Ferroportuaria.

Tren Central

- Proyectos de servicios de Santiago Melipilla y Santiago – Batuco y Chillán - Alameda.
- Renovación de material rodante servicios Metrotren Nos y Rancagua.
- Mejora continua de estaciones, confinamiento y vías.
- Estudios de tramos regionales e interregionales para O'Higgins, El Maule y Ñuble.
- Renovación Ramal Talca-Constitución.

Fesur

- Nuevo puente ferroviario Biobío.
- Ampliación de capacidad de servicio Biotren.
- Extensiones Biotren Lota y Lirquén.
- Extensión servicio Victoria – Temuco - Padre Las Casas.
- Nuevo servicio Temuco Gorbea.
- Mejoramiento de acceso a puertos.

El proyecto Melipilla transportará a más de 50 millones de usuarios y significará ahorros de tiempo que superan las dos horas diarias, lo que en un año equivale a 22 días de vacaciones.

El tren a Batuco permitirá movilizar 17 millones de pasajeros cada año, con trenes cada 6 minutos en horas punta y cada 12 minutos en hora valle.

Servicio	Inversión MM USD	Población beneficiada	Comunas atendidas	Etapa actual
Extensión MV Quillota-La Calera	443,4	1.118.44	4	Ingeniería básica.
Metrotren Nos	54,9	905.786	6	Compra material rodante.
Metrotren Rancagua	48,3	1.175.735	8	Compra material rodante.
Metrotren Melipilla	1.554	1.137.000	8	Inicio licitaciones de construcción.
Metrotren Batuco	668,8	590.000	5	Evaluación ambiental.
Tren Chillán-Alameda	115,0	2.000.000	14	Licitación material rodante.
Tren Talca-Constitución	13,7	2.000.000	14	Licitación material rodante, centro de mantenimiento y mejoramiento de vías. Prefactibilidad de estaciones e ingeniería de paraderos.
Puente Biobío	220,0	-	-	Evaluación ambiental.
Extensión Lirquén	73,7	872.000	2	Postulando a prefactibilidad.
Extensión Lota	47,5	870.000	2	Postulando a ingeniería básica.
Corto Laja	15,5	550.000	7	Licitación material rodante.
Ampliación Biotren	290,3	825.000	7	Prefactibilidad en desarrollo.
Metrotren Araucanía	187,8	422.400	5	Postulando a ingeniería básica.

Creemos en el transporte de carga sostenible

Para avanzar en términos de movilidad sostenible es necesario también modernizar los servicios de transporte de carga.

En EFE entendemos la necesidad de aportar al desarrollo productivo de la nación y de esta forma fomentar el crecimiento de las economías regionales. Chile Sobre Rieles busca dotar a la zona central del país de una Plataforma Logística Ferroportuaria que permitirá sustentar el crecimiento de la capacidad de los puertos de San Antonio y Valparaíso, mediante la modernización del terminal intermodal de Barrancas; la construcción de un nuevo Centro de Intercambio Modal (CIM) y el mejoramiento del corredor ferroviario de San Antonio.

En línea con este plan, en 2019 desarrollamos la ingeniería de detalle del patio de transferencia de carga de Barrancas que debe iniciar obras en 2020. En septiembre, adjudicamos la ingeniería básica de rehabilitación del corredor y exploramos distintas alternativas para la localización del Centro de Intercambio Modal que considera el proyecto.

Asimismo, en marzo de 2019 iniciamos la operación de la cancha de transferencia forestal de cajón en La Araucanía, la que implicará un aumento de 500 mil toneladas anuales de carga. Por otra parte, en abril comenzamos el funcionamiento del Terminal Multimodal La Divisa, que permitirá un incremento de 200 mil toneladas.

Todas estas mejoras para el transporte de carga se alinean a la estrategia de movilidad sostenible, que busca también generar negocios eficientes, con un alto nivel de desarrollo y que promuevan el cuidado del medioambiente en sus procesos de transporte.

Tema material

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Se refiere a la supervisión y mejoramiento continuo de la infraestructura del Grupo a nivel nacional.

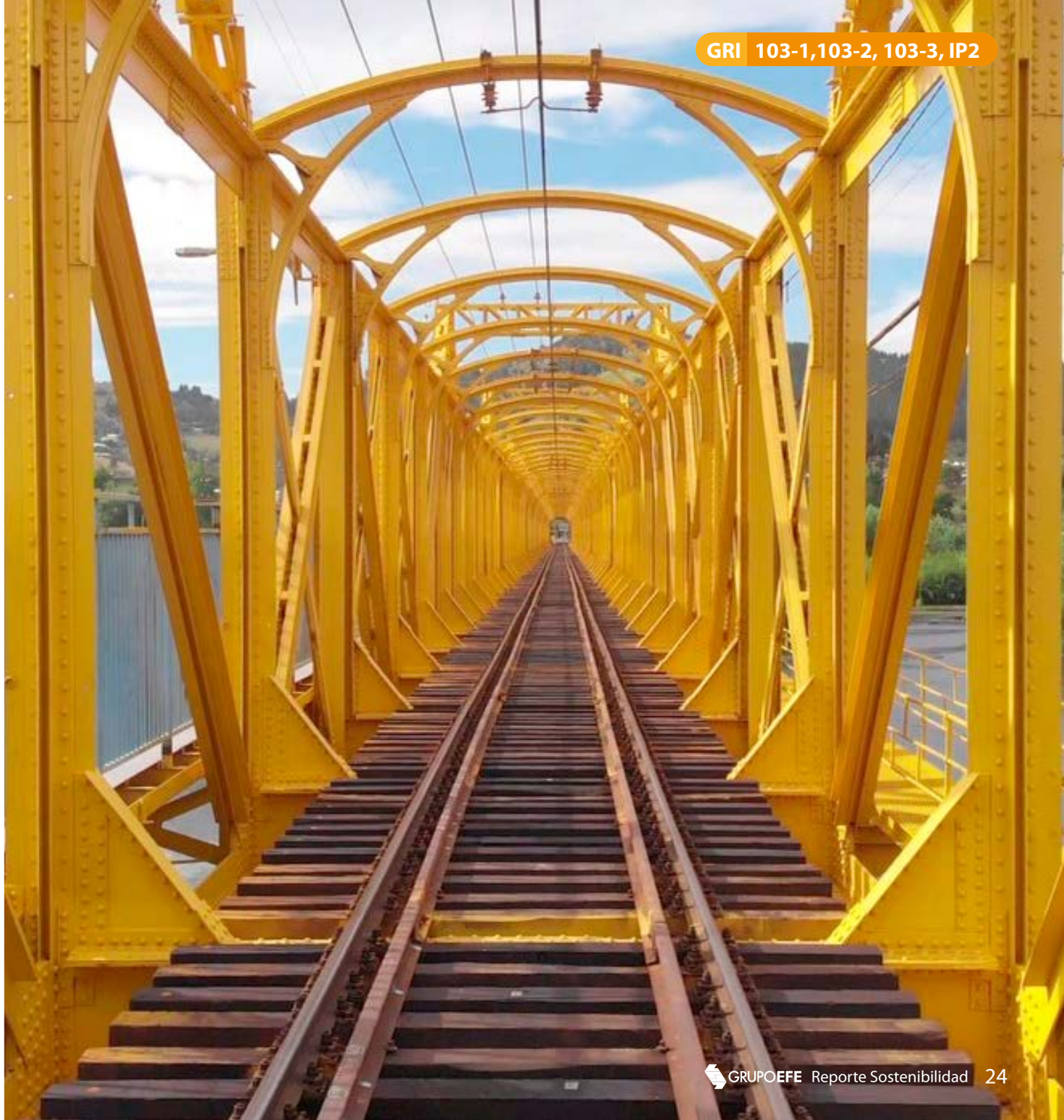
Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a clientes y comunidades.

Modelo de gestión

Definir e implementar procesos, metodologías y criterios de diseño que agreguen valor a la empresa, son acciones que lideran los equipos de nuestra Gerencia de Ingeniería e Infraestructura.

GRI 103-1,103-2, 103-3, IP2



INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA: NUESTRO PRINCIPAL CAPITAL

Nuestra red ferroviaria consta de 2.400 kilómetros, entre Ventanas por el norte y Puerto Montt por el sur, incluyendo trazados transversales con accesos a los principales puertos de las Regiones de Valparaíso y Concepción. Además, incluye 206 kilómetros de vías del tramo chileno del ferrocarril Arica-La Paz, que va desde Arica hasta Visviri. Con esta amplia red, unimos pueblos, personas y generamos los espacios para el desarrollo de nuestra economía.

Durante 2019 realizamos importantes proyectos de fortalecimiento de nuestra infraestructura que impactan directamente en la seguridad, continuidad y productividad operacional, mejorando la oferta y servicio hacia nuestros clientes, siempre teniendo en cuenta la mirada integral que nos exige el desafío de la movilidad sostenible.

Puentes

La seguridad y confiabilidad de nuestra infraestructura es prioridad para EFE. Durante 2019 seguimos avanzando en la rehabilitación de 21 puentes, entre los que destacan el puente Diguillín, cuyas obras de rehabilitación concluyeron en mayo; los trabajos en el puente Huaqui, concluidas en agosto, la de los viaductos Huilquilco, Loncoche, Perquenco, y Quillenco, finalizadas en septiembre y del puente Laja, terminadas en noviembre. Durante 2020 trabajaremos en otros 28 puentes, con lo que concluiremos el Plan Maestro de Puentes en 2022, con un total de 49 viaductos rehabilitados.

Desnivelaciones de cruces

El proyecto Rancagua Xpress contempló la construcción de 8 pasos vehiculares desnivelados a cargo de EFE para el cierre y reemplazo de igual número cruces a nivel en el tramo Buin – Rancagua. De ellos, durante 2019 pusimos en funcionamiento los pasos superiores Bascuñán, Rincón de Paine y Codegua, junto con los pasos inferiores Linderos y La Compañía. Asimismo, iniciamos lo trabajos de los pasos Todos los Santos, cuyas obras esperamos concluir en diciembre de 2020 y Las Coloradas, proyectado para febrero de 2021.

Automatización de cruces

En la misma línea, durante 2019 avanzamos en la primera etapa del proyecto de Automatización de Cruces a Nivel (PAN I) que considera un total de 115. De ellos, 100 se encuentran en ejecución, de los cuales 79, además, consideran obras de mejoramiento en su carpeta de rodado. En diciembre de 2019, cuatro de estos cruces comenzaron su marcha blanca y esperamos concluir la totalidad de la primera etapa durante el primer semestre de 2020.

Desviadores

Otro hito importante para fortalecer la seguridad y eficiencia de nuestra operación fue el proyecto de renovación de desviadores que implicó la adquisición de 210 unidades: 60 se instalarán entre Alameda y Paine; 55 unidades en el tramo Puerto-Limache que serán redestinados al proyecto de Chillán; 35 para Patios de Maniobras (20 Patio Barrancas y 15 Patio Alameda) y 60 para la Región del Biobío. La instalación comenzó con 2 desviadores en diciembre de 2019 en Fesur y uno en el Patio Alameda.

Acceso a puertos

También en Fesur avanzamos en el proyecto de Mejoramiento de Acceso a Puertos, iniciativa que permitirá dar un salto cualitativo en el estándar de este trazado entre San Rosendo y Talcahuano, mejorando la confiabilidad y seguridad de la operación y otorgando una mayor eficiencia en la cadena logística para el transporte de carga que tiene como destino los principales puertos de la región.
De esta forma, en marzo de 2019 ejecutamos obras en el patio de maniobras El Arenal, mientras que en julio realizamos la conservación de vías en el tramo de Laja a Hualqui y, en septiembre, entre Laja y Renaico.

UNA NUEVA FLOTA:

TRENES QUE NOS LLEVAN AL FUTURO

De la mano de Chile Sobre Rieles, por primera vez, EFE contará con toda la flota de trenes nuevos. Este hito, no solo nos permite ser más eficientes en materia ambiental y de gestión, sino que también implicará una mejor experiencia para nuestros pasajeros.

ACTUALMENTE, GRUPO EFE CUENTA CON 83 TRENES DE PASAJEROS EN OPERACIÓN. DE ELLOS, 77 SON ELÉCTRICOS Y 6 USAN DIÉSEL.

En el ámbito de la flota, Chile Sobre Rieles prevé la adquisición de 105 trenes nuevos. De ellos, 30 reemplazarán a los que actualmente están en operación y 75 se sumarán para atender nuevos servicios.

Asimismo, se mantendrán en operación 51 trenes, todos ellos eléctricos y adquiridos entre 2005 y 2016 para los servicios Metro Valparaíso y Metrotren Nos. De esta forma, en 2027 contaremos con una flota de 156 trenes. De ellos, el 94% corresponde a trenes eléctricos, los 10 restantes son nuevos trenes diésel, que atienden zonas no electrificadas de la red y que cumplen con los más estrictos estándares de emisiones de la industria, en línea con nuestro desafío de llevar la movilidad sostenible a más rincones de Chile.

Nuevos trenes para el sur

El Plan Trienal 2017 – 2019 de EFE consideró la compra de nuevo material rodante destinado a servicios en las regiones del Biobío y La Araucanía:

Servicio	Filial	Tipo	Nº de equipos
Biotren	Fesur	Eléctrico	9
Corto Laja	Fesur	Eléctrico	3
Victoria – Temuco	Fesur	Diésel	3
Total			**15**

La renovación del material rodante beneficiará a los servicios Biotren, Corto Laja (Mercado-Laja) y Victoria-Temuco. A fines de 2020 comenzarán a llegar los 15 trenes nuevos.

Cómo serán los trenes

Se trata de equipos nuevos, bidireccionales, más silenciosos, livianos y con menor consumo de energía. Estos cumplen con las principales normas europeas de seguridad, confiabilidad y comodidad y su fabricante cuenta con las certificaciones que exige el mercado internacional.

Tema material

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y COMBUSTIBLES RENOVABLES

Implica la evaluación de nuevas tecnologías y medidas de adaptación para mejorar los estándares de eficiencia energética y uso de combustibles renovables.

Nivel de cobertura

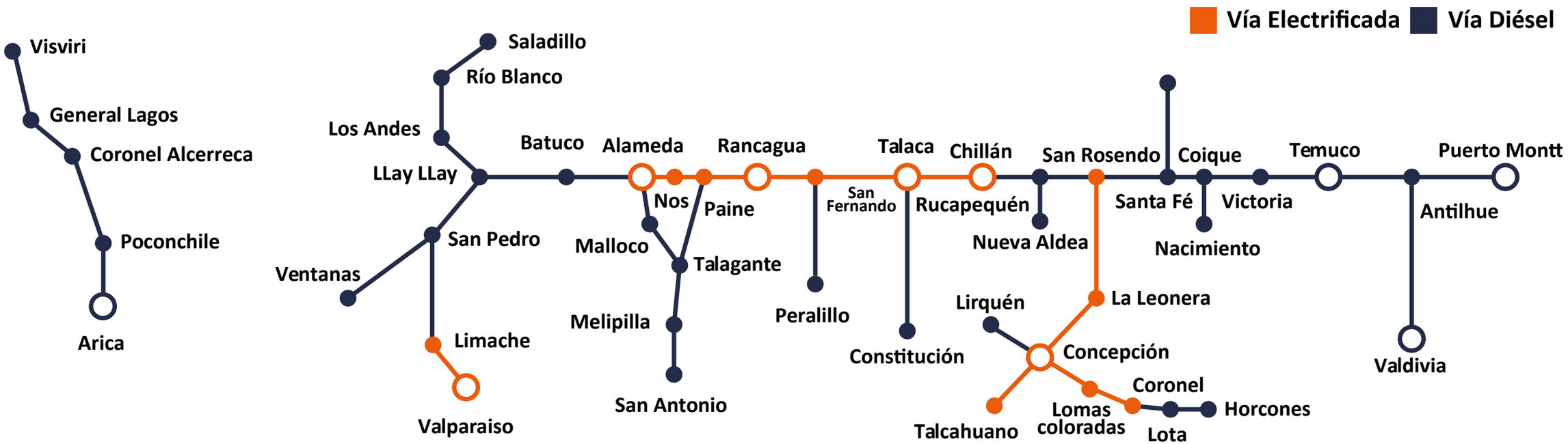
Su gestión es interna e impacta a clientes, comunidades y al medioambiente.

Modelo de gestión

El octavo compromiso de la Política de Seguridad, Salud Laboral y Medio ambiente es cuidar el medioambiente, lo que implica la identificación de las potenciales fuentes de contaminación y otros factores de impacto ambiental para establecer medidas de control.

GRI 103-1, 103-2, 103-3, IP3

Aporte a la movilidad sostenible:
Mapa de electrificación de la vía



Nuesta Empresa cuenta con 2.400 km de vía férrea principal, de los cuales, 842 km se encuentran electrificados. El transporte de carga hace uso de prácticamente de la totalidad de las vías, exceptuando el ramal de Talca - Constitución, en el que sólo se transportan pasajeros. En 2027 esperamos contar con 2.325 kilómetros de vía principal, de los cuales 1.056 serán electrificados.

Entre los beneficios del modo ferroviario y su aporte a la movilidad sostenible está su baja generación de gases de efecto invernadero, es decir, los que provocan el calentamiento global; así como el uso de electricidad para funcionar.

Un tren genera de 5 a 7 veces menos gases de efecto invernadero que sus competidores directos (carretero y aéreo), y al ser electrificado puede optar por fuentes de energía limpia.

[2] Este dato no contempla la filial FCALP (205,2 kms de vía)

Asimismo, los trenes pueden transportar una mayor cantidad de pasajeros/toneladas que otros medios de transporte (aéreo y carretero). Esto implica que, aunque se trate de trenes diésel, su aporte en CO^2 sigue siendo baja, si se distribuye por pasajero o tonelada transportada.

Estas cifras respaldan nuestra preocupación por gestionar los impactos ambientales de nuestra operación y nos comprometen a seguir trabajando para lograr el objetivo de la movilidad sostenible, para el que la llegada de nuevos trenes será un inmenso aporte.

Gramos de CO2 por pasajero y kilómetro (pkm)	
Caminar/Bicicleta	0 g/pkm
Tren	14-40 g/pkm
Bus	68 g/pkm
Moto	72 g/pkm
Auto	104 g/pkm
Avión	285 g/pkm

Fuente: Agencia Europea de Medio Ambiente

Gramos de CO2 por tonelada y kilómetro (tkm)	
Caminar/Bicicleta	0 g/tkm
Tren	20 g/tkm
Camión	75 g/tkm

Fuente: Agencia Europea de Medio Ambiente

UN TREN, SEGÚN SU CARGA Y ESTRUCTURA, PUEDE EQUIVALER A 80 CAMIONES. ESTO IMPLICA UN APORTE EN LA BAJA DE EMISIONES Y LA DISMINUCIÓN DE LA CONGESTIÓN VIAL.

Emisiones de nuestros trenes

	XM-Modular (Metro Valparaíso)	XM-Modular (Tren Central)	UT-440 (Fesur)	UTS-444 "Chillán" (Tren Central)	Buscarril (Talca-Constitución)	TLD (Victoria-Temuco)
Emisiones	25 g/pkm	25 g/pkm	50 g/pkm	14 g/pkm	11 g/pkm	14 g/pkm
Consumo energético	4,9 kWh/tren-km	4,9 kWh/tren-km	10,9 kWh/tren-km	0,9 kWh/tren-km	10,8 kWh/tren-km	19,2 kWh/tren-km

PARTICIPANDO POR LA ELECTROMOVILIDAD

Metro Valparaíso forma parte de la Mesa Regional de Electromovilidad, con participación mensual en reuniones junto a otras empresas, universidades y entidades públicas.

Por otra parte, durante 2019, Fesur firmó un convenio con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones que permitirá implementar servicios integrados de buses eléctricos a nuestro servicio Biotrén.

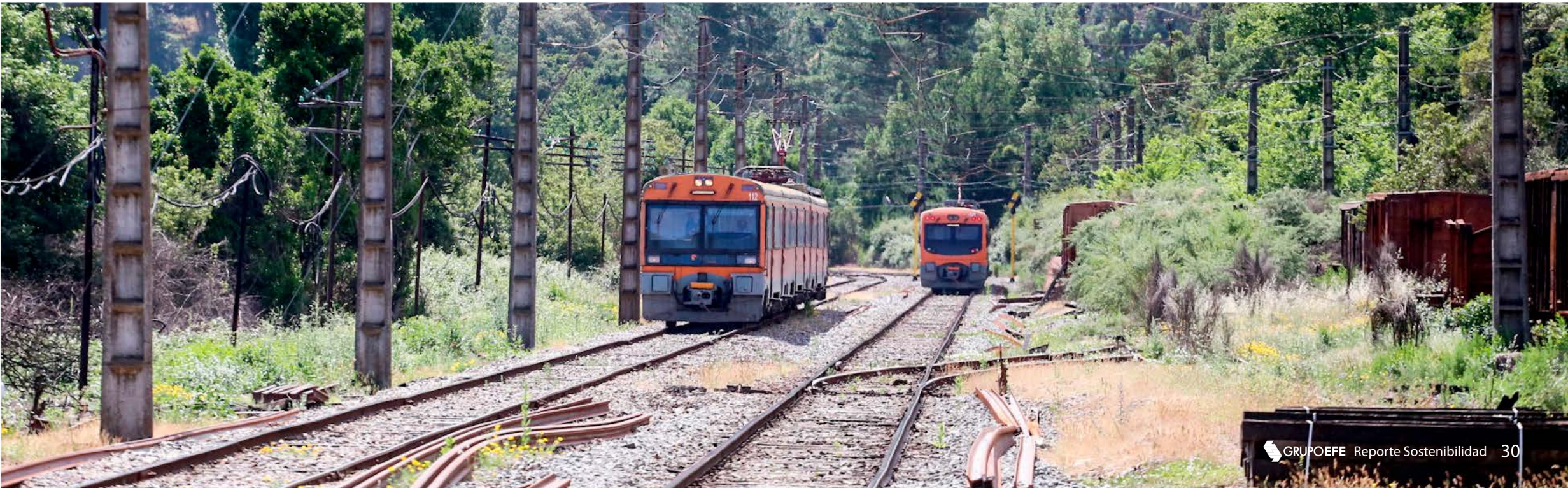
Modernizamos nuestro
sistema de gestión

En el actual contexto, donde reducir el impacto ambiental es fundamental, creemos necesario fortalecer aún más el modo ferroviario. El tren, al ser menos contaminante respecto de otros medios, tiene el potencial de seguir conectando personas y desarrollando procesos productivos de la economía, con cada vez más bajos niveles de contaminación. Es por eso que durante 2019 nos planteamos el desafío de avanzar hacia la modernización de nuestro sistema de gestión energética.

El plan de trabajo implica analizar las condiciones actuales, para avanzar hacia un modelo de gestión que se acerque a las certificaciones mundialmente reconocidas en materias ambientales, energéticas y de seguridad. Durante 2020 y con el objetivo de dar los primeros pasos hacia esta modernización, se contempla la difusión interna del sistema, el entrenamiento del personal y el diagnóstico de la línea de base de trabajo. Esta primera fase, nos permitirá definir los focos prioritarios de gestión para los próximos años.

Nuestros principales desafíos son avanzar en la medición de la huella de carbono, el consumo energético y la gestión de residuos.

Actualmente, contamos con una Política de Seguridad, Salud Laboral y Medio Ambiente que define 10 compromisos concretos en estos ámbitos y que se socializó con la totalidad de los colaboradores del grupo durante 2019.



CAPÍTULO TRES

OFERTA DEL SERVICIO

UNA EXPERIENCIA DE CALIDAD PARA NUESTROS USUARIOS

El compromiso y dedicación que nos mueve día a día es reconocida por la buena evaluación que hacen nuestros usuarios del servicio que entregamos. Esto nos motiva aún más y nos pone nuevos desafíos adelante para seguir mejorando.

Estamos comprometidos con la calidad del servicio y nuestro objetivo es que la experiencia de viaje sea cada vez mejor. Por ello, estamos trabajando para entregar mejor información, más y nuevas frecuencias y otros servicios que hagan el viaje más placentero, tales como, Wifi gratuito en estaciones o aplicaciones de entretenimiento a bordo.

Nos esmeramos para seguir contando con la preferencia de nuestros usuarios y que día a día sean más las personas que nos prefieran como medio de transporte seguro, limpio y confiable, en cada una de las regiones donde Grupo EFE opera sus servicios.

Juan Pablo Palomino,
Gerente General Tren Central.

NUESTROS
RESULTADOS 2019

SATISFACCIÓN NETA PONDERADA DE LOS SERVICIOS DE GRUPO EFE

69%

CANTIDAD DE PASAJEROS TRANSPORTADOS

51.577.716

CANTIDAD DE CARGA TRANSPORTADA

3.137 TKBC

(INCLUYE CARGA, PESO DE LAS LOCOMOTORAS Y CARROS.)

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Tema material

EXPERIENCIA DEL USUARIO Y ACCESIBILIDAD

Incorpora la gestión de la experiencia de servicio, satisfacción de clientes y condiciones para la accesibilidad universal de nuestros pasajeros.

Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a usuarios.

Modelo de gestión

La Dirección de Experiencia de Viaje y Relación con Filiales, dependiente de nuestra Gerencia Comercial y de Negocios Corporativos, tiene la misión de asegurar el cumplimiento de nuestra promesa de servicio: "Trabajamos para que nuestros clientes lleguen a sus destinos en forma rápida, segura y a tiempo con un servicio confiable e informado".

GRI 103-1,103-2, 103-3

NUESTRO EJE CENTRAL: LOS PASAJEROS

Durante 2019, experimentamos un aumento sustancial de la cantidad de pasajeros transportados, especialmente en los servicios de Tren Central quienes superaron en un 20% el total de usuarios en 2018 y Fesur que tuvo un 5% de aumento.

Millones de pasajeros transportados

	2016	2017	2018	2019
Tren Central	0,7	9,1	21,1	25,3
Metro Valparaíso	19,7	19,5	20,7	20,2
Fesur	4,3	4,8	5,8	6,1
Total	24,7	33,4	47,6	51,6

EN 2019, TRANSPORTAMOS 51.577.716 PASAJEROS, UN 8,4% MÁS QUE EN 2018.

Beneficios del modo ferroviario

El modo ferroviario ofrece múltiples beneficios para el traslado de pasajeros en comparación con otros modos de transporte.

- Permite disminuir los tiempos de viaje.
- Conecta ciudades a lo largo del país.
- Está integrado a otros medios de transporte.
- Los nuevos trenes adquiridos por Grupo EFE generan menos ruidos y vibraciones.
- Es seguro, confiable y cómodo.
- Permite contar con una modalidad de transporte sostenible y amigable con el medioambiente.
- Contribuye a descongestionar carreteras y ciudades.

LA EXPERIENCIA DE NUESTRO SERVICIO

Ser parte de un sistema de movilidad sostenible nos plantea el desafío de una mejora continua en la experiencia de nuestros usuarios. Al transportar a más de 51,6 millones de personas tenemos la responsabilidad de hacernos cargo de en su experiencia integral, desde la preventa hasta la postventa.

Rediseñando el servicio

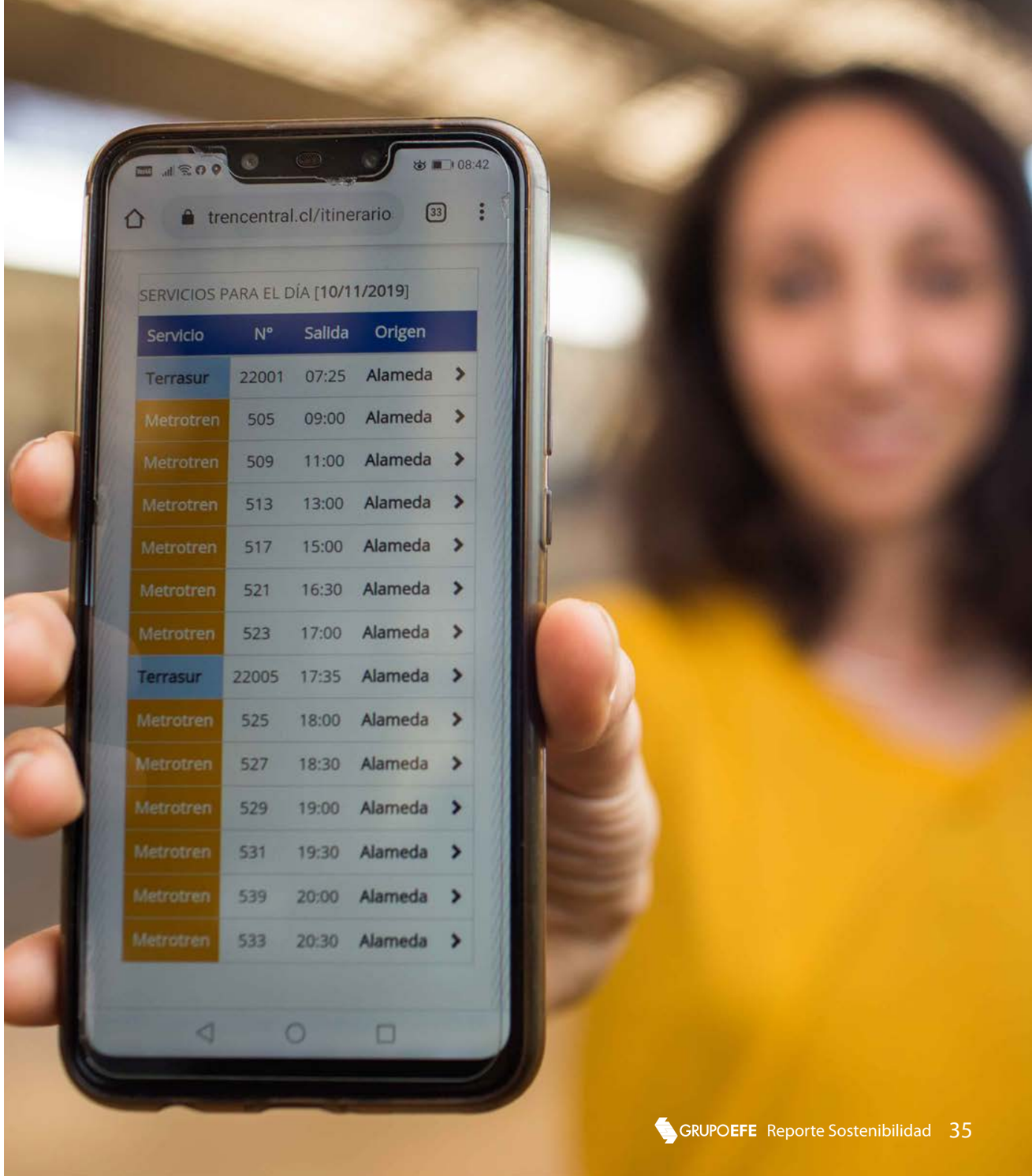
En 2019 realizamos "Talleres de Diseño de Experiencia de Servicio" en nuestras filiales de Metro Valparaíso, Fesur y Tren Central. Durante estas jornadas, ejecutivos y colaboradores participaron para construir un modelo de servicio estandarizado para todas las filiales del Grupo. El resultado de estos talleres nos ayudó en la definición de las estrategias de futuro en esta materia, reconociendo las particularidades de cada territorio y filial.

Experiencia en la web

Otra de las acciones en torno a la mejora de la experiencia de nuestros usuarios fue la renovación de nuestro sitio web www.efe.cl, uno de los espacios de interacción fundamentales con los diversos grupos de interés, y principalmente con nuestros usuarios directos.

La plataforma se centra en los pasajeros, por lo que se incorporaron nuevas funcionalidades que buscan mejorar la experiencia, incluyendo el proceso de precompra. Otros aspectos que se incluyeron en esta renovación de nuestro sitio digital fueron:

- Carga online de la tarjeta de Metrotren Nos y Metro Valparaíso.
- Consultar saldo para el servicio de Metrotren Rancagua y Biotren Concepción.
- Compra de pasajes para el Tren Chillán – Alameda.
- Estado de cada red informado a través de Twitter lo que permite planificar el viaje de manera más informada.
- Nueva sección "Nuestros Servicios" donde se puede acceder directamente a información detallada de horarios, formas de pago, tarifas y beneficios.



Conociendo a nuestros usuarios

Para monitorear la experiencia de los pasajeros de forma homologada y recabar información que nos permita perfilar a quienes utilizan nuestros diversos productos y servicios, durante 2019 ejecutamos dos estudios: Satisfacción de Servicio y Experiencia de Usuario. Esto nos permitió contar con información de primera fuente para poder mejorar en diversos aspectos de nuestra misión como Grupo EFE.

Inversión para el futuro

De cara a la ejecución del Plan Trienal 2020-2022 incorporamos inversiones que nos permitirán:

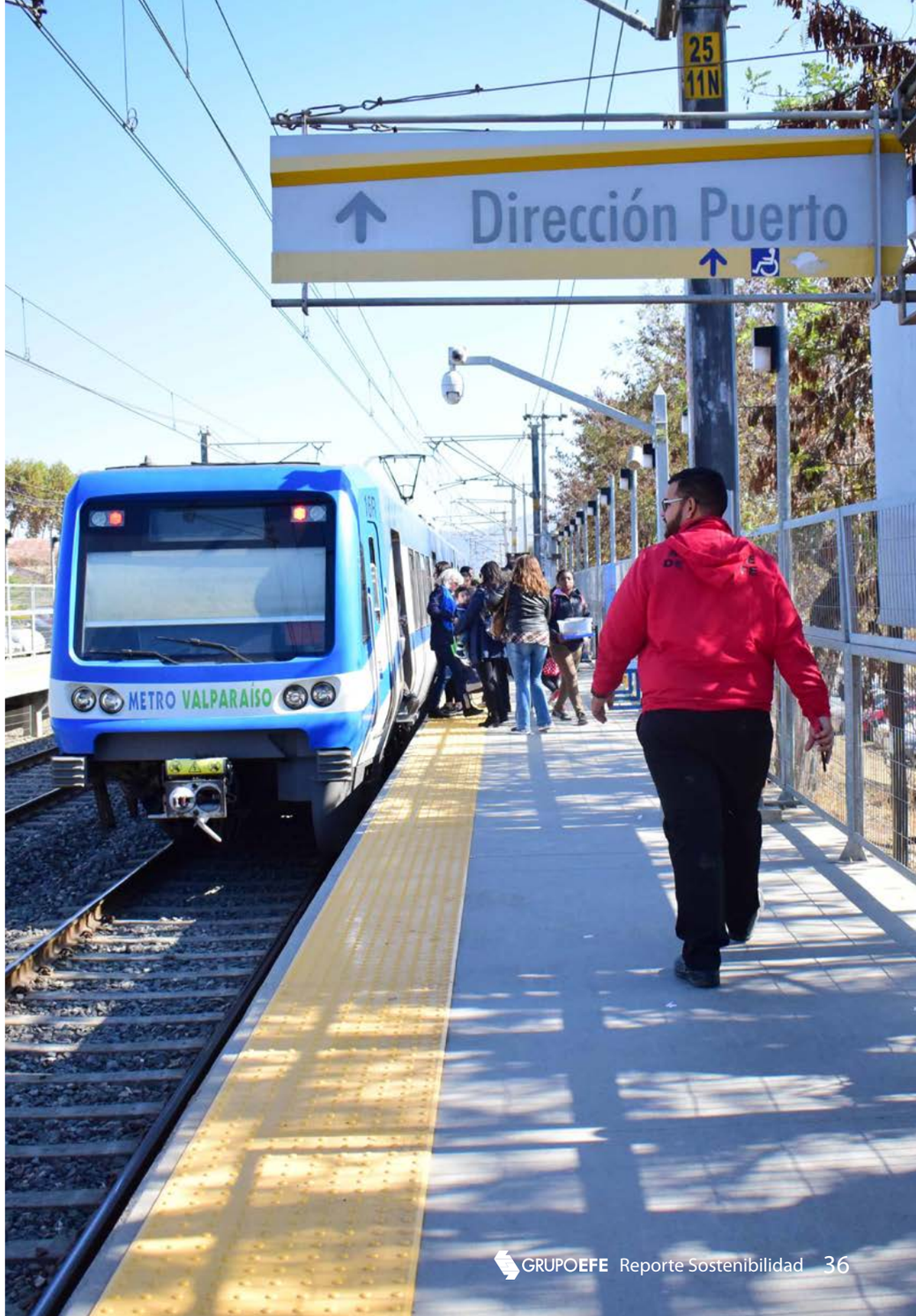
a. Accesibilidad universal en todos los servicios del grupo.
b. Implementación de un sistema único de información a pasajeros y señalética para todas las estaciones y trenes.
c. Mejoramiento de la infraestructura de estaciones, tales como extensiones de techumbres, asientos en andenes y baños.
d. Equipamiento para mejorar la conexión intermodal de estaciones.

La llegada de nuevos trenes, también implicará una mejora sustancial en la experiencia de viaje de nuestros pasajeros, considerando las nuevas tecnologías y medidas de seguridad que incorporan. De esta forma nos acercamos a la movilidad sostenible que soñamos y por la que estamos trabajando actualmente.

Accesibilidad universal

En línea con nuestra mirada sobre la inclusión y haciendo un aporte concreto, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en Grupo EFE tenemos el convencimiento de entregar el mejor acceso a todos quienes necesitan trasladarse, sin importar su condición o edad. Por eso contamos con infraestructura y servicios que facilitan la experiencia de personas en situación de discapacidad y de la tercerad edad, como ramplas, ascensores y cruces peatonales.

Como parte del plan integral de accesibilidad universal iniciado en 2015, particularmente en Metro Valparaíso, durante 2019 se realizó un proyecto de adecuación de estaciones para mejorar las condiciones de acceso y desplazamiento de los usuarios. Esto permitió realizar la adaptación de boleterías, la eliminación de rejas reemplazándolas por cortinas, la instalación de huella podotáctil, la pintura de narices de escaleras, implementar nuevos pasamanos y bancas accesibles, entre otras. Además, de forma paralela se avanzó en el desarrollo de los anteproyectos de accesibilidad universal para 11 estaciones y se licitó la ingeniería para la instalación de ascensores en Quilpué y Villa Alemana.



SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Estamos comprometidos con entregar un servicio de calidad a todos nuestros pasajeros. Por ello, desde 2018 realizamos una encuesta de satisfacción a nuestros usuarios. Los resultados 2019 mostraron resultados positivos que nos desafían a seguir mejorando.

Tren Central	Fesur	Metro Valparaíso
Satisfacción neta 2018	Satisfacción neta 2018	Satisfacción neta 2018
64%	72%	52%
Satisfacción neta 2019	Satisfacción neta 2019	Satisfacción neta 2019
79%	85%	52%
Aumento	Aumento	Aumento
15 pts	13 pts	--

Servicios de calidad

Cada uno de nuestros servicios se evalúa con el objetivo de identificar aspectos de mejora y contribuir con la experiencia de viaje de nuestros pasajeros. Queremos aportar a mejorar su calidad de vida y su opinión es importante para seguir creciendo en términos calidad.

Los servicios que experimentaron un mayor aumento en satisfacción son Metrotren Nos y Biotren, cada uno con 16 puntos adicionales en la evaluación 2019. Seguidos por Metrotren Rancagua y Alameda Chillán con 10 y 8 puntos de aumento, respectivamente.

CERRAMOS 2019 CON 69% DE SATISFACCIÓN NETA, AUMENTANDO 9 PUNTOS RESPECTO A LA EVALUACIÓN 2018 (60%).

Satisfacción Neta por Servicio

	2018	2019	Diferencia
Metrotren Nos	63	79	+16 pts
Metrotren Rancagua	75	85	+10 pts
Metro Valparaíso	52	52	0
Biotren	71	87	+16 pts
Alameda Chillán	78	86	+8 pts
Victoria Temuco	86	76	-10
Corto Laja	71	77	+6 pts

Nuestros atributos destacados

La movilidad sostenible debe contar con un fuerte componente de calidad. Estamos orgullosos de los resultados que muestran el aumento de la valoración de todos los atributos de experiencia de viaje. Para ello, la evaluación contempla un detallado modelo que incluye atributos específicos en los ámbitos de:

SEGURIDAD

CONDICIONES AMBIENTALES

INFORMACIÓN

PERSONAL

SITUACIÓN DE VIAJE

Entre los atributos con mayor valoración a nivel global destacan la facilidad de desplazamiento por las estaciones (98%), así como la seguridad del viaje en tren, la limpieza de los coches y estaciones; y la facilidad para acceder a ellas, todos con un 95%.

Asimismo, las mayores alzas se dieron en aspectos como: el ambiente es grato (de 21% a 70%); la subida y bajada del tren es fluida (de 38% a 79%); servicios complementarios que mejoran el viaje (de 40% a 79%); información relevante sobre el servicio al interior del tren (de 54% a 86%); la subida y la bajada del tren es segura (de 53% a 84%) y la espera del tren en el andén es ordenada (de 58% a 89%).

De acuerdo al estudio, del universo encuestado, el grupo más joven – de 16 a 24 años- realizó una evaluación más crítica con un 57% neto de satisfacción, mientras que el grupo de mayor edad -de 45 a 60 años– registró una alta valoración con un 83%.

Respecto de los servicios provinciales y regionales, el tren a Chillán es el que muestra mayores alzas en comparación a 2018, destacando la entrega de información necesaria del entorno y la actualización del estado del servicio. El aumento fue de 75 puntos porcentuales, de 19% a 94%, y de 56 puntos porcentuales, de 41% a 97%, respectivamente.

En tanto, los mejores índices de Metro Valparaíso son: servicios complementarios que mejoran mi viaje, el que subió de 26% a 71%, y el ambiente es grato en el tren, que se elevó de 14% a 54%, respecto de 2018.

Un dato muy positivo lo registró el tren Victoria- Temuco, ya que 8 de cada 10 de sus usuarios recomiendan el servicio. En el caso del Metrotren Rancagua 7 de cada 10 pasajeros lo promueven y en el servicio a Chillán 6 de cada 10.

El segundo Estudio de Satisfacción y Experiencia de los Usuarios fue de tipo cuantitativo, con entrevistas aplicadas a usuarios/as mayores de 16 años de los servicios de Metrotren Nos, Metrotren Rancagua, Metro Valparaíso, Biotren, Alameda Chillán, Victoria-Temuco y Corto Laja. Para cada servicio se realizaron un total de 400 encuestas alcanzando un error muestral de +/- 5% considerando varianza máxima e intervalo de confianza de 95%.

Durante 2020 continuaremos trabajando para mejorar la experiencia de viaje de todos nuestros pasajeros y de esta forma convertirnos en la primera opción de movilidad en sus desplazamientos diarios. En EFE estamos seguros de que al entregar el mejor servicio, estamos contribuyendo a la instalación de una nueva cultura ferroviaria, donde las personas son el eje fundamental de nuestro trabajo.

Tema material

INTERMODALIDAD

Considera la gestión de cara a la integración de diversos medios de transporte en nuestras estaciones.

Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a usuarios.

Modelo de gestión

La Gerencia de Planificación y Desarrollo lidera las iniciativas tendientes a avanzar en intermodalidad a través de estudios, mesas de trabajo e implementaciones en nuestras filiales.

GRI 103-1, 103-2, 103-3, IP 5

Acciones para la intermodalidad

En el último año hemos dado nuevos pasos para seguir avanzando en intermodalidad, un aspecto fundamental de la movilidad sostenible a la que aspiramos. Es por eso que en nuestra red hemos implementado acciones y medidas que aporten a la conexión de diversos modos de transporte, en los que el tren actúa como alimentador y en el que otros medios son un complemento para que cada persona llegue a su destino.

Combinaciones con Metro de Santiago, con la red de ciclovías y de buses, son parte de la oferta que ofrecemos en Tren Central. San Bernardo, Lo Valledor y Alameda, son las principales estaciones intermodales en la Región Metropolitana. En el caso de Metrotren Rancagua, se cuenta con estacionamientos para bicicletas que refuerzan nuestro compromiso con las formas de transporte más limpias.

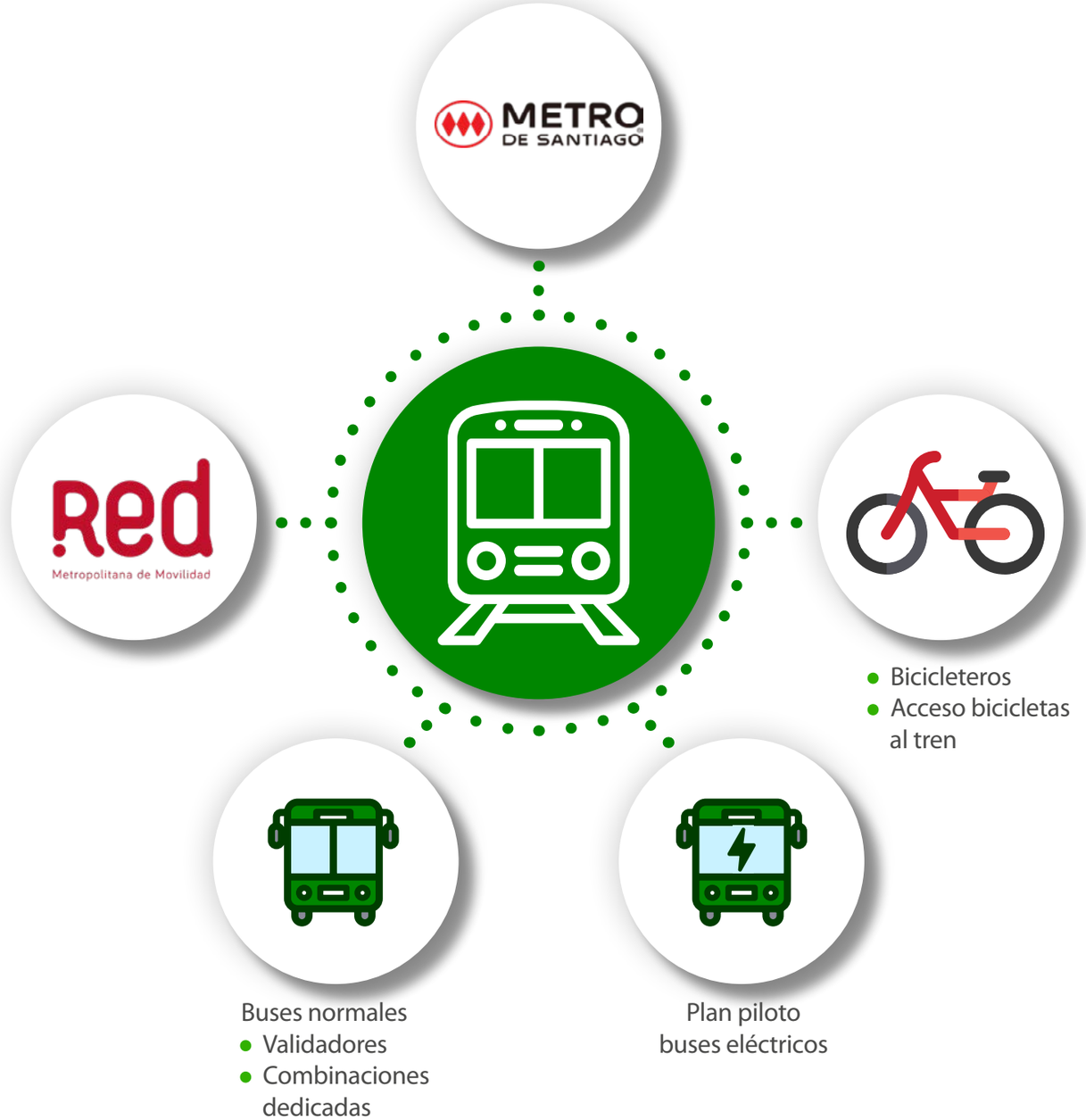
Entre las localidades de Valparaíso-Viña del Mar y Limache, nuestros usuarios pueden transportar sus bicicletas en los trenes, con el objetivo de crear formas integradas de desplazamiento.

A través de Metro Valparaíso hemos logrado avances significativos en intermodalidad gracias a alianzas con otros operadores de transporte público, como los trolebuses y ascensores en Valparaíso, a los que se sumó el operador de buses Agdabús para el uso de validadores en todos los recorridos de Olmué y Limache. Esto permite a los pasajeros utilizar la tarjeta Metroval como medio de pago, facilitando la integración bus y Metro.

Asimismo, existe un contrato para la prestación de servicio de buses de combinación con La Calera, La Cruz, Quillota y Limache Viejo, expandiendo la conectividad de los trenes. A ello se suma el proyecto de implementación de nuevos servicios integrados en Villa Alemana, Quilpué, Viña del Mar y Valparaíso.

De igual forma, y contribuyendo con la electromovilidad, Metro Valparaíso diseñó junto al Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, un piloto para recorrido de bus eléctrico en Viña del Mar, incluyendo trazado, paraderos, sistema de carga, estacionamiento, capacitación a conductoras, modelo de negocio, etc. que constituye el primer paso hacia una futura implementación.

En Concepción, la intermodalidad nos ha permitido crear espacio para el uso de la bicicicleta en los vagones durante ciertos horarios, además de permitir combinaciones de Biotren con el sistema de buses de la connurbación Talcahuano-Concepción a través del pasaje integrado.



Impulsando la intermodalidad
en todo Chile

La movilidad sostenible y de calidad tiene como ingrediente clave la intermodalidad. Impulsarla, nos permite fortalecer los sistemas integrados de transporte para brindar calidad de vida a nuestros pasajeros y requiere de esfuerzos multisectoriales.

Por eso, durante 2019, hemos realizado acciones puntuales para robustecer este sistema, que genera viajes más gratos y eficientes:

- A través de nuestra filial Fesur, licitamos y adjudicamos el "Estudio para el Diagnóstico y Manual de Recomendaciones para el Diseño, Operación y Localización de Terminales y Estaciones de Intercambio Modal en todas las regiones de Chile", realizado por la consultora CityPlanning, con el financiamiento de la Secretaría de Planificación de Transporte (Sectra).

- En lo que respecta a la Región Metropolitana, formamos parte de la "Mesa de trabajo de Intermodalidad", liderada por Sectra con participación de todos los organismos relacionados al transporte y planificación de la ciudad. El objeto de esta instancia es establecer una relación de coordinación y articulación sistemática que permita implementar un Plan Estratégico de Zonas de Intermodalidad con énfasis en Estaciones de Intercambio Modal (EIM).

Tema material

TRANSPORTE DE CARGA EFICIENTE

Implica la gestión del modelo de carga, incluyendo infraestructura, clientes y metas 2027.

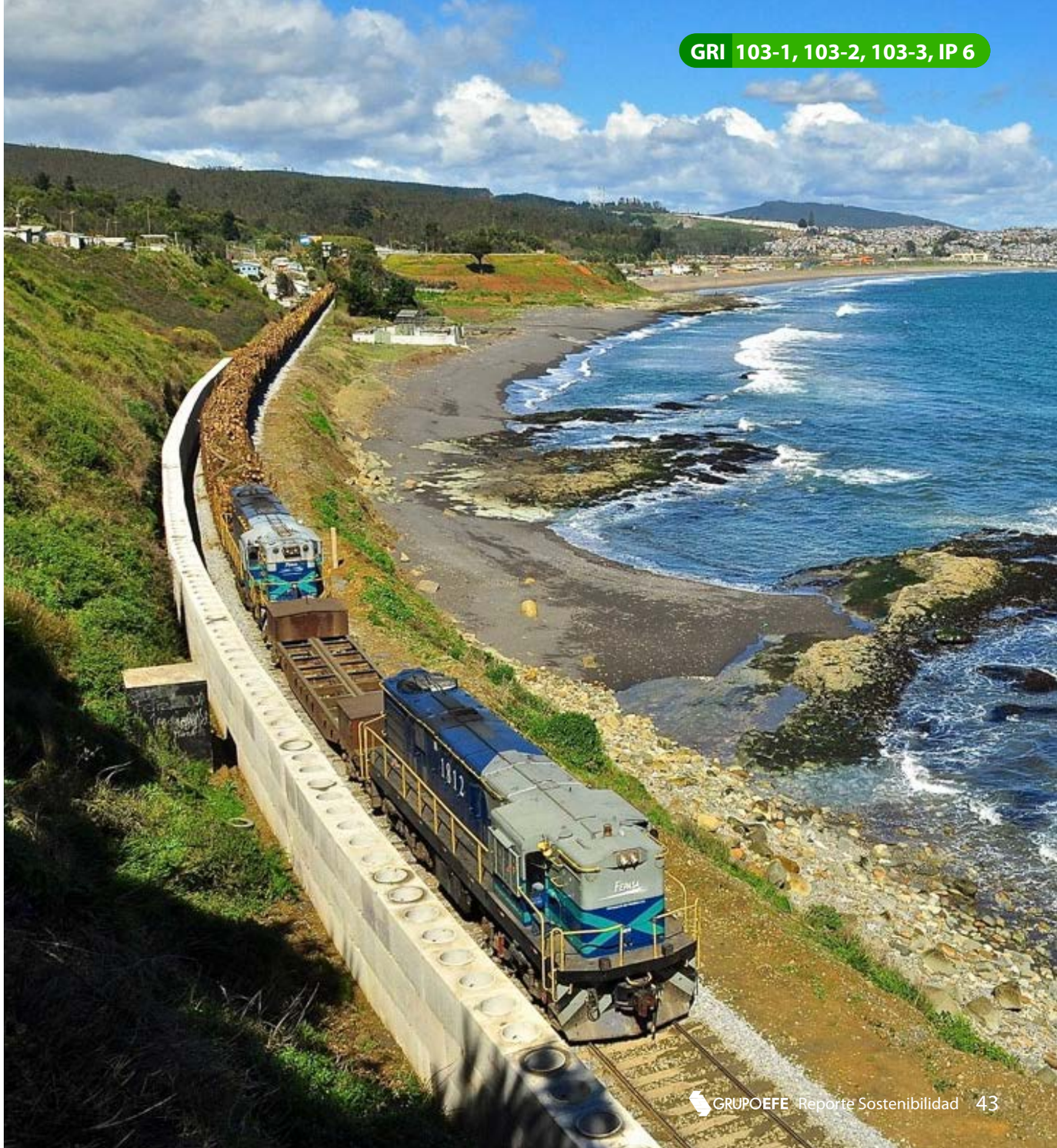
Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a clientes y accionistas.

Modelo de gestión

Una de las responsabilidades de nuestra Gerencia Comercial y de Negocios Corporativos es liderar la relación comercial con portadores de carga y clientes finales.

GRI 103-1, 103-2, 103-3, IP 6

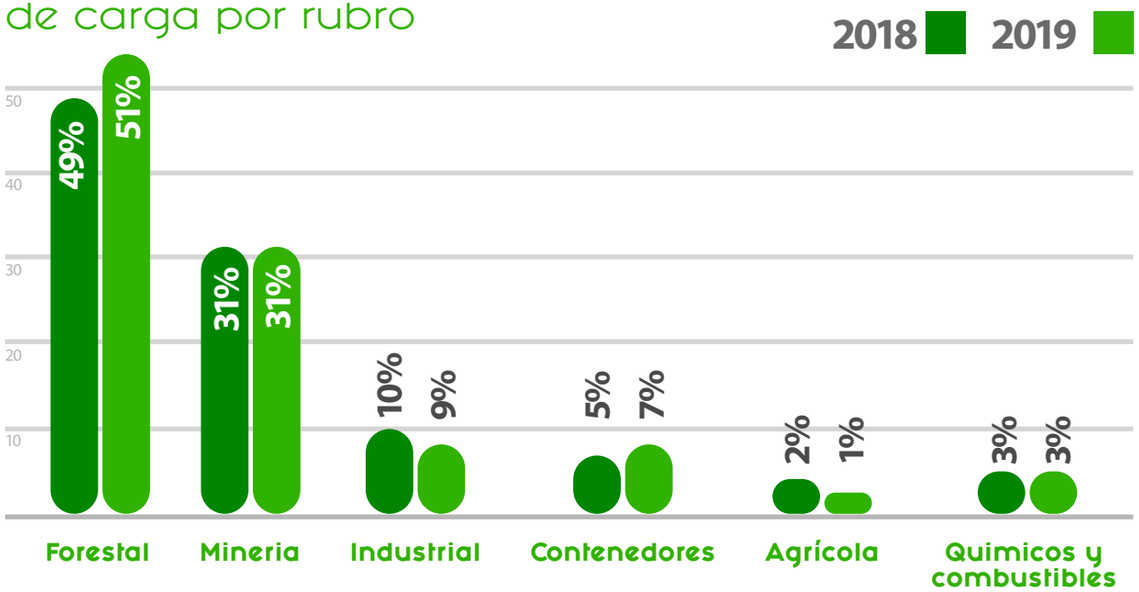


UN NUEVO IMPULSO
A LA CARGA

Chile Sobre Rieles nos impulsa a repensar el modelo de carga y a cumplir metas más ambiciosas que nos permitan ser un medio competitivo para el transporte sustentable de carga en Chile.

Nuestra visión en el ámbito del transporte de carga es posicionar al modo ferroviario como una alternativa de transporte competitiva, amistosa con el medio ambiente y orientada a satisfacer las necesidades de transporte de los clientes finales y de esta forma acompañar el desarrollo productivo del país.

Principales Generadores
de carga por rubro



NOTA: Calculado de acuerdo a la cantidd de Toneladas Kilómetro Brutas Completa (incluye carga, peso de las locomotoras y carros).

Mejor infraestructura

Chile Sobre Rieles busca dotar a la zona central del país de una Plataforma Logística Ferroportuaria que permita sustentar el crecimiento de la capacidad de los puertos de San Antonio y Valparaíso, mediante la modernización del terminal intermodal de Barrancas; la construcción de un nuevo Centro de Intercambio Modal (CIM) y el mejoramiento del corredor ferroviario entre San Antonio y este Centro Intermodal.

La construcción de este proyecto considera tres etapas permitiendo adaptar su capacidad al aumento de la demanda.

Etapa 1

1. Modernización del Terminal Intermodal Barrancas.
2. Mejoramiento de vías.
3. Centro de Intercambio Modal (CIM).

Etapa 2

1. Habilitación de una segunda vía férrea para el transporte de carga.

Etapa 3

1. Construcción de la conexión ferroviaria con el Puerto Valparaíso.

El plazo de inicio de la operación dependerá del desarrollo de las etapas señalas anteriormente, pero se proyecta contar con esta iniciativa en operación en forma paralela a la entrada en funcionamiento del Puerto Exterior de San Antonio, lo que se prevé para 2027.

Tecnología para la eficiencia

El Proyecto Control por Señalización Virtual (CSV) corresponde a un proyecto estratégico que modernizará nuestro actual sistema de movilización de trenes.

La iniciativa considera 3 filiales: Fesur, Tren Central y Metro Valparaíso. Su inicio está previsto para fines de 2020 y su término para 2023.

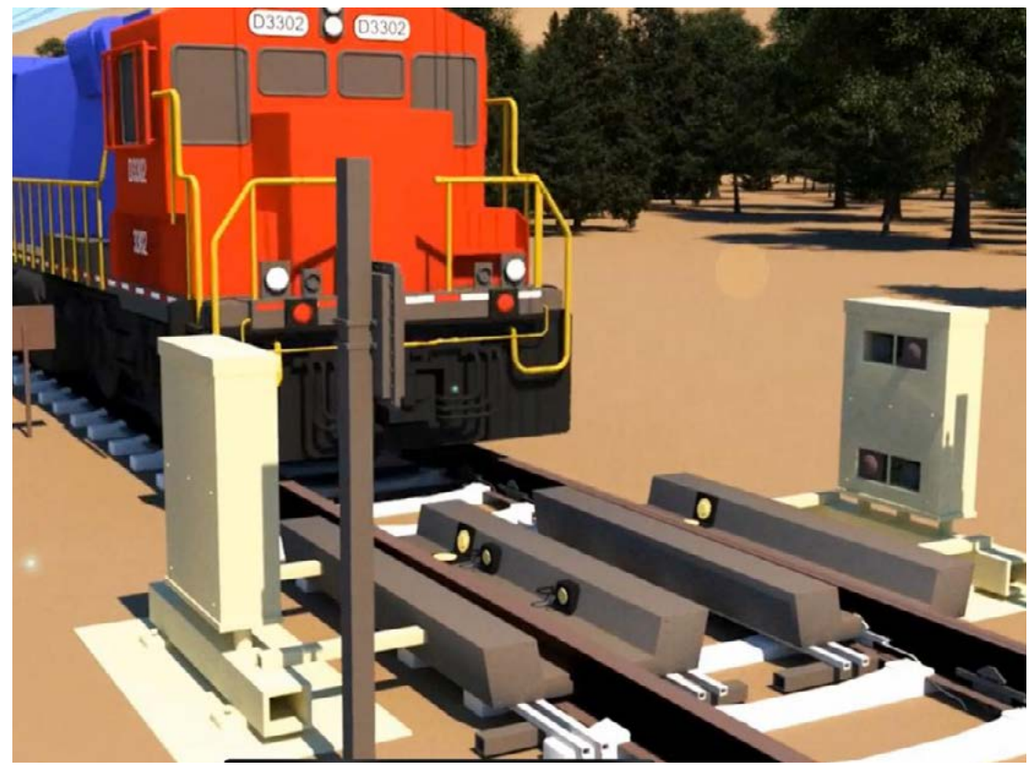
El objetivo principal de estas innovaciones es mejorar la seguridad ferroviaria y aumentar la capacidad operacional, tanto para trenes de pasajeros como para trenes de carga, mediante la implementación de nuevos sistemas tecnológicos integrados que permitan mejorar la actual movilización y mantenimiento, utilizando equipos embarcados y sistemas de telecomunicaciones redundantes.

El proyecto integra tres componentes: un nuevo sistema de señalización virtual (SV), un sistema de planificación (PLA), que nos permitirá efectuar la programación de trenes, la asignación de personal operativo, entre otras funcionalidades; así como un sistema de medición de uso de vías (MUV), que proporcionará información de campo, permitiendo monitorear en línea los trenes, gestionar su operación diaria y corregir a tiempo las fallas detectadas durante su circulación.

Estas mejoras permitirán además avanzar en indicadores ambientales como reducción de combustible y de emisiones, contribuyendo a la construcción de un modelo de movilidad sostenible.

Beneficios del Proyecto CSV:

- Mejora la seguridad ferroviaria mediante ATP embarcado en el material rodante
- Mejora la seguridad de los equipos de mantenimiento de vías
- Mejora la circulación de trenes y regulación de tráfico
- Reduce intervalos de operación
- Optimiza la productividad de la operación
- Incorpora tecnología y telecomunicaciones a la movilización de trenes
- Genera beneficios sostenibles para la compañía
- Favorece la generación de nuevos contratos comerciales
- Automatiza procesos operacionales
- Reduce gastos en infraestructura
- Mejora el trabajo de mantenimiento vías y sistemas
- Gestiona información operacional que permita generar nuevos proyectos en la compañía
- Disponibiliza información para operaciones, mantenimiento u otras áreas que lo requieran
- Aporta a la priorización de futuras inversiones



CAPÍTULO CUATRO
OPERACIÓN

MEJOR INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO FERROVIARIO

Durante 2019 hemos avanzado a paso firme en una gran cantidad de proyectos que buscan fortalecer la infraestructura ferroviaria, tanto de la zona centro sur del país, como en todas las regiones en está presente Grupo EFE.

Hemos trabajado fuertemente en la reconstrucción de los puentes Toltén y Cautín en La Araucanía y estamos avanzando en la evaluación ambiental del nuevo puente sobre el Biobío; En pocos meses contaremos con 15 nuevos automotores y construiremos un nuevo Centro de Mantenimiento en Hualqui para atender las necesidades de la primera flota de trenes completamente nueva en esta zona del país.

Asimismo, estamos avanzando en el Proyecto Acceso a Puertos que considera el suministro de 2.960 toneladas métricas de Rieles, la instalación de 70 mil durmientes de hormigón y diversas obras en la vía y patios de maniobra.

Estos son algunos ejemplos de las acciones con que estamos construyendo las vías del futuro para un modo de transporte que está llamado a ser un protagonista en el desarrollo del país.

Nelson Hernández Roldán,
Gerente General Ferrocarriles del Sur.

NUESTROS
RESULTADOS 2019

CANTIDAD DE COLABORADORES PROPIOS

1.726

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES TRABAJADORES PROPIOS 2019

18,7

ENTRADA DE RECURSOS DURANTE 2019 POR TRANSPORTE DE PASAJEROS

$MM 44.234

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

3.6 Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Tema material

GESTIÓN DE PERSONAS

Implica la gestión de trabajadores y contratistas, quienes nos permiten llevar a cabo todas las actividades por lo que nos interesa su bienestar y desarrollo.

Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a trabajadores y contratistas.

Modelo de gestión

Nuestro Plan Estratégico contempla el "Talento Humano" como uno de sus pilares de desarrollo, buscando entregar a nuestros trabajadores herramientas de desarrollo y un ambiente laboral grato.

GRI 103-1,103-2, 103-3

UN EQUIPO PARA NUESTROS COLABORADORES

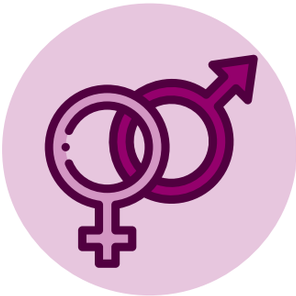
Para concretar el ambicioso plan de inversiones que nos proyecta a un Chile Sobre Rieles, las personas que conforman la familia ferroviaria son esenciales. Nuestros colaboradores son la piedra angular que nos permitirá avanzar a paso firme hacia un modelo de movilidad sostenible. Por esta razón, el Itinerario 2027 tiene un importante componente de formación y desarrollo de competencias para el equipo de Grupo EFE.

Estamos fortaleciendo el capital humano de nuestra organización para cumplir las metas planteadas, asegurándonos de cubrir los requerimientos técnicos y operacionales de todos los equipos.

Dotación por región

AVANZAMOS HACIA UNA CULTURA DE DIVERSIDAD

Aunque nuestra industria se ha caracterizado por ser eminentemente masculina, en Grupo EFE estamos convencidos en avanzar hacia una gestión más inclusiva. Creemos que una dotación diversa nos permite enriquecer la cultura organizacional y ser un reflejo de la sociedad actual, que busca espacios integradores y servicios que apunten a mejorar su calidad de vida. Esa es la empresa que queremos construir, junto a un equipo humano con los mismos ideales.



Género

Actualmente el 19 % de nuestra dotación son mujeres.

68 mujeres fueron contratadas durante 2019.

Nacionalidad

1,6 % de nuestros trabajadores son extranjeros.

Edad

6,8 % de la dotación tiene más de 60 años.

En su mayoría, se encuentran ubicados en casa matriz.

Como parte del Sistema de Empresas Públicas, en EFE adherimos a las prácticas sugeridas, entre las que se consideran la igualdad de oportunidades de desarrollo para todos los trabajadores y la gestión de la diversidad. Es así como nos preocupamos de terminar con toda discriminación arbitraria y desarrollamos acciones orientadas a promover la igualdad de género, la inclusión de la mujer en el espacio laboral y el desarrollo de programas laborales especiales para personas con discapacidad.

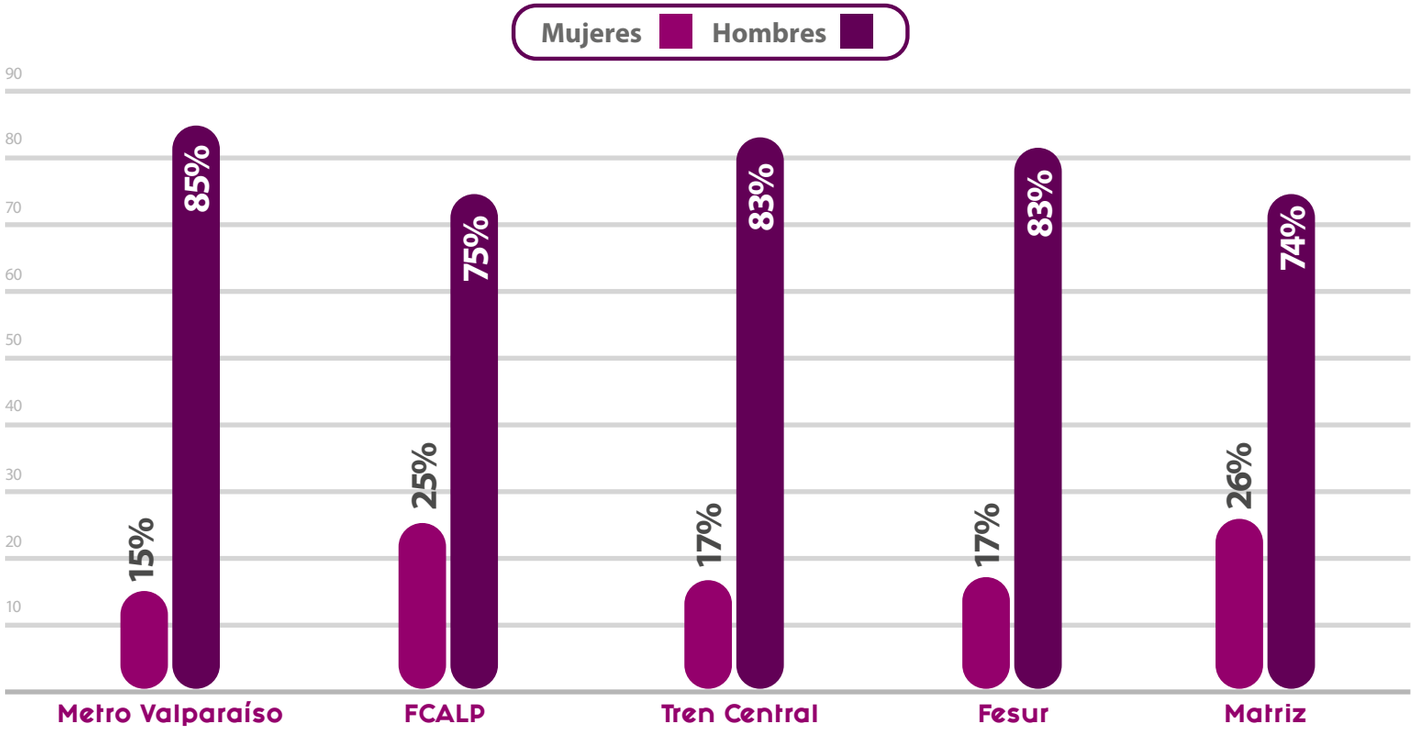
Buen ejemplo de este esfuerzo, enfocado específicamente al ámbito de la equidad de género, es la conformación en Metro Valparaíso de la Mesa Equidad de Género de la empresa, con participación de representantes sindicales y de la administración, cuyo objetivo es identificar áreas de mejora y generar ideas y propuestas para promover le equidad y la inserción laboral femenina. Esta iniciativa contó con el apoyo de la Secretaria Regional Ministerial de la Mujer y Equidad de Género e incluyó distintos talleres de capacitación con trabajadores y trabajadoras, dirigentes sindicales y jefaturas.

EN CONCORDANCIA CON ESTOS LINEAMIENTOS, NUESTRO DIRECTORIO CUENTA CON LA PARTICIPACIÓN DE 4 MUJERES QUIENES REPRESENTAN EL 50% DE NUESTRO MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.

Participacion de mujeres en nuestro máximo órgano de gobierno

Empresa	Cantidad de Directoras	% de participación femenina en el Directorio
EFE Matriz	4/8	50%
Tren Central	1/5	20%
Metro Valparaíso	2/5	40%
Fesur	2/5	40%
FCALP	2/5	40%

Distribución de género por filial



Brecha Salarial entre hombres y mujeres

Empresa / Estamento	Matriz		Tren Central		Metro Valparaíso		Fesur		FCLAP	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Gerentes / Subgerentes	0,17	0,02	0,32	0,21	0,3	0,75	0,56	0,49	0,15	0,25
Profesionales	0,13	0,08	0,11	0,08	0,28	0,79	0,27	0,24	0,38	0,34
Técnicos	0,08	0,1	0,08	0,23	0,24	0,73	0,25	0,22	0	0
Administrativos	0,19	0,2	0,39	0,37	0,35	0	0,52	0,53	0	0
Operarios (operativos)	0	0	0,58	0,53	0,35	0,84	0,39	0,25	0	0

El ratio fue calculado de acuerdo al sueldo base promedio anual. En 2018 fue recalculado de acuerdo a este mismo criterio.

FORMACIÓN Y DESARROLLO PARA UN EQUIPO DE EXCELENCIA

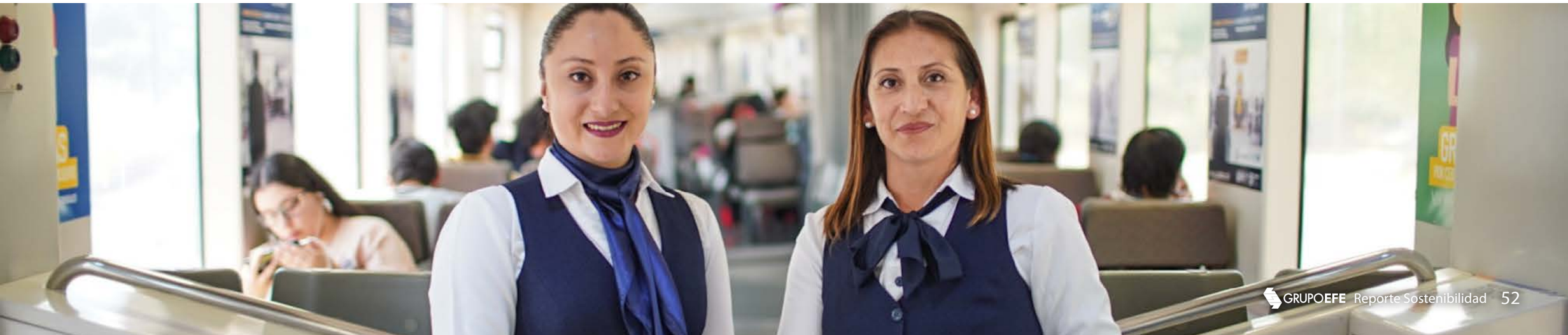
En el rol de aportar al desarrollo social y productivo del país están fuertemente involucrados quienes forman parte de nuestro equipo humano. Por tanto, promovemos su formación de manera constante y en línea con los desafíos del futuro.

DURANTE 2019, SE IMPARTIERON 22.600 HORAS DE FORMACIÓN A NUESTROS TRABAJADORES.

Total de Horas de Formación por Empresa

Empresa	2019 Género	2019 Horas	Total 2019
Matriz	M	6188	7.672
	F	1484	
Tren Central	M	3033	6.837
	F	3804	
Metro Valparaíso	M	4988	6.754
	F	1766	
Fesur	M	730	1.056
	F	326	
FCALP	M	139	281
	F	142	
Total			22.600

Las 91 actividades de formación estuvieron distribuidas en dos grandes focos (a) programas normativos operacionales y, (b) programas de productividad y desarrollo profesional.



Número total de actividades y focos de formación

Empresa	Total de Actividades		Programas normativos operacionales		Horas invertidas		Programas de productividad y Desarrollo Profesional		Horas invertidas	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Matriz	9	70	1	13	4.560	2.916	9	57	3.107	9.196
Tren Central	3	28	1	28	500	740	2	0	9.550	0
Metro Valparaíso	45	55	10	19	1.248	7.446	35	36	5.506	5.824
Fesur	31	29	1	18	380	13.450	30	11	7.259	2.376
FCALP	3	4	2	1	390	8	1	3	150	426
Total	91	186	15	79	7.078	24.560	77	107	25.572	17.822

Durante 2019, 15 trabajadores de Fesur en cargos de tripulación, boletería y caja participaron en el curso "Servicio de asistencia y atención a clientes con mención en lenguaje de señas" que busca continuar fortaleciendo la experiencia de servicio de nuestros pasajeros con una mirada inclusiva.

Formando trabajadores para un Chile Sobre Rieles

Como equipo, estamos comprometidos con el desafío que se nos presenta de cara a 2027. Por eso, desde ya, estamos implementando un plan de formación específico con el objetivo de contar con equipos especializados que nos permitirán cubrir exitosamente nuevas oportunidades laborales, promociones y cargos críticos.

Cursos de formación impartidos durante 2019 de cara a Chile Sobre Rieles

Nombre curso	Cantidad de personas capacitadas
Aspirante ayudante de maquinista	15 personas
Controlador de tráfico	7 personas
Servicio de atención al cliente: manejo de situaciones de conflictos	60 personas
Investigación de incidentes	30 personas
Señalización ferroviaria	20 personas
Programa acompañamiento equipo ejecutivo (coaching)	5 personas
Estrategias para retención de talentos, gestión de mapeos y feedback a equipos	3 personas

Porcentaje del total de trabajadores cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva

GRI 102-41

Empresa	2018	2019	Cantidad de sindicatos por filial (2019)
EFE Matriz	72%	51%	9
Tren Central	85%	79%	5
Metro Valparaíso	77%	80%	6
Fesur	86%	83%	7
FCALP	0	0	0

1.430

Proveedores 2019

CLP MM 167.288

Pagos realizados a proveedores

1.412

Proveedores locales

CLP MM 151.204

Pagos realizados a proveedores locales

Nuestros proveedores

GRI 102-9, 204-1

Nuestra cadena de suministro es vital para el cumplimiento de las actividades de todo el grupo. Por ello, y como empresa del Estado, somos rigurosos y contamos con lineamientos corporativos que nos permiten garantizar la objetividad y transparencia de los procesos. El manual de compras, cuya versión final fue aprobada durante 2019, también aborda las directrices de nuestra política de proveedores, el cumplimiento de principios en la relación comercial y describe las pautas respecto a la evaluación de su desempeño.

El 99% de nuestros proveedores son nacionales y aportan en nuestro quehacer a través de productos y servicios como:

- Asesorías y consultorías.
- Combustibles.
- Equipos informáticos.
- Mantención de instalaciones.
- Material rodante y repuestos.
- Obras de reparación y construcción.
- Servicios de ingeniería, seguridad, obras, ITO, informática.
- Suministro y servicios indirectos y telecomunicaciones.

Tema material

SEGURIDAD

Para Grupo EFE la seguridad es un pilar estratégico y el principal compromiso en el funcionamiento y ejecución de nuestras operaciones, orientado a prevenir la ocurrencia de incidentes, contribuyendo con ello, al cuidado de nuestros clientes, usuarios, proveedores, colaboradores y comunidad.

Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a trabajadores y contratistas.

Modelo de gestión

Todos como grupo somos responsables de implementar nuestra nueva Política de Seguridad, Salud laboral y Medioambiente, orientada a mejorar los estándares, disminuir los riesgos y garantizar el cumplimiento de la normativa existente.

GRI 103-1,103-2, 103-3

Nuestra Política de Seguridad, Salud Laboral y Medioambiente

GRI 403-1, IP7

Aportar a la movilidad sostenible implica necesariamente poner a disposición de los ciudadanos una alternativa de transporte de carga y de pasajeros eficiente, poco contaminante y , sobre todo, segura.

Por eso, para Grupo EFE, la seguridad de las operaciones ferroviarias, la salud laboral y el cuidado del medioambiente son pilares fundamentales para el logro de nuestros objetivos.

Nos ocupamos de manera permanente por desarrollar e implementar procesos, operaciones y proyectos bajo un sistema que busca garantizar un desempeño dentro de los más altos estándares de la industria.

Para alcanzarlo, contamos con una Política de Seguridad, Salud Laboral y Medioambiente que se fundamenta en diez compromisos:

1

Difundir y Comprometer a todo el personal de EFE, filiales, porteadores y empresas contratistas, en el conocimiento y cumplimiento de la presente política.

2

Cumplir el marco legal y normativo en materia de seguridad, salud laboral y medio ambiente.

3

Asignar los recursos necesarios que defina la Alta Dirección, para el cumplimiento de los objetivos de seguridad, salud laboral y gestión medioambiental.

4

Establecer estándares y normativas que resguarden la seguridad, salud laboral, y el cuidado del medio ambiente en los procesos, operaciones y proyectos desarrollados sobre la infraestructura ferroviaria por EFE, filiales, porteadores y empresas contratistas.

5

Mejorar continuamente la gestión en seguridad, salud laboral y medioambiental, a través de procesos de investigación de accidentes, fallas y desviaciones operacionales, identificando causas raíz que permitan incorporar lo aprendido dentro de procedimientos e instructivos.

6

Capacitar y sensibilizar a todos los trabajadores en materias de seguridad, salud laboral y medioambiental.

7

Identificar y Controlar los peligros de manera de reducir los riesgos relacionados a las actividades de las operaciones y proyectos ferroviarios que potencialmente puedan afectar la seguridad laboral, la salud ocupacional y el medio ambiente.

8

Cuidar el medio Ambiente identificando las potenciales fuentes de contaminación y otros factores causales de impactos ambientales, estableciendo medidas de control en los proyectos y operaciones ferroviarias sobre la infraestructura EFE.

9

Desarrollar permanentes actividades preventivas con la participación de los Comités Paritarios y trabajadores, tendientes a generar condiciones de trabajo seguras y saludable.

10

Monitorear el cumplimiento del marco regulatorio y normativo de los proyectos y la operación ferroviaria desarrollado por EFE, filiales, porteadores y empresas contratistas, para garantizar el cumplimiento de esta política.

Priorizamos la seguridad

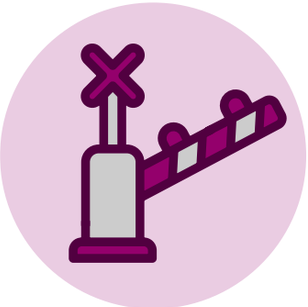
Durante 2019, asumimos el desafío de socializar nuestra Política de Seguridad, Salud Laboral y Medioambiente para lo que realizamos una campaña de difusión al 100% de los colaboradores a nivel nacional. Además de entregar brochures con información de la política, se incorporó el contenido como parte de las inducciones de seguridad a colaboradores propios y a trabajadores de empresas contratistas.

Mejorando nuestros indicadores de seguridad operacional

Para la compañía, la seguridad es un pilar estratégico y el principal compromiso en el funcionamiento y ejecución de nuestras operaciones, asegurando la prevención y el cuidado de nuestros clientes, usuarios, proveedores, colaboradores y comunidad.

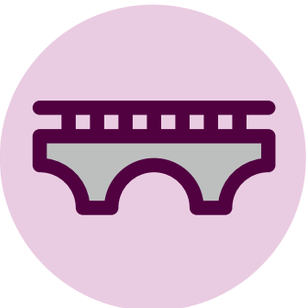
Por eso, nuestros planes de desarrollo cuentan con un programa de inversiones permanente que contiene iniciativas orientadas a mejorar la seguridad, confiabilidad, cobertura y capacidad de la infraestructura de la red ferroviaria, tanto para el transporte de carga como de pasajeros.

El fortalecimiento de la infraestructura es crítico para dar sustento a una red confiable, que aporte seguridad a pasajeros y clientes de carga. Durante 2019, la rehabilitación y mantención de cruces, puentes y vías constituyó un eje prioritario para fortalecer la operación.



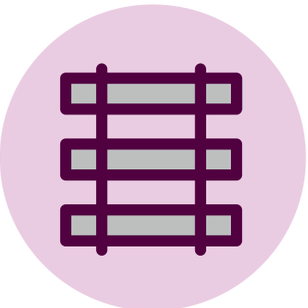
Cruces

- Construcción de 5 pasos vehiculares desnivelados para el proyecto Rancagua Xpress.
- Inicio de la ejecución de la primera etapa del proyecto de Automatización de Cruces a Nivel.



Puentes

- En el marco del Plan Maestro de Puentes, 21 de ellos fueron rehabilitados. Durante 2020 avanzaremos con 28 puentes adicionales.



Vías

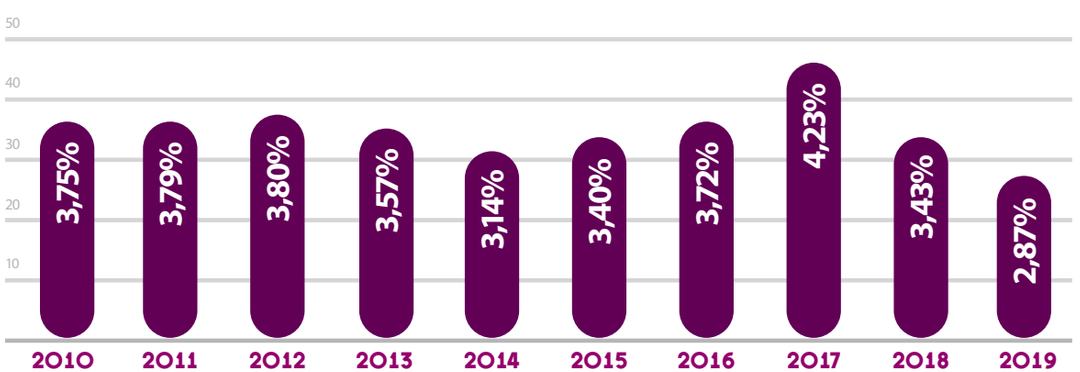
- Conservación de vías en el tramo de Laja a Hualqui y, entre Laja y Renaico.

Durante los últimos dos años se han realizado esfuerzos por modernizar y mejorar nuestros estándares de seguridad ferroviaria, aspectos clave para la continuidad operativa y la entrega de un servicio de calidad que cumpla con aportar a un modelo sostenible de movilidad. Como resultado, 2019 tuvo el mejor desempeño en esta materia de los últimos 10 años y un mejoramiento del 16% respecto de 2018.

TASA DE ACCIDENTES FERROVIARIOS 2019: 2,87

Además, hemos avanzado en la reportabilidad interna, lo que nos permite tener información actualizada para identificar y gestionar los principales riesgos y servicios con mayores incidencias.

TAF= (Accidentes ferroviarios x 10^5) / Trenes kilómetros



Cómo fiscalizamos

Para asegurar la calidad a todos nuestros públicos de interés y sostener la extensa red de servicios y productos que nos enorgullece tener, hemos desarrollado una política que permite proteger todo el proceso que implican nuestros servicios. La fiscalización tiene como objetivo controlar el sistema normativo y reglamentario de EFE, dispuesto para asegurar que la operación ferroviaria cumpla con los estándares requeridos, controlando los factores vehiculares, humanos e infraestructura. Para lo anterior, disponemos de mecanismos de control que son ejecutados a través de programas de fiscalización cuyo objetivo es reducir la accidentabilidad de Grupo EFE, y así disminuir los factores que pueden ocasionar la materialidad de algún evento y permitir una operación segura.

Fiscalizaciones

	2018	2019
Material rodante	2818	2771
Infraestructura	803	981
Operaciones ferrovarias	2255	2196
Total	5876	5948

Exámenes y licencias

Una operación segura y eficiente requiere de competencias y conocimientos profundos sobre el Sistema Normativo y Reglamentario de EFE. Por eso, el personal que participa de la operación ferroviaria realiza exámenes teóricos y prácticos, que una vez aprobados, otorgan las licencias respectivas para desempeñar sus funciones sobre la red de EFE.

EN 2019, SE REALIZARON 1.293 EXÁMENES ALCANZANDO UN 78% DE APROBACIÓN.

DRONES: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA AL SERVICIO DE LA SEGURIDAD

La tecnología es un excelente aliado para mejorar la seguridad de nuestras operaciones. Los drones se han convertido en una excelente herramienta para evaluar las condiciones de riesgo para la infraestructura férrea sin tener la necesidad de recorrer largas distancias para obtener la información.

Nos permiten, entre otras cosas, obtener vistas panorámicas en zonas de difícil acceso en cerros y zonas de patios; definir soluciones constructivas a defectos en la vía y definir espacios de circulación y formas de trabajo, entre otras.

De esta forma, la Unidad de Cruces realiza monitoreo con drones para fortalecer la seguridad en:

- Personal en zonas de difícil acceso, de alto tráfico de trenes o de alta velocidad que no permite el ingreso a vías férreas.
- Revisión de condiciones de infraestructura que puedan afectar el tránsito ferroviario.

En el tramo Alameda-Rancagua fueron inspeccionados 15 cruces mediante drones, en 2019.

Para el caso de puentes sobre cauces importantes, los drones permiten monitorear las variaciones de los ríos en el tiempo y/o detectar situaciones que pueden poner en riesgo la integridad de nuestra infraestructura y, por consiguiente, la seguridad y continuidad operacional.

Durante 2019, se realizaron al menos 38 vuelos de monitoreo de cauces de ríos.

UNA OPERACIÓN MÁS SEGURA PARA NUESTROS COLABORADORES Y CONTRATISTAS

Durante 2019 no se reportaron accidentes fatales en ninguna de nuestras filiales.

Una cultura sólida de salud ocupacional es clave para disminuir riesgos y contribuir al desarrollo sustentable del modo ferroviario. Para gestionar el tema y hacerlo extensivo a todos los equipos que participan, contamos con un reglamento especial de empresas contratistas y subcontratistas. Su aplicación determina el accionar de estas y ayuda a prevenir los riesgos de accidentes que pueden comprometer recursos materiales, ambientales y sobre todo, humanos.

Buscamos un rol protagónico en términos de movilidad sostenible y uno de sus principales componentes es la seguridad, tanto para nuestros pasajeros como para trabajadores y contratistas. Todos los indicadores de seguridad ocupacional mejoraron significativamente durante 2019, a excepción de FCALP, donde se reportó un accidente. Estos resultados nos impulsan a seguir implementando medidas que aporten a fortalecer las seguridad de nuestras operaciones.

GRI 403-9

Cifras de Accidentabilidad (Colaboradores Propios)

Empresa	Accidentes		Días perdidos		Tasa de Frecuencia	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Matriz	13	2	663	30	14,9	2,1
Tren Central	55	53	900	622	48,1	43,2
Metro Valparaíso	4	4	27	49	5,9	5,9
Fesur	17	12	457	329	20,2	12,7
FCALP	0	1	0	22	0	30,6
Total	89	72	2047	1032	24,6	18,7

Cifras de Accidentabilidad (colaboradores contratistas)

Evento	2018	2019
Accidentes	22	20
Accidentes fatales	0	0
Días perdidos	478	362
Tasa de frecuencia	10,7	17

Fortalecemos nuestra cultura de salud y seguridad

GRI 403-5

En Grupo EFE todos construimos una cultura de trabajo saludable y segura. Para fortalecer este compromiso, durante 2019 impartimos 8.874 horas de capacitación en estas materias, dirigidas a trabajadores y contratistas. Entre los cursos impartidos, destaca el de formación ambiental básica recibida por 119 colaboradores.

Comprometidos con la seguridad

Participantes del programa de inducción:

2.642
Contratistas

117
Trabajadores

Durante 2019 se realizó una nueva versión de la campaña de educación en seguridad destinada a escolares y comunidad. Esta campaña, junto con otras acciones de información y sensibilización en el ámbito de medidas de autocuidado respecto de la interacción con la vía férrea, nos permitió llegar a 17 comunas en las regiones Metropolitana y del Biobío, alcanzando a más de 45 mil personas.

Con respecto a 2018, las estadísticas de accidentes muestran una reducción del 19% en decesos vinculados a la operación ferroviaria por atropellos, colisiones o a causa de suicidios. En 2019, pasamos de 47 a 38 personas fallecidas en accidentes. En cuanto a heridos graves, observamos una reducción del 26%, estos casos alcanzaron 23 versus 31 del año anterior.

Tema material

GESTIÓN DE RUIDO Y VIBRACIONES

Reconocemos el ruido y vibraciones como impactos de nuestra operación.

Nivel de cobertura

Su gestión es interna e influye en las comunidades.

Modelo de gestión

Estamos trabajando por consolidar un modelo de gestión que nos permita mitigar estos impactos.

GRI 103-1,103-2, 103-3, IP8

En Grupo EFE sabemos lo importante que es gestionar los ruidos y vibraciones, pues representan uno de nuestros principales impactos en las localidades cercanas al recorrido del ferrocarril. La mantención, modernización y rehabilitación de nuestra infraestructura, la incorporación de nuevo material rodante, así como las nuevas técnicas constructivas, nos permitirán avanzar en la disminución de estos efectos.

Para mitigar el ruido y vibraciones que el volumen de nuestra operación puede generar, implementamos tres líneas de acción permanentes en la ejecución de nuevos proyectos:

Tecnología de nuevos trenes

Son más livianos y cuentan con una amortiguación de última tecnología, lo que permite que los trenes tengan una marcha más silenciosa. Asimismo, la empresa dispone de tres tornos sumergidos, uno en Limache y dos en Santiago, lo que ayuda a perfilar las ruedas de los diversos coches para que estos no dañen la línea y no emitan ruido en exceso.

Vía Soldada

Todos nuestros nuevos proyectos consideran una nueva vía con rieles soldados. Además de mejorar significativamente nuestro estándar de servicio, esta técnica constructiva permite disminuir considerablemente los ruidos y vibraciones que genera el paso del tren por los territorios donde opera.

Pantallas acústicas

En diversos tramos de la red se incorporaron pantallas acústicas, las que logran aislar los ruidos del paso de los trenes en zonas cercanas. Asimismo, creamos valor compartido junto a la comunidad, al incorporar muros verdes a las pantallas.

La participación de la comundidad es clave en este tema, ya que a través de ellos podemos identificar zonas críticas y aplicar medidas de gestión y planes de mitigación específicos. Sin embargo, durante 2019 no se recibieron reclamos por ruido o vibraciones en ninguna de nuestras filiales.

Nuestra filial Fesur materializó un proyecto para disminuir vibraciones reportadas por vecinos del sector Los Pensamientos, en San Pedro de La Paz. Este consistió en la construcción de un muro enterrado que contiene material dispersor que logró una disminución del 50-40% de las vibraciones.

Tema material

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 103-1,103-2, 103-3

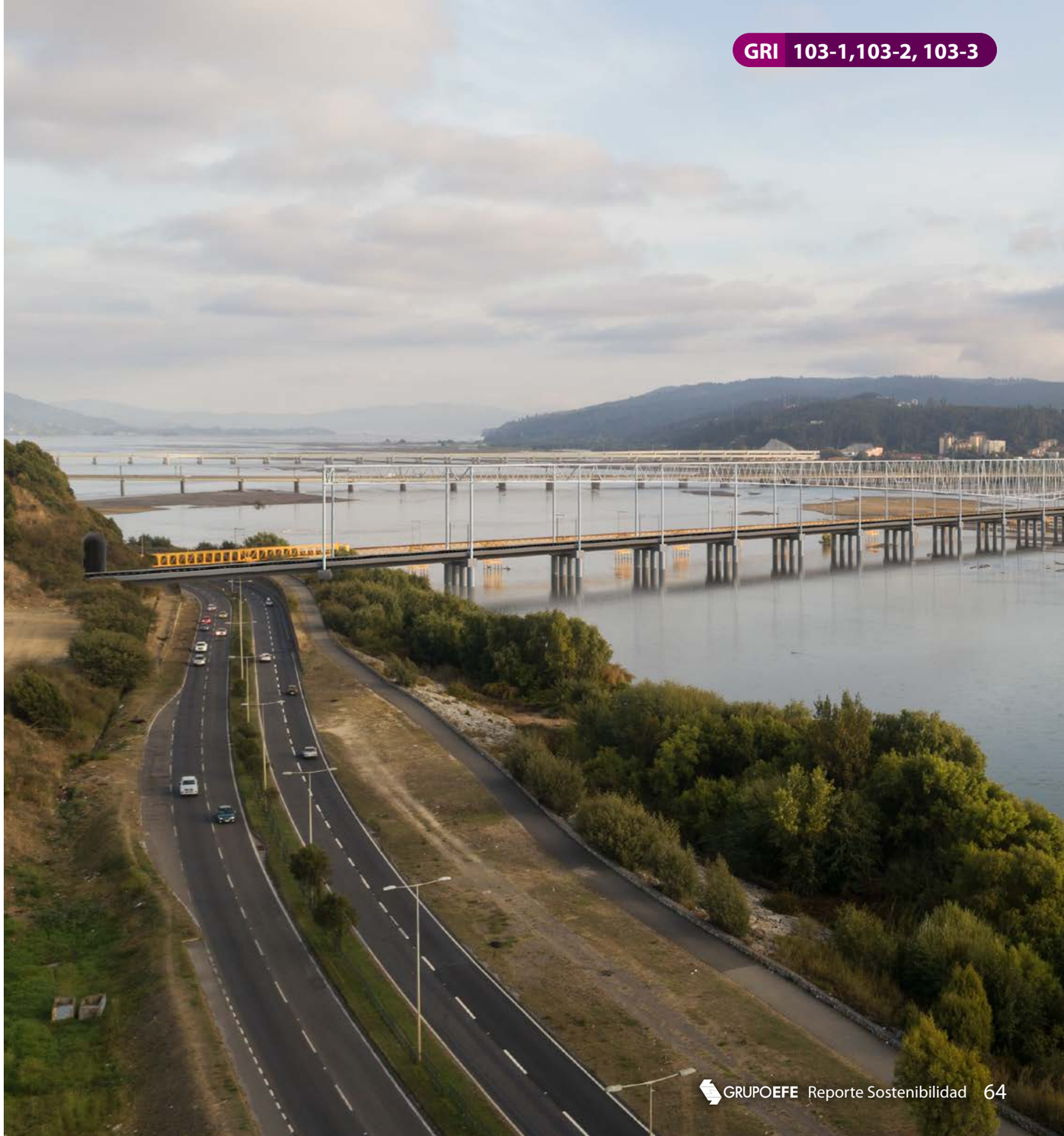
Buscamos un crecimiento sostenible y estable para todo el grupo de empresas, que nos permita consolidar a Ferrocarriles como una empresa del estado rentable.

Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a autoridades.

Modelo de gestión

Los Planes Trienales son nuestra herramienta principal de gestión, en los cuales se definen los proyectos de inversión críticos a implementar.



Resultados que nos impulsan a ser mejores

El 2019 ha sido un período de avances en términos de ingresos para nuestro grupo. El aumento en la cantidad de pasajeros transportados implicó también un incremento positivo en el desempeño económico de la empresa que tiene como gran desafío poner fin al histórico déficit operacional en 2027.

Un año positivo para grupo EFE

Aumento de usuarios, aumento de ingresos

El importante incremento registrado en el número de usuarios de nuestros servicios también tuvo un efecto positivo en los ingresos de nuestra empresa por concepto de transporte de pasajeros, con un aumento del 13% respecto de 2018, lo que implicó la entrada de recursos por cerca de $MM 44.234.

La meta es transportar 150 millones de pasajeros al 2027, el equivalente a tres veces lo transportado en 2018.

Crecimiento en ingresos por gestión inmobiliaria y otros

Los ingresos por concepto de gestión inmobiliaria de los activos de EFE tuvieron un crecimiento de 13% respecto 2018, alcanzando casi $MM 9.128. Este importante incremento tuvo como base el cambio en el foco del negocio, en que priorizamos la regularización de atraviesos y paralelismos, ámbito en que alcanzaron márgenes positivos de recuperación.

Ingresos de carga

Esta cifra alcanzó los $MM 12.093 durante 2019, lo que significa una baja respecto a los ingresos del año anterior lo que responde a diversos eventos que afectaron la continuidad de negocio.

La meta es transportar 21 millones de toneladas al año para 2027, el equivalente a dos veces lo transportado en 2018.

EBITDA

El resultado 2019 fue un 21% mejor que el obtenido en 2018, alcanzando los $MM -23.869.

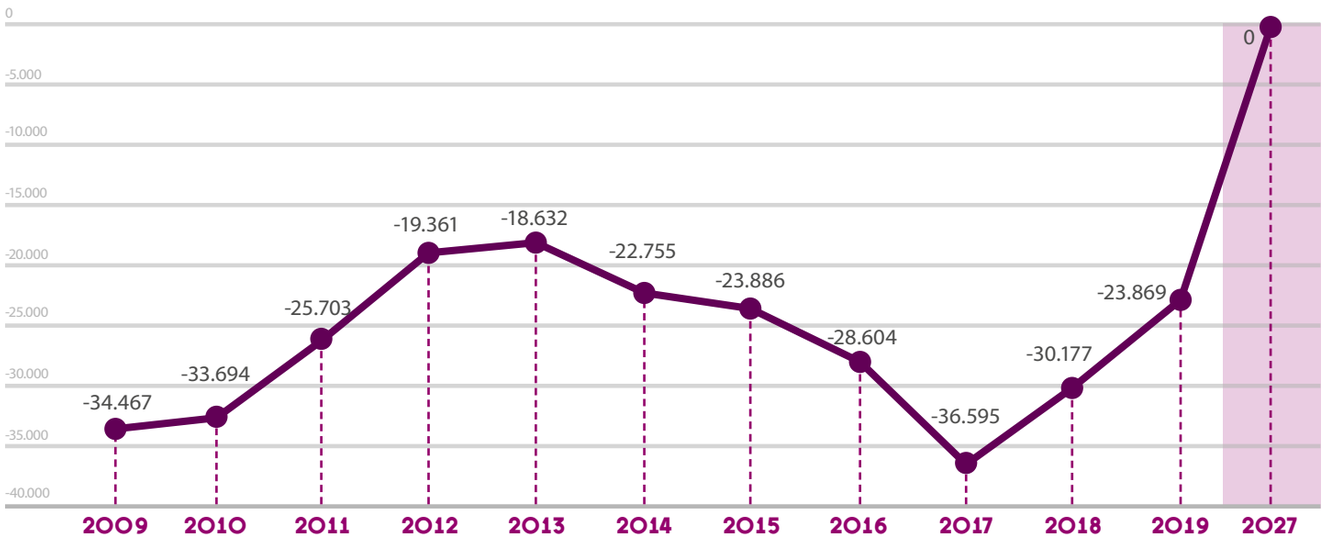
La meta es tener un EBITDA > 0 en 2027.

Reducción de pérdidas operacionales

Redujimos las pérdidas operacionales a $MM -19.269, lo que representa una mejora del 13% con respecto a 2018.

EVOLUCIÓN DEL EBITDA GRUPO EFE	2009 MM$	2010 MM$	2011 MM$	2012 MM$	2013 MM$	2014 MM$	2015 MM$	2016 MM$	2017 MM$	2018 MM$	2019 MM$
Ingresos Operacionales	29.766	26.745	34.142	40.694	42.353	37.682	37.814	40.649	46.918	59.601	65.445
Gastos Operacionales	64.233	60.439	59.845	60.055	60.985	60.437	61.700	69.253	83.513	89.778	89.778
EBITDA	-34.467	-33.694	-25.703	-19.361	-18.632	-22.755	-23.886	-28.604	-36.595	-30.177	-23.869

Evolución Ebitda Grupo EFE (MM$)



Inversiones que nos consolidan

Durante 2019, el avance financiero de nuestras inversiones llegó a cerca de 122 mil millones de pesos, destinados principalmente al desarrollo de grandes proyectos entre los que se cuentan reposiciones de material rodante; adquisición e instalación de desviadores; construcción o mantención de puentes ferroviarios, entre otras obras de infraestructura.

Esta cifra representa una ejecución 26% mayor que la alcanzada en 2018 e implica un 80% de cumplimiento de nuestra cartera inversiones, el mejor cumplimiento presupuestario de los últimos 8 años.

Distribución de nuestro valor económico

GRI 201-1

Valor económico creado	2018 M$	2019 M$
Ingresos	59.289.964	88.277.598
Valor económico distribuido		
Costos operativos	59.039.764	73.955.733
Gastos en personal	32.977.244	34.130.220
Gastos financieros	49.891.423	52.046.688
Pago de la deuda	7.694.368	5.902.880*
Pago de intereses	48.615.507	50.749.199

*Considera solo amortización de los Bonos

Asistencia recibida del gobierno

GRI 201-4

Valor económico creado	2018 M$	2019 M$
Aportes del Estado a través del Presupuesto de la Nación	105.842.264	137.741.177
Aportes directos a Metro Valparaíso para mejoras de sus sistemas (inserto en los planes trienales anteriores)	250.000	0
Subsidio MTT a Tren Central (principales servicio Talca-Constitución)	666.488	1.025.932
Subsidios MTT a Biotrén, Corto Laja y Victoria-Temuco	2.749.026	2.846.097
Aporte para desarrollo y operación Ferrocarril Arica La Paz	2.048.000	2.163.000
Inversiones Plan Trienal 2017-2019	8.483.244	35.096.776
Aporte mantención de infraestructura	28.419.072	27.704.913
Inversión en infraestructura existente	10.516.753	16.103.136
Servicio de la Deuda	56.309.875	56.652.079

CAPÍTULO CINCO

VINCULACIÓN CON EL ENTORNO

MÁS Y MEJORES VÍAS DE COMUNICACIÓN CON NUESTRO ENTORNO

Nuestro rol como empresa de transporte público está directamente relacionado con el entorno, la comunidad y la implementación de políticas públicas. Por ello, durante 2019, hemos mantenido una extensa agenda de vinculación con el medio, a través de visitas a terreno, reuniones y coordinación con autoridades regionales, provinciales y municipales; con representantes del mundo gremial, académico y político; y, por supuesto, con organizaciones comunitarias y actores vecinales de nuestra zona de influencia.

A través de estas instancias, hemos podido presentar nuestros proyectos e iniciativas, intercambiar visiones, alinear objetivos y aunar esfuerzos en torno a los intereses comunes. En este sentido, entre los temas abordados destaca, por ejemplo, la integración del transporte público en la región de Valparaíso, el desarrollo urbano en el entorno de las estaciones, la seguridad y la electromovilidad.

Con la misma fuerza, las diversas empresas de Grupo EFE están enfocadas a generar lazos duraderos y constructivos, que nos permitan ser un aporte concreto y permanente en las 10 regiones del país donde estamos presentes.

José Miguel Obando,
Gerente General Metro Valparaíso.

VINCULACIÓN CON EL ENTORNO

PERSONAS INVOLUCRADAS EN PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

356

MESAS DE TRABAJO CON INSTITUCIONES PÚBLICAS

17

PARTICIPANTES EN CAMPAÑAS DE SEGURIDAD COMUNITARIA

45 MIL

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios vulnerables

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.

Tema material

INTEGRACIÓN LOCAL

Somos parte del entorno en los lugares donde nuestras estaciones se emplazan y nuestras vías recorren por lo que queremos contribuir, a través de la generación de valor compartido y nuestra infraestructura, al desarrollo local.

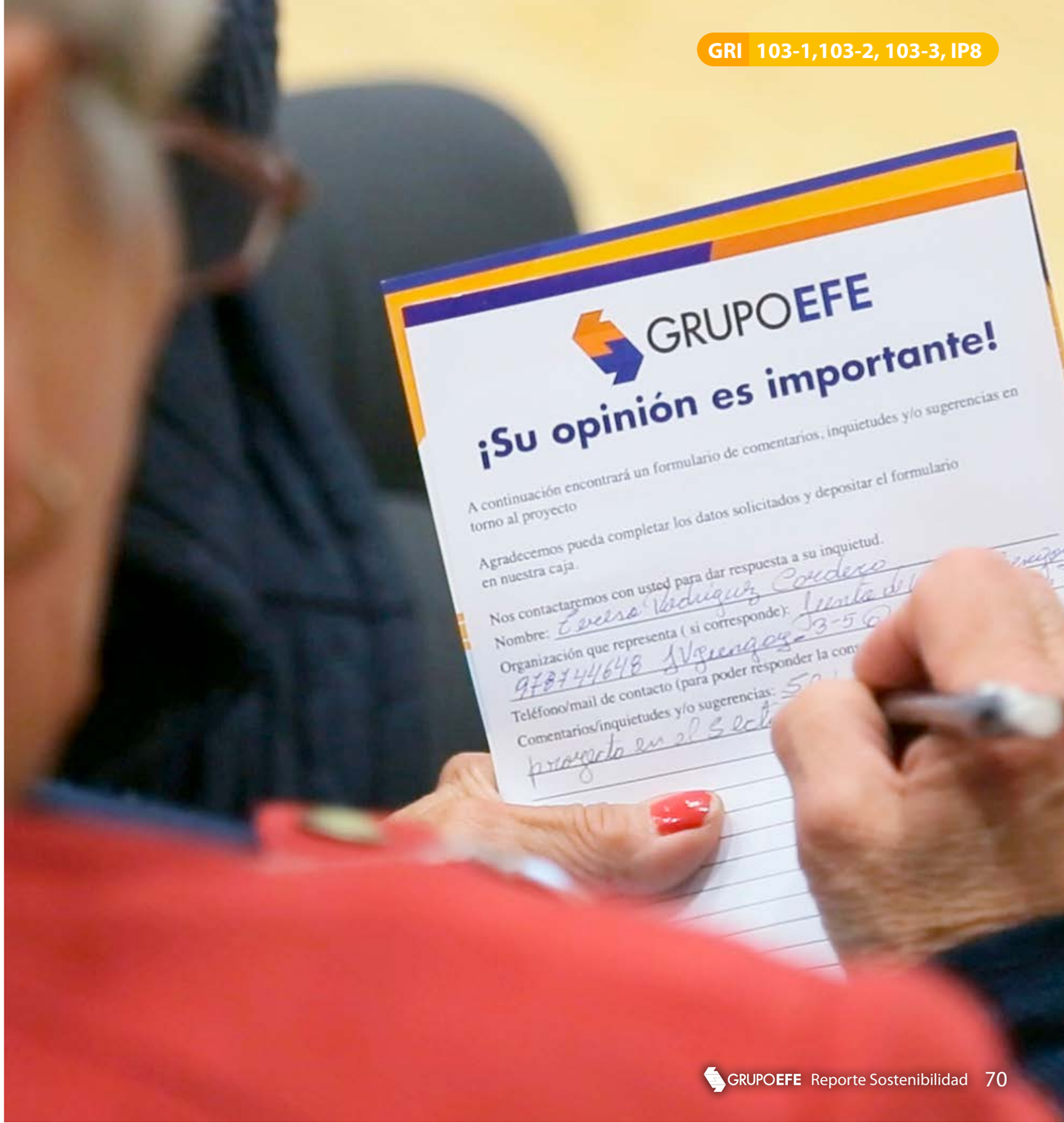
Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a comunidades.

Modelo de gestión

Contamos con una política de Sostenibilidad y Valor Compartido que define los lineamientos de trabajo en esta materia.

GRI 103-1,103-2, 103-3, IP8



Estaciones: Nuestra vinculación con el entorno

Nuestra red de estaciones conforman un punto estratégico de conectividad en las localidades en las que nos encontramos, por lo que buscamos que se trasformen en un aporte en los pueblos y ciudades en que las se emplazan.

La participación y construcción de una sólida relación con los vecinos es crucial para el desarrollo de nuevos proyectos y, por tanto, potenciar a las localidades donde estamos presentes. Para gestionar esta vinculación contamos con una Política de Sostenibilidad y Valor Compartido.

Esta tiene como propósito ser el instrumento que guía el vínculo con las comunidades y los ambientes físicos que rodean nuestras operaciones. Por tanto, a través del ejercicio de acciones y proyectos que cumplan con las demandas y necesidades reales de nuestros de grupos de interés y del entorno cercano, buscamos responder a sus expectativas y generar valor compartido.

APORTE AL DESARROLLO LOCAL Y LA CALIDAD DE VIDA

Nuestras estaciones y las actividades diarias que en ellas se realizan, se convierten en parte de la cotidianidad de muchas localidades. Por ello, para aportar a calidad de vida de las personas y su entorno, cada filial realiza actividades en torno a las estaciones en coordinación con autoridades locales y líderes vecinales.

CASA MATRIZ

Limpiatón en faja vía Cerrillos

Esta actividad contó con la participación de la Seremi de Medioambiente y del Municipio. Convocó a 100 vecinos quienes recolectaron material reciclable que posteriormente fue depositado en un Punto Limpio Móvil de la empresa Triciclos. Finalmente, EFE removió el resto de los residuos con maquinaria, dando así una nueva cara a casi medio kilómetro de uno de los sectores estratégicos de la comuna.

METRO VALPARAÍSO

Huerto Urbano Estación Quilpué

En este espacio se realizan actividades de educación ambiental y talleres teórico/prácticos sobre cultivos urbanos, con participación comunitaria.

Murales estaciones

Proyecto de Murales en estaciones gracias al convenio con ONG en Colores, entidad que desarrolla proyectos de intermediación cultural a través del arte urbano.

Iluminación y limpieza entorno Estación Peñablanca

Acogiendo solicitud de los vecinos del sector, se realizó reposición de luminarias y poda de árboles en el entorno de la estación Peñablanca con el fin de mejorar las condiciones de seguridad del sector.

Accesibilidad

Con el fin de mejorar las condiciones de acceso y desplazamiento autónomo de las personas en situación de discapacidad y adultos mayores, durante el año se intervinieron las 20 estaciones para instalar huellas podotáctiles, bancas accesibles, nuevos pasamanos y adaptar las boleterías para usuarios en sillas de rueda.

TREN CENTRAL

Mejoramiento de iluminación paso multipropósito

Como parte de un plan piloto, se instaló un nuevo tipo de iluminación anti vandálica en el paso peatonal inferior de 5 Pinos, ubicado en la comuna de San Bernardo. La iniciativa contempló un rediseño completo de la red eléctrica y los puntos de iluminación.

Refuerzo de confinamiento

El sector 5 Pinos de San Bernardo representó el mayor punto de conflictividad durante la contingencia social de 2019 con interrupciones diarias del tráfico ferroviario e ingreso permanente a la faja vía por la vulneración del confinamiento. El diseño y ejecución de su reforzamiento se realizó en conjunto con los dirigentes comunitarios e incluyó una pared de hormigón más baja que en otros sectores con una reja reforzada.

FESUR

Proyecto "Arborización Comunitaria"

A través de Conaf, gestionamos 200 árboles nativos los cuales fueron plantados junto a la comunidad, en lugares de importancia para cada localidad, con una participación de 487 personas.

"Reciclaje en tu estación"

Contamos con contenedores de reciclaje en 3 estaciones de Biotrén, los que permitieron reciclar 2.400 kg de plástico durante 2019.

Reposición de confinamiento Biotrén

Se repusieron 350 metros lineales de confinamiento en la vía férrea, en toda la red Biotrén.

Retiro de basura

Se retiraron 250 metros cúbicos de basura en la red Biotrén.

Infraestuctura para la inclusión

Mejoramos las pendientes de los pasos peatonales interiores en las estaciones de la red Biotrén, para mejorar el desplazamiento de personas en situación de discapacidad.

Pasos peatonales

Se realizaron divesos proyectos de regularización, iluminación e incluso, desplazamiento de pasos peatonales en diversas localidades a solicitud de vecinos y municipalidad.

NUESTRA GESTIÓN DE IMPACTOS

Apuntamos a una operación con bajos impactos a nivel social y ambiental, por lo que monitoreamos permanentemente aspectos críticos con el fin de identificar y gestionar sus consecuencias en la comunidad.

Además de ruido y vibraciones, abordado en el Capítulo 4.3 de este informe, entre los principales aspectos identificamos:

Basura en terrenos en desuso, para lo que hacemos campañas de limpieza.

Iluminación de pasos peatonales y pasarelas, gestionada en conjunto con municipalidades.

ASÍ ES NUESTRO RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

EFE está presente en diez regiones del país con más de 2.400 kilómetros de vías. En este contexto, establecemos lazos de confianza con las comunidades cercanas a nuestras operaciones, a través de la información y el diálogo.

Nuestra gestión de las relaciones comunitarias incluye a los territorios donde operamos transporte de pasajeros y carga, lo que nos obliga a relacionarnos de manera diferenciada considerando las necesidades de cada localidad, pero siempre con el objetivo de generar valor compartido y minimizar los impactos de nuestra operación.

A partir de esta mirada, los principios orientadores con que enfrentamos las relaciones con la comunidad son: participación, diálogo, horizontalidad, transparencia y corresponsabilidad.

GRI 413-2

Un compromiso adquirido

Desde 2018 y con la aprobación del Directorio, contamos con una Política de Relacionamiento Comunitario que pone de manifiesto nuestro compromiso de:

- Hacer partícipe a las comunidades de nuestros proyectos de manera anticipada.
- Mantener el diálogo, la comunicación y la participación de las comunidades de forma sistemática.
- Establecer mecanismos de desarrollo de la economía local y cultural en los principales territorios en donde estamos presentes.

Gestión del vínculo en nuestras operaciones

Cada una de nuestras filiales, y también a nivel corporativo, realiza un trabajo activo de vinculación con la comunidad y las autoridades, bajo los lineamientos establecidos por la Política de Relacionamiento Comunitario del Grupo.

En los nuevos proyectos, esta gestión tiene como objetivo integrar de manera temprana la visión de los actores de la comunidad de los territorios en que se emplazarán las operaciones, lo que permite maximizar los beneficios y disminuir los impactos socioambientales de su desarrollo.

Mesas de Trabajo para la gestión responsable de proyectos priorizados con la comunidad

Durante el año se realizaron 17 mesas de trabajo con 45 instituciones entre organizaciones públicas, privadas y comunitarias en 4 regiones del país. Estas instancias son cruciales para el trabajo conjunto y coordinado con los vecinos, tanto en el desarrollo de proyectos como en su operación diaria.

Participación Ciudadana (PAC) en el territorio donde se despliegan los proyectos

En total, se sumaron 356 vecinos en los procesos de participación ciudadana asociados a proyectos específicos durante el año.

- En el Proyecto Tren Alameda-Batuco realizamos un proceso de Participación Ciudadana Formal complementaria en el marco de la evaluación del Estudio de Impacto Ambiental, en la cual participaron 30 personas y se efectuaron 6 entrevistas a actores comunitarios claves.
- En Proyecto Puente Biobío se generaron 4 Participaciones Ciudadanas Formales con 147 miembros de la comunidad y 15 entrevistas.
- En el Proyecto de extensión de Metro Valparaíso desde Limache a La Calera, se dio inicio al proceso de Participación Ciudadana Temprana Voluntaria a través de 3 instancias con 71 personas participantes del área de influencia y 87 entrevistas.

Adicionalmente, por filial se realizaron, entre otras, las siguientes actividades:

Metro Valparaíso	Tren Central	Fesur	EFE Matiz
Gestión de impactos vinculados a las operaciones			
Encuentros con adultos mayores Permitieron avanzar en facilidades para la renovación de la tarjeta adulto mayor para los beneficiarios de pensión básica solidaria.	**Plan contra robo de catenarias** Sostuvimos diversas reuniones con el Jefe Nacional de Delitos Contra Robos y Focos Criminales de la PDI, la Subsecretaria de Prevención del Delito, Katherine Martorell, y el Subsecretario de Transportes, José Luis Domínguez, para combatir el robo de catenarias que afecta nuestra continuidad operativa.	**Visitas a terreno** Se realizaron un total de 21 visitas a terreno para conocer detalles de solicitudes comunitarias realizadas a la empresa. Y asistimos a 44 reuniones con diferentes organizaciones comunitarias para recoger solicitudes e informar sobre diversos proyectos.	
Visitas informativas sobre la operación de la empresa			
Participación ciudadana de pre-factibilidad cruce desnivelado Portales Jornada de coordinación con Juntas de Vecinos, organismos públicos y privados involucrados en el proyecto, para dar cuenta de los avances del proceso. **Huella podotáctil** Junto a dirigentes de personas con discapacidad visual de Villa Alemana ACIVIC, se realizó una visita a terreno, para presentar la huella podotáctil.	**Reuniones con Alcaldesa de San Bernardo** Se trataron materias acerca de conectividad peatonal y dificultades en dicha infraestructura.	**Viajes demostrativos** Realizamos 38 viajes gratuitos con el objetivo de presentar el servicio y realizar campañas de seguridad ferroviaria con diferentes agrupaciones sociales, instituciones educativas y Centros de Salud Familiar en los que participaron un total de 1.913 personas. **Visitas a nuestras instalaciones** Recibimos un total de 144 personas, distribuidas en 9 jornadas, quienes nos visitaron para conocer sobre la operación y seguridad ferroviaria.	
Promoción de la seguridad y el autocuidado			
Talleres de autocuidado En la Escuela Brasilia de Limache se realizaron dos talleres con los alumnos de cuarto básico, orientados a difundir conceptos del buen uso del medio de transporte, la tarjeta, seguridad y autocuidado.		**Campañas de seguridad ferroviaria** Realizamos 45 campañas de seguridad ferroviaria en espacios públicos entregando más de 20 mil mensajes de autocuidado. De estas, 13 campañas se realizaron junto a Carabineros de Chile en importantes cruces vehiculares de la red Biotrén. **Charlas de seguridad ferroviaria** Realizamos 53 charlas de seguridad ferroviaria a instituciones educacionales que se encuentran en el área de influencia de Fesur, donde entregamos material de difusión a cerca de 7.500 participantes.	**Seguridad ferroviaria para todos** Entre agosto y diciembre, 8.850 adultos y 4.073 niños participaron en la campaña educativa de seguridad ferroviaria, con la finalidad de informar y sobre las medidas de autocuidado para prevenir accidentes en la vía férrea.

Nuestros canales de comunicación

TIPO		EN QUÉ CONSISTE
GENERAL	Reunión con autoridades	Instancias entre la empresa y las autoridades locales, con el objetivo de presentar nuevos proyectos y/o dialogar sobre temáticas de interés común. Ejemplo de estas instancias son: reuniones con Alcaldes, presentaciones al Consejo Municipal o Consejo de la Sociedad Civil, entre otras.
	Mesas técnicas	Encuentros en los que participa Grupo EFE y los municipios u otras instituciones del Estado, con el objetivo de revisar aspectos técnicos de los proyectos o iniciativas conjuntas.
	Reuniones con grupos específicos	Instancias de diálogo con organizaciones sociales (funcionales y territoriales), con el objetivo de llegar a acuerdo sobre temáticas de interés común.
	Puerta a puerta	Visitas personalizadas, en la cual recorremos las viviendas de un sector, entregando información relevante para los vecinos.
ESPECÍFICOS PARA PARTICIPACIÓN TEMPRANA	Casa Abierta	Jornadas de exposición y respuestas a consultas respecto de las principales características del proyecto y sus efectos.
	Plaza Pública	Feria abierta realizada en lugar público y altamente transitado con el objetivo de explicar las características del proyecto a través de material de difusión y contacto directo con los vecinos del sector.
	Taller de uso	Encuentros presenciales con líderes o representantes de organizaciones de la comunidad con la finalidad de informar sobre las características del proyecto y detectar la visión de los vecinos sobre sus efectos, aportes y eventuales dificultades para la comunidad en los períodos de construcción y operación, comprendiendo los usos que ellos hacen del territorio.
OTROS	Contacto directo	Comunicación directa a través de la entrega de los datos de contacto de los responsables de nuestros proyectos y operaciones.
	Redes sociales	Comunicación de información relevante de nuestros proyectos y operaciones. Recepción de consultas e inquietudes.
	Radios locales	Difusión de información.

CAPÍTULO SEIS

CULTURA Y PATRIMONIO

UNA APUESTA POR EL DESARROLLO LOCAL

Desde hace tres años nuestra empresa, Ferrocarril de Arica a La Paz, realiza viajes turísticos – patrimoniales de corta distancia entre Arica, Poconchile y Central. Se trata de un proyecto que nos ha permitido mostrar los mágicos paisajes del Valle del Lluta a visitantes locales, nacionales y extranjeros, al tiempo que ponemos en valor la historia y el patrimonio ferroviario de nuestra región.

Ha sido una experiencia tremendamente enriquecedora para nosotros, pues nos ha permitido generar estrechos vínculos con emprendedores, comunidades e instituciones como Sernatur, en un proyecto que constantemente busca brindar nuevas experiencias nuestros usuarios y, de esa forma, los viajes en tren se han transformado una nueva oferta turística para nuestra región.

Hoy, nuestro tren patrimonial, cuyos equipos fueron restaurados por los propios trabajadores de FCALP, es un emblema para la región de Arica y Parinacota, que rescata su tradición e historia.

Con ese mismo espíritu, Grupo EFE mantiene diversos recorridos ferroviarios que ponen en valor paisajes que solo es posible ver desde el tren pero, sobre todo, que conectan al visitante con la artesanía, la gastronomía y las comunidades, convirtiéndose en un gran aporte al desarrollo de la economía local de diversas regiones del país.

Yuny Arias,
Gerente General (I) Ferrocarril Arica - La Paz.

CULTURA Y PATRIMONIO

TRENES TURÍSTICOS - PATRIMONIALES

9

PASAJEROS

29.047

REGIONES BENEFICIADAS

8

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

Tema material

PROTEGEMOS LA CULTURA Y PATRIMONIO

La presencia a nivel nacional de nuestra extensa red ferroviaria representa una oportunidad única para potenciar el turismo, la cultura, la identidad y economía local a través de la gestión de nuestro patrimonio.

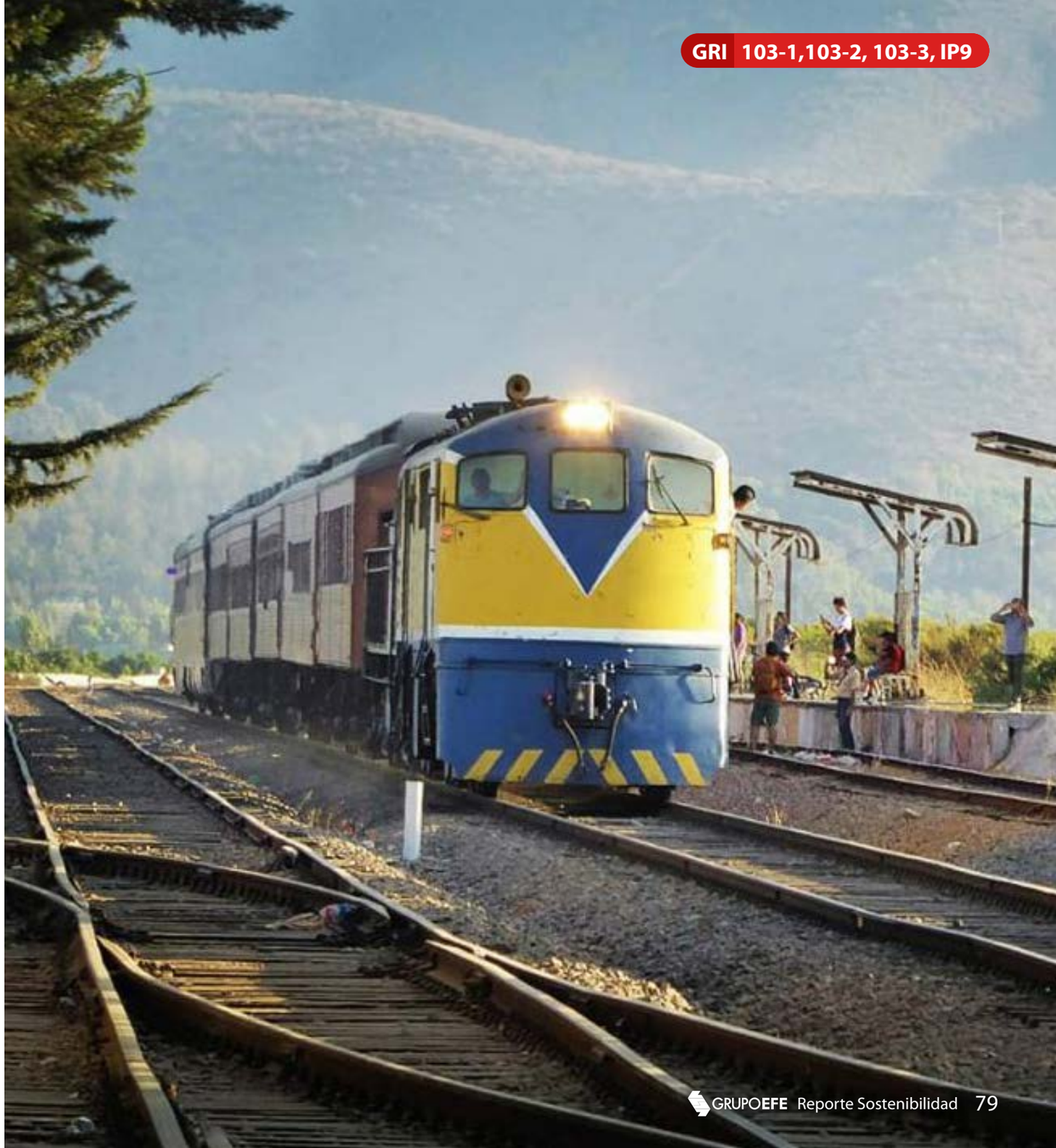
Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a comunidades.

Modelo de gestión

A nivel Corporativo, nuestra Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, es la responsable de coordinar las políticas de Trenes Turísticos de Grupo EFE. Por su parte, nuestra Gerencia Comercial y de Negocios Corporativos es la responsable de gestionar los bienes inmuebles para desarrollos comunitarios.

GRI 103-1,103-2, 103-3, IP9



TRENES TURÍSTICOS

Los trenes turísticos de Grupo EFE generan una puesta en valor de sus tradicionales rutas y equipos patrimoniales, además de potenciar el desarrollo de las economías locales y fomento del turismo regional ligado al ferrocarril, entregando un importante vínculo con la comunidad.

La extensa red de EFE entrega la posibilidad de observar la apasionante geografía de nuestro país a bordo de los trenes. Se trata de paisajes únicos que solo es posible recorrer a través de los rieles, puentes, quebradas y túneles ferroviarios como es el caso de la localidad Central en Arica, la cuesta de Malvilla en San Antonio o bordear rio Biobío.

Estas iniciativas, desarrolladas por EFE con la colaboración de sus filiales operadoras, municipios y diversas asociaciones de Patrimonio Ferroviario, han generado un alto interés y apoyo de distintos gobiernos locales y regionales, permitiendo potenciar una serie de servicios ferroviarios turísticos.

En ese contexto, en el año 2017 se firmó un convenio de colaboración con la Subsecretaría de Turismo y se creó la marca Trenes Turísticos Chile, que sitúa bajo un espacio común las iniciativas. A su vez, la Subsecretaría aporta recursos directos para habilitación de infraestructura en estaciones y capacitación para las emprendedoras locales. Esto se realiza en el Valdiviano, Corto Laja, Arica-Poconchile y, en 2019, se generó una nueva asociatividad con el Tren del Recuerdo en la localidad de Malvilla, comuna de San Antonio.

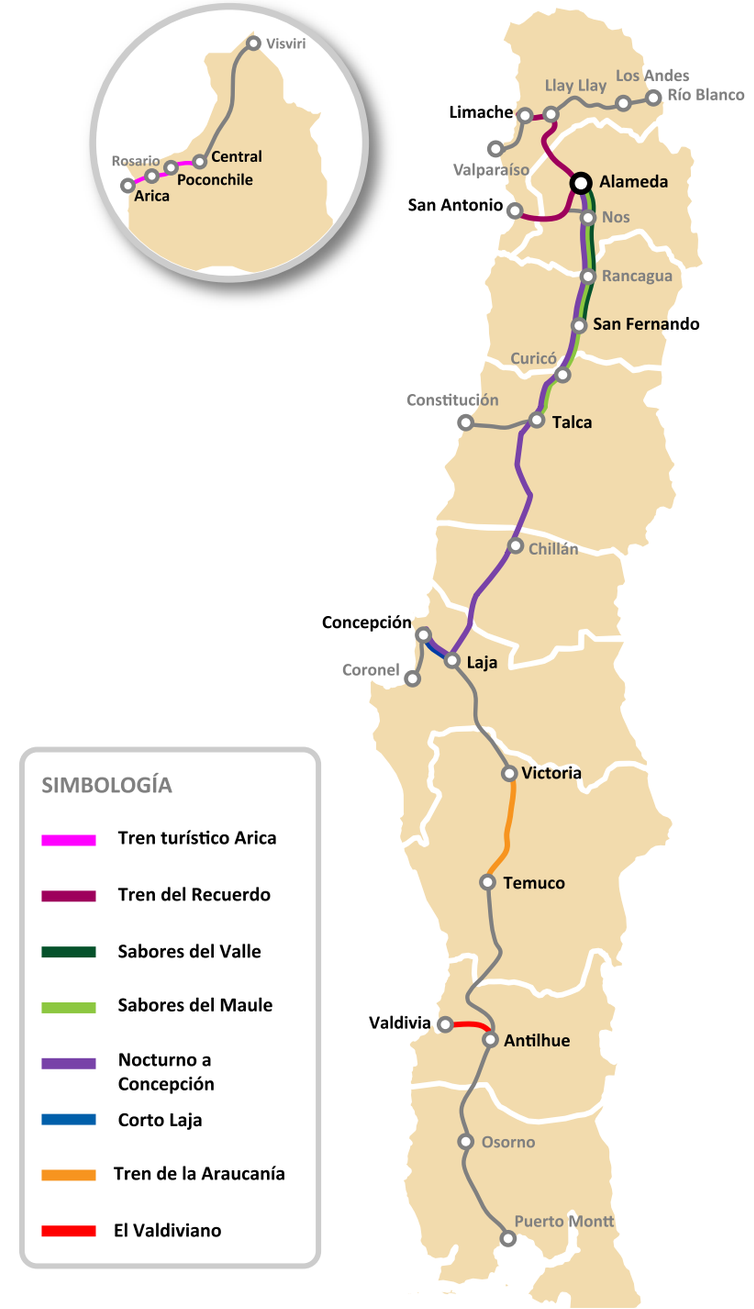
De esta manera, se concretó en febrero de 2019 el hito de las emprendedoras del Tren del Recuerdo, quienes comenzaron a subir al servicio para ofrecer lo mejor de su gastronomía y artesanía típica, generando un importante lazo con la comunidad, a través de la alianza con Sernatur y la Ilustre Municipalidad de San Antonio, que ha dado positivos resultados. A su vez, en abril se llevó a cabo la Fiesta de la Vendimia de Aconcagua, donde se integró a las comunas de Panquehue y Llay Llay a la cadena de valor.

Para el año 2020 está proyectado sumar nuevas iniciativas con otros municipios con una nueva ruta del Tren del Recuerdo Santiago a Limache, potenciando los atributos de las economías locales, integradas al turismo ferroviario. En esta ruta también se ha considerado al municipio de Til Til, quienes podrán subir al tren para ofrecer sus productos típicos.

El funcionamiento de nuestros Trenes Turísticos se basa en tres pilares de gestión:

- **Promover y conservar el patrimonio ferroviario**
- **Desarrollar el turismo**
- **Aportar constantemente a los emprendimientos locales de las comunidades que rodean al tren**

Durante 2019 operaron nueve trenes turísticos que transportaron 29.047 pasajeros:



Servicio	Descripción del recorrido	Pasajeros transportados 2019
EFE - Patrimonio Ferroviaro		
Tren del Recuerdo	Este Monumento Nacional evoca el antiguo viaje en tren que unió la ciudad de Santiago con San Antonio desde principios del siglo XX. El viaje - de 110 kilómetros - es encabezado por dos locomotoras diesel-eléctricas de las décadas de 1950 y 1960. En 2019 cumplió ocho años de operación ininterrumpida.	17.248
Góndola Carril	Este bus patrimonial que data de 1920, fue declarado Monumento Nacional en 1998. Opera entre Los Andes y Río Blanco subiendo 34 kilómetros por la antigua vía que correspondía al Ferrocarril Trasandino Central que unía Los Andes con Mendoza.	233
EFE-Municipalidad de Temuco		
Tren de La Araucanía	Une las ciudades de Temuco y Victoria con un circuito de aproximadamente siete horas. El recorrido permite conocer la historia e infraestructura ferroviaria de la Araucanía, plantaciones locales y artesanía.	1.820
Ferrocarriles del Sur		
Tren Valdiviano	Una locomotora a vapor que llegó a nuestro país en 1913, recorre las estaciones de Huellelhue, Pishuinco y Antilhue, donde los pasajeros pueden bajar por un par de horas para disfrutar de la Fiesta Costumbrista preparada especialmente para ellos con gastronomía del lugar y trabajo de artesanos.	5.210
Turistico Corto El Laja	Con un recorrido entre Talcahuano y Laja, bordea el río Biobío. Incluye paradas para visitar ferias de productores locales en Hualqui, Talcamavida y San Rosendo. Cumple además un rol social al conectar lugares apartados que se encuentran entre Hualqui y San Rosendo.	1.463
Ferrocarril Arica - La Paz		
Arica - Poconchile - Central	Este recorrido destaca los atractivos turísticos y patrimoniales de la región de Arica y Parinacota, dando a conocer la herencia cultural, historia y pasajes del Valle del Lluta. Permite admirar los geoglifos El Gigante y Las Colcas, para luego compartir gastronomía de la zona y artesanía típica.	861
Tren Central		
Sabores del Valle	Saliendo desde Santiago, este tour incluye música en vivo, degustación de vinos, una visita al Museo de Colchagua y a una viña local que potencia las tradiciones de esta zona.	736
Sabores, vino y espumante	Este recorrido, que pone en valor la cultura vitivinícola de nuestro país, incluye actividades culturales en la Estación Molina. Un recorrido por la viña Echeverría, juegos criollos y una muestra artesanal. Además, se realiza la cata de espumantes durante el viaje con música en vivo.	610
Sabores del Maule	Este servicio turístico - lanzado durante 2019 - complementa el valor de la industria del vino del Valle Central, junto con la historia del Maule y la opción de degustar almuerzos con recetas propias de la zona.	866
TOTAL		**29.047**

INVERSIÓN EN LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO FERROVIARIO

Para asegurar el cuidado patrimonial hemos apostado por apoyar su protección. Durante 2019 continuó el proceso de recuperación de equipos patrimoniales. De esta manera, se completó el recambio de caldera de la locomotora a vapor, 714 de 1919, poniendo en servicio nuevamente la máquina a vapor más grande de Sudamérica. A su vez, se habilitó una flota de trenes de larga distancia.

Historias entre líneas

Contribuyendo a nuestro aporte a la cultura, por segunda vez realizamos el concurso de microcuentos con temática ferroviaria "Historias Entre Líneas". Organizado por Fesur, Biblioteca Viva Biobío y Balmaceda Arte Joven Biobío, esta edición convocó a 120 participantes que rescatan el valor del tren con historias de calidad, cercanas y emotivas.

CAPÍTULO SIETE

FIN DE LA VIDA ÚTIL

FIN DE LA VIDA ÚTIL

NUEVOS ARRIENDOS
76

USUFRUCTOS GESTIONADOS
18

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

11.a Apoyar los vínculos económicos, sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional

Tema material

GESTIÓN DE TERRENOS EN DESUSO

GRI 103-1,103-2, 103-3, IP10

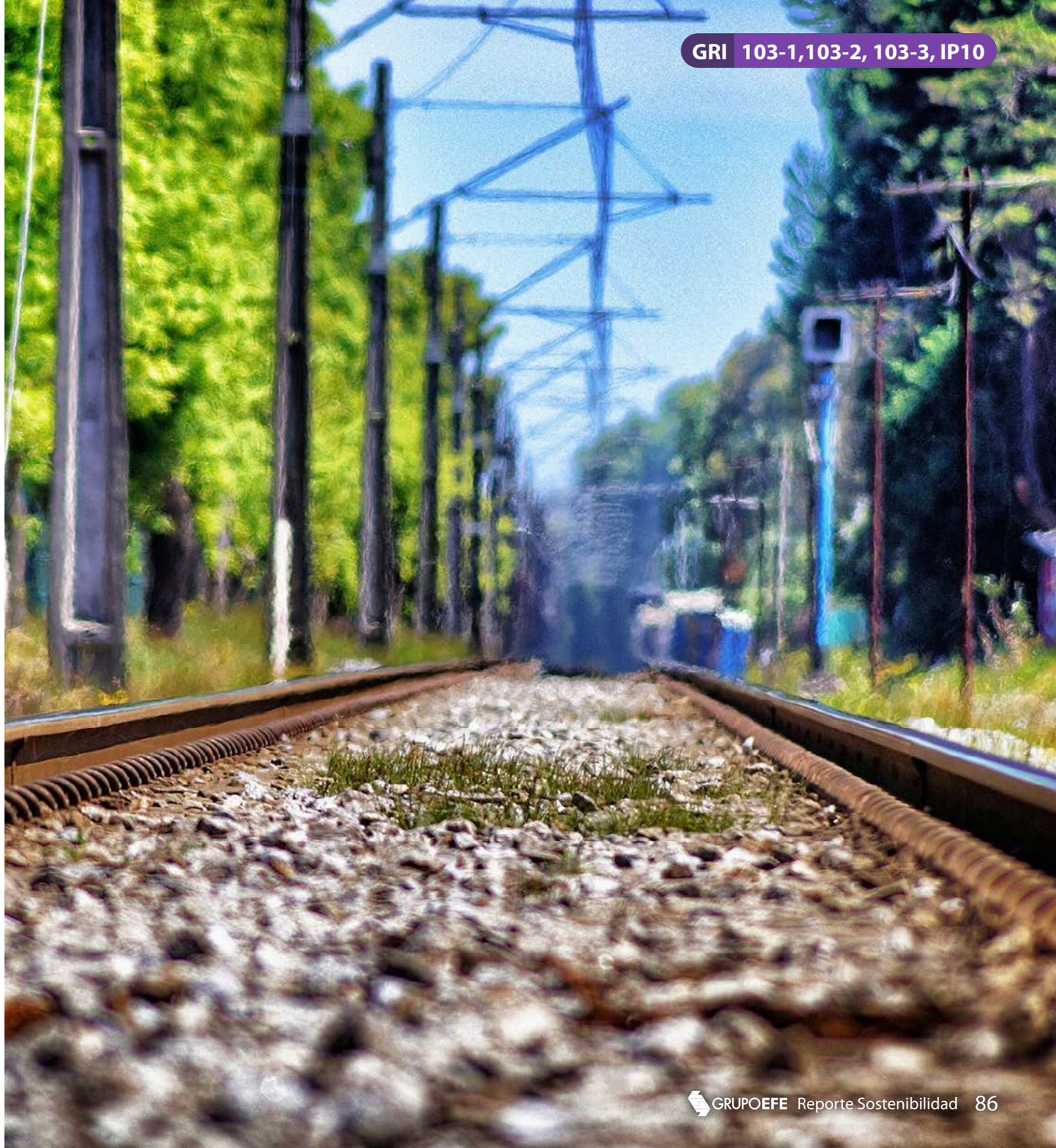
Al contar con infraestructura a nivel nacional, somos responsables de su gestión sostenible, agregando valor a las localidades donde contamos con Patrimonio.

Nivel de cobertura

Su gestión es interna e impacta a comunidades.

Modelo de gestión

La Gerencia Comercial, a través de la Subgerencia de Negocios, está implementando un Plan de Gestión de Terrenos en Desuso para avanzar en esta materia.



En EFE nos hacemos responsables de gestionar aquellos terrenos que, aunque en algún momento formaron parte de nuestra operación, ahora se encuentran en desuso. Estos terrenos tienen un importante potencial para aportar valor a las comunidades donde se encuentran emplazados, por lo que hemos desarrollado un plan de gestión de terrenos en desuso.

Este plan incluye dos modalidades. La primera -que tiene algunos de años de ejecución- permite la entrega en usufructo de terrenos con fines de desarrollo para la comunidad; y la segunda - una figura implementada durante 2019 - en que los terrenos son entregados en arriendo para ser utilizados por un tercero con fines comerciales o de servicio.

Terrenos entregados con fines comunitarios

Nuestra Subgerencia de Negocios, a través de la Unidad de Usufructos, creó esta figura legal que permite entregar un inmueble, sin perder el dominio con el objetivo de rescatarlos para el desarrollo de proyectos sociales, culturales, deportivos, entre otros. Generalmente, en la ejecución de estos proyectos los usufructuarios postulan a fondos estatales con el fin de obtener la inversión necesaria para su rescate o utilización.

Durante 2019 se gestionaron 18 solicitudes de usufructo:

Usufructuario	Estación o Faja Vía	M²	Proyecto a desarrollar
Ilustre Municipalidad de Gorbea	Gorbea	3.018	Construcción de Polideportivo
Ilustre Municipalidad de Gorbea	Gorbea	4.438	Construcción de mercado para reubicación de feria local
Ilustre Municipalidad de Gorbea	Quitratue	5.561	Restauración de edificio y habilitación de Museo Ferroviario
Ilustre Municipalidad de Llay Llay	Llay Llay	1.318	Restauración de inmueble y reconstrucción de Polideportivo
Ilustre Municipalidad de Coronel	Escuadrón	1.225	Restauración de edificio y habilitación de Museo Historia Local
Ilustre Municipalidad de Tomé	Tomé - Lirquén	12.152	Recuperación de vía e instalación de Ciclovía y paseo peatonal
Ilustre Municipalidad de Río Claro	Parque	3.190	Hermoseamiento de ingreso a comuna y habilitación de parque
Ilustre Municipalidad de Llay Llay	Llay Llay	500	Restauración de edificio y habitación de Centro Cultural
Ilustre Municipalidad de Traiguén	Traiguén	5.863	Construcción de mercado para reubicación de feria local
Ilustre Municipalidad de Máfil	Máfil	11.590	Restauración de edificio para operación de servicio turístico
Ilustre Municipalidad de Mariquina	Mariquina	35.932	Recuperación de terrenos y habilitación de Complejo Deportivo
Ilustre Municipalidad de Quillota	San Pedro	4.603	Reposición de parque de la localidad
Ilustre Municipalidad de Panguipulli	Calafquén - Panguipulli	6.091	Puesta en valor de inmueble e instalación de áreas verdes y equipamiento
Ilustre Municipalidad de Curacautín	Manzanar	3.500	Restauración de edificio y habilitación de Centro de la Biósfera
Gobierno Regional de Los Ríos	Valdivia	8.150	Restauración de casa de máquinas y construcción de Museo Ferroviario
Ilustre Municipalidad de Mariquina	Ciruelos	28.975	Recuperación de terrenos y habilitación de Complejo Deportivo
Ilustre Municipalidad de Peralillo	Peralillo - Población	125.099	Puesta en valor de inmueble e habilitación de Ciclovía y paseo peatonal
Ilustre Municipalidad de San Rosendo	San Rosendo	3.500	Mejoramiento ingreso estación y construcción de acceso universal

Infraestructura disponible para el desarrollo comercial o de servicios

Esta modalidad define sectores prioritarios que actualmente no están siendo utilizados, para realizar intervenciones que sean un aporte para el desarrollo social y productivo de las comunidades, así como para Grupo EFE. La ubicación estratégica de estos terrenos tienen el potencial para convertirse en fuente de ingresos para la compañía.

Este plan, aprobado por el Directorio, apunta a duplicar los ingresos inmobiliarios a 2022, superando los $10.000 millones. En una primera etapa hemos considerado 10 sectores donde buscamos desarrollar proyectos inmobiliarios, comerciales y centros cívicos, arrendando paños aledaños a estaciones, ex estaciones o sectores en desuso. La implementación permitirá disponibilizar espacios de valor comercial para apoyar el desarrollo de diversas localidades, posibilitando la construcción de hospitales, centros cívicos, locales comerciales o viviendas. Las modalidades de contrato pueden ser arriendos y resguardos o licitaciones, las cuales apuntan a un plazo mediano/largo.

Como resultado, en 2019 se concretaron 76 nuevos arriendos de terrenos en desuso, 10 de estos corresponden a resguardos. Además, también se realizó 1 licitación de desarrollo y negocios inmobiliarios.

CAPÍTULO OCHO

ACERCA DE ESTE REPORTE

NUESTRA METODOLOGÍA PARA REPORTAR

Estamos comprometidos con aportar al desarrollo social, económico y ambiental del país a través de una operación responsable. Por eso, anualmente y por cuarto año consecutivo, damos cuenta de nuestra gestión en estos ámbitos.

Este año nos planteamos el desafío de contribuir, a través de nuestra operación, a la construcción de un modelo de movilidad sostenible que contemple atributos de seguridad, integración, desarrollo productivo, calidad de vida y respeto por el ambiente. Como empresa pública con presencia en todo el territorio y reconociendo el modo ferroviario como un medio de transporte sostenible, este informe refleja las pincipales acciones que nos dirigen en ese camino.

A diferencia del año anterior, en que estructuramos el documento de acuerdo a los pilares que establece la Política de Sostenibilidad, esta nueva edición muestra nuestros esfuerzos por identificar nuestros impactos y aportes en todas las etapas de nuestro ciclo de vida: diseño del servicio, oferta de servicio, operación, estaciones y fin del ciclo de vida. Así, en cada uno de los capítulos y a través de 13 temas materiales, queda plasmada nuestra visión de sostenibilidad.

La información reportada considera a nuestra Matriz Corporativa y sus filiales: Ferrocarril Arica-La Paz, Metro Valparaíso, Tren Central y Ferrocarriles del Sur (Fesur) en su ejercicio entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019.

CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS

La consulta tuvo por objetivo conocer la percepción de los principales grupos de interés de Grupo EFE sobre su gestión en sostenibilidad.

CONSULTA INTERNA

DIRECTORES
2 entrevistas

COLABORADORES
433 encuentas

EJECUTIVOS FILIALES
4 entrevistas

EJECUTIVOS CORPORATIVOS
9 entrevistas

CONSULTA INTERNA

AUTORIDADES
3 entrevistas 6 encuestas

COMUNIDAD
3 focus group 22 encuestas

PROVEEDORES
4 encuestas

USUARIOS
1580 encuestas

CLIENTES generadores de carga 4 encuestas

8 GRUPOS DE INTERÉS CONSULTADOS

TEMAS MATERIALES

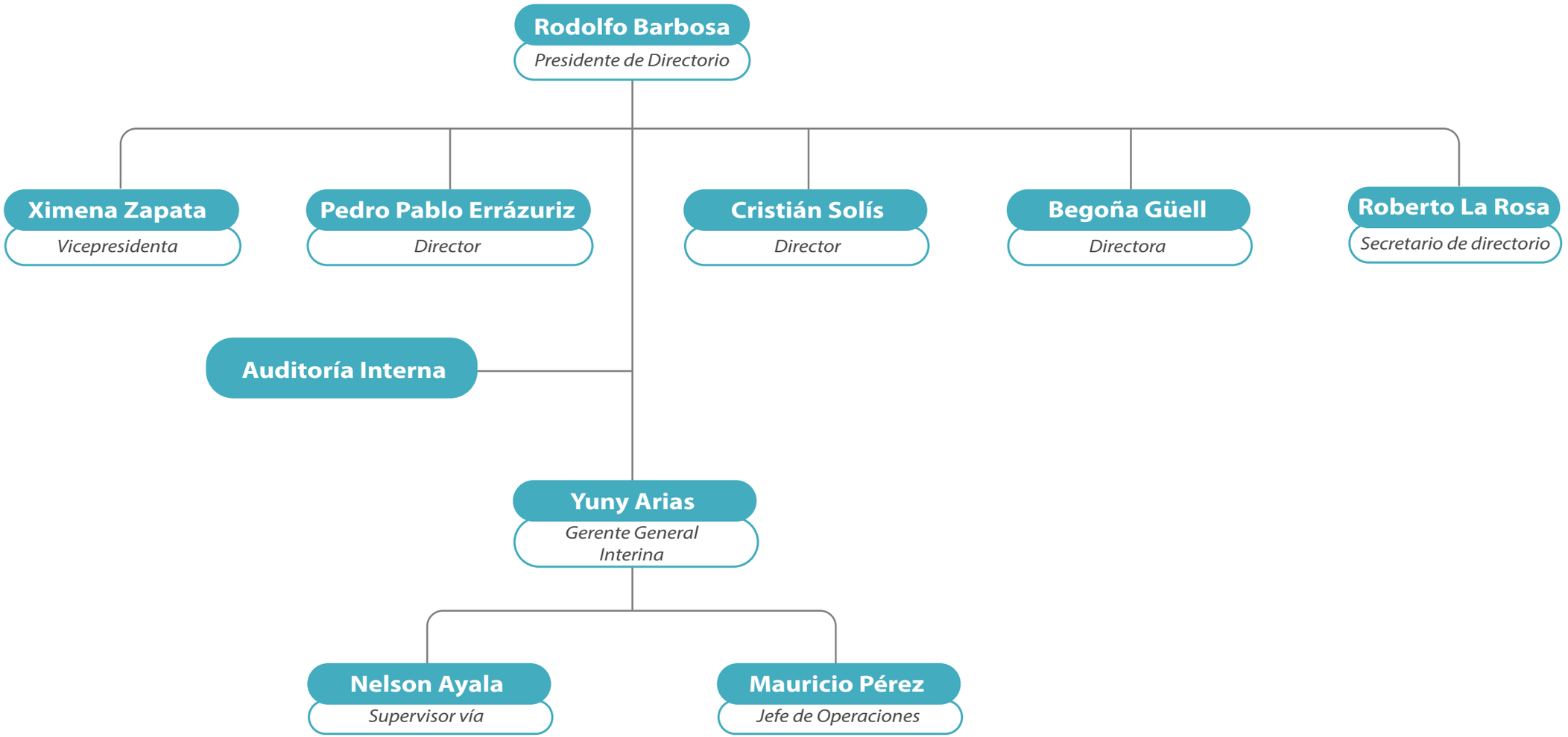
Este Reporte de Sostenibilidad ha sido realizado en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative por sus siglas en inglés). En ese marco, los contenidos presentados son el resultado del proceso de materialidad, el cual permite identificar los elementos de mayor relevancia tanto para la organización como para los grupos de interés. Como primer paso, realizamos un profundo proceso de consulta que estuvo antecedido por un estudio de fuentes secundarias que nos permitió identificar importantes elementos de innovación que se ven reflejados en la estructura de este documento.

A partir de este ejercicio, definimos el ciclo de vida de nuestro negocio y distribuimos en cada una de sus etapas los ámbitos de relevancia identificados por los grupos de interés y en los cuales tenemos un impacto significativo como empresa.

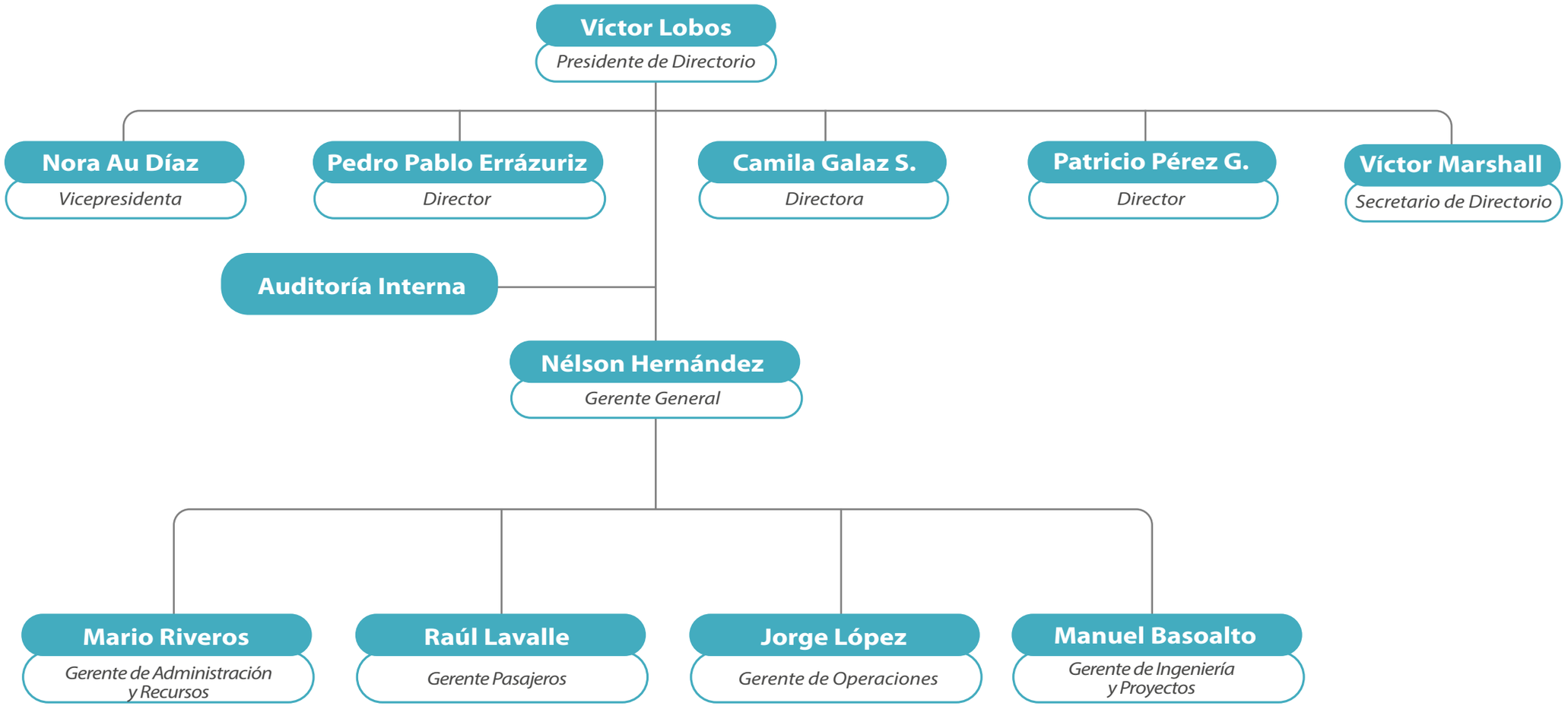
Los 13 temas materiales han sido distribuidos a lo largo de nuestra cadena de valor y fueron seleccionados a partir de los impactos de nuestro quehacer y la influencia que ejercen en nuestros grupos de interés.

- A Autoridades
- U Usuarios
- C Colaboradores
- E Ejecutivos
- G Clientes
- M Comunidades

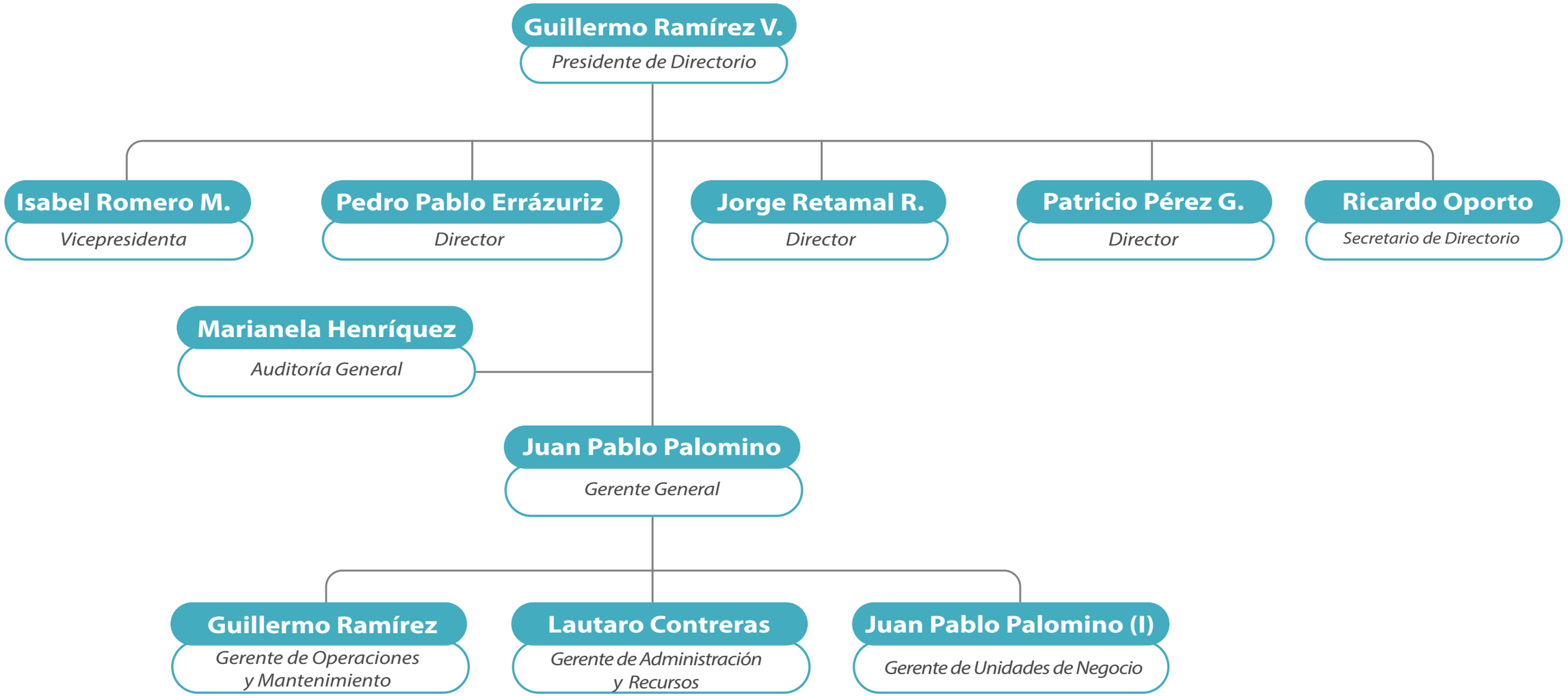
GOBIERNO COPORATIVO
FCALP



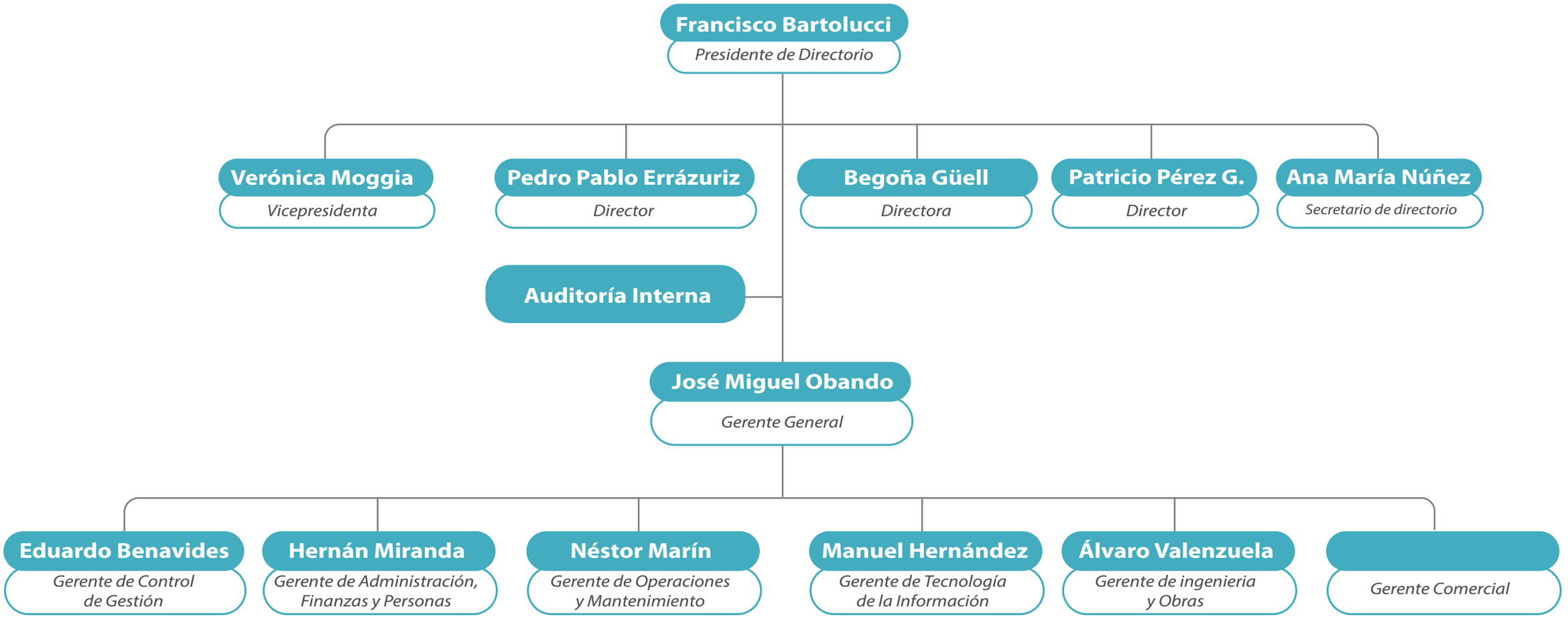
FESUR


Víctor Lobos
Presidente de Directorio
Nora Au Díaz
Vicepresidenta
Pedro Pablo Errázuriz
Director
Camila Galaz S.
Directora
Patricio Pérez G.
Director
Víctor Marshall
Secretario de Directorio
Auditoría Interna
Nélson Hernández
Gerente General
Mario Riveros
Gerente de Administración y Recursos
Raúl Lavalle
Gerente Pasajeros
Jorge López
Gerente de Operaciones
Manuel Basoalto
Gerente de Ingeniería y Proyectos

TREN CENTRAL



METRO VALPARAÍSO



ÉTICA Y CONFLICTOS DE INTERÉS

Nuestro quehacer está enmarcado dentro de claros lineamientos éticos. Estos están definidos en nuestro Código de Ética y Conducta, en la Política de Conflictos de Interés, el Modelo de Prevención de Delitos y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Nuestro Código de Conducta incluye orientación sobre qué hacer en caso de presentarse un conflicto de interés real o potencial y cómo actuar en caso que no pueda ser resuelto. Los Directores, Gerentes, Administradores y ejecutivos principales que tengan interés o participen en negociaciones conducentes a la realización de una operación con personas relacionadas de la Empresa, deberán informarlo inmediatamente al Directorio o al Comité de Auditoría directamente, y al Oficial de Cumplimiento para determinar la aprobación o rechazo de tal operación.

Por otra parte, contamos con un canal disponible en el caso de que nuestros trabajadores o grupos de interés requieran hacer consultas o denuncias en materia ética. Las interacciones pueden realizarse de forma anónima, si el usuario lo prefiere, y además, son tratadas de forma confidencial. El responsable de estos procedimientos es el Oficial de Cumplimiento, nombrado por el Directorio en agosto de 2018.

Para dar a conocer el canal de denuncias internamente cada año los trabajadores realizan un curso online.

Consultas y denuncias recibidas a través del Canal de denuncias

Filial	Denuncias recibidas	Denuncias cerradas	Denuncias en proceso
EFE Matriz	9	8	1
Tren Central	7	7	0
Metro Valparaíso	2	2	0
Fesur	2	2	0
FCALP	1	1	0
Total	21	20	1

Durante 2019, recibimos un total de 22 denuncias. A diciembre, el 95% fueron resueltas.

ÍNDICE GRI

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	Contenido 102-1	Nombre de la organización	1
		Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
		Contenido 102-3	Ubicación de la sede	1
		Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	8
		Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	1
		Contenido 102-6	Mercados servidos	8
		Contenido 102-7	Tamaño de la organización	49
		Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	49
		Contenido 102-9	Cadena de suministro	54
		Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6
		Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	No aplica
		Contenido 102-12	Iniciativas externas	-
	Estrategia	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
	Ética e integridad	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	7
		Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	96
	Gobernanza	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	8
		Contenido 102-19	Delegación de autoridad	8
		Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	12
		Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	8
		Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	8
		Contenido 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	12
		Contenido 102-25	Conflictos de interés	96
		Contenido 102-35	Políticas de remuneración	12
	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	13

ÍNDICE GRI

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	54
		Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	91
		Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	91
		Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	91
	Prácticas para la elaboración de informes	Contenido 102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados	90
		Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	90
		Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	91
		Contenido 102-48	Reexpresión de la información	90
		Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	90
		Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	1
		Contenido 102-51	Fecha del último informe	90
		Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	90
		Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	1
		Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	91
		Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	97
		Contenido 102-56	Verificación externa	Este no es un informe verificado
Temas materiales				
Expansión del servicio				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	18
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	18
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18
Indicador propio	Indicador propio	IP 1	Nuevos proyectos	18
Gestión de la infraestructura				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	24
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	24
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24
Indicador propio	Indicador propio	IP 2	Infraestructura rehabilitada y nuevos trenes	24
Eficiencia energética y combustibles renovables				

ÍNDICE GRI

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	27
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	27
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27
Indicador propio	Indicador propio	IP 3	Kms de red electrificada	27
Experiencia del usuario y accesibilidad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	33
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	33
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33
Indicador propio	Indicador propio	IP 4	Resultados de estudios de satisfacción de clientes	37
Intermodalidad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40
Indicador propio	Indicador propio	IP 5	Actividades para fortalecer la intermodalidad	40
Transporte de carga eficiente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	43
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43
Indicador propio	Indicador propio	IP 6	Generadores de carga por rubro	43
Gestión de personas				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	48
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	48
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	50
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	50
GRI 406: No discriminación	No discriminación	Contenido 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	50

ÍNDICE GRI

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	52
GRI 404: Formación y enseñanza	Formación y enseñanza	Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	52
GRI 204: Prácticas de adquisición	Prácticas de adquisición	Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	54
Seguridad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	55
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	56
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-5	Formación del trabajador en seguridad y salud laboral	60
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	60
Indicador propio	Indicador propio	IP 7	Tasa de accidentes ferroviarios	56
Gestión de ruido y vibraciones				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	62
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	62
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62
Indicador propio	Indicador propio	IP 8	Acciones para la gestión de ruido y vibraciones	62
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	64
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	64
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64
GRI 201: Desempeño económico	Desempeño económico	Contenido 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	67
GRI 201: Desempeño económico	Desempeño económico	Contenido 201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	67

ÍNDICE GRI

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
Integración local				
GRI 103: Enfoque de Gestión	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	70
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	70
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70
GRI 413: Comunidades locales	Comunidades locales	Contenido 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	72
GRI 413: Comunidades locales	Comunidades locales	Contenido 413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales- en las comunidades locales	73
Cultura y patrimonio				
GRI 103: Enfoque de Gestión	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	79
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	79
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	79
Indicador propio	Indicador propio	IP 9	Personas que hicieron uso de los servicios turísticos durante 2019	79
Gestión de terrenos en desuso				
GRI 103: Enfoque de Gestión	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	86
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	86
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86
Indicador propio	Indicador propio	IP 10	Plan de gestión de terrenos en desuso	86

GRUPOEFE