

Reporte de Sostenibilidad

2020



Contenidos

01

Quiénes somos

Página 3



02

Los desafíos más relevantes frente a la crisis social y la pandemia

Página 34



03

Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad

Página 56



04

Nuestra gente: quienes hacen posible nuestra operación

Página 71

05

Gestión ambiental más allá del cumplimiento

Página 89



06

Acerca de este reporte

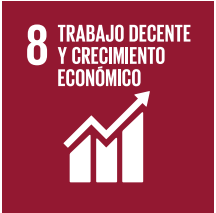
Página 97



Quiénes somos



Meta 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



Meta 8.2:
Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.



Meta 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.



Meta 16.5:
Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas

Carta del Presidente

Louis de Grange Concha

GRI 102-14, 102-15

Sin duda alguna, el año 2020 será recordado como el año de la pandemia. Un escenario mundial sin precedentes para esta generación y que ha generado un impacto social y económico tan profundo, que nos ha obligado a redefinir la forma en que nos relacionamos, hacemos las cosas y pensamos el futuro.

Continuidad de la operación y reconstrucción

Esta crisis que llegó cuando aún estábamos recuperando nuestro servicio producto de los hechos ocurridos a partir de octubre de 2019, ha significado tremendos desafíos, tales como: mantener la operación con todas las medidas de seguridad y resguardos necesarios; volver a poner en servicio todas nuestras estaciones y tramos; y continuar con los proyectos de expansión de la red, a pesar de todas las dificultades. Hemos tenido que aprender a trabajar de una manera distinta y se ha puesto a prueba una vez más nuestra capacidad de adaptarnos a un contexto incierto y cambiante. La seguridad de nuestros trabajadores y usuarios, que ha sido históricamente un valor central de Metro, tuvo que ampliarse a esta nueva realidad sanitaria y ha sido nuestro norte cada minuto del 2020.

Nuestras decisiones no pueden fundarse meramente en razones de eficiencia, pues nuestra función pública y nuestro rol social hace necesario que nos mantengamos operativos aunque los flujos de pasajeros sean los mínimos. Es así como, si bien este 2020 estos disminuyeron un 63% con respecto al 2019, nuestro servicio se mantuvo siempre operativo con frecuencias de trenes muy superiores al número de personas que trasladamos. No tengo duda alguna que el propósito que mueve a cada uno de los metrineros y que apunta a mejorar la calidad de vida de las personas a través de una ciudad más integrada, ha sido el motor que, nuevamente, nos dio la fuerza para sobreponernos a estos tiempos tan complejos.

Agradecimiento trabajadores

Por eso, no puedo dejar de reconocer en primer lugar a cada uno de los colaboradores de Metro por su entrega incondicional. Por comprender que la reducción de los costos era indispensable para seguir funcionando, por adaptarse al teletrabajo con una actitud proactiva y empática y especialmente a quienes por sus funciones tuvieron que asistir presencialmente a las estaciones cuando en el mundo entero

reinaba la incertidumbre. Tuvimos que ser los primeros en poner muchas medidas sanitarias en práctica y eso fue posible gracias a la valentía y compromiso de cada una de las personas que forma parte de la familia Metro. Nos sentimos tremendamente orgullosos que aun en este contexto de dificultades, los resultados de nuestra encuesta de clima interno hayan sido los mejores que hayamos tenido en los últimos años.

Proceso de escucha y reflexión

En medio de la crisis, vimos la oportunidad de estrechar el vínculo con nuestra comunidad y dimos un giro más proactivo en ese sentido. Hoy, podemos decir que nos sentimos afortunados de haber podido activar un proceso de diálogo con nuestros principales grupos de interés a inicios de año, a través del proyecto que llamamos Diálogos para el Futuro; y que después, durante el año, profundizamos con otros estudios e instancias de conversación para entender mejor cómo nuestros pasajeros, vecinos y trabajadores imaginan el Metro que todos queremos. Este proceso, que fue principalmente de escucha y reflexión, será un aporte fundamental y enriquecedor para la planificación estratégica del futuro.



Nuestras decisiones no pueden fundarse meramente en razones de eficiencia, pues nuestra función pública y nuestro rol social hace necesario que nos mantengamos operativos aunque los flujos de pasajeros sean los mínimos.



Avances en proyectos

Adaptar nuestras operaciones a la pandemia en el contexto que veníamos viviendo ha sido un hecho sin precedentes en la historia de Metro, pero no por eso desatendimos los compromisos y proyectos que habíamos asumido. En relación a la reconstrucción, después de los daños sufridos el 18 de octubre de 2019, logramos el objetivo de tener el 100% de nuestras estaciones operativas en menos de un año, gracias al compromiso de nuestros trabajadores y contratistas, y el apoyo constante del Estado. En relación a los nuevos proyectos, continuamos avanzando en las extensiones de Línea 2 y Línea 3, logrando un 56% de avance en la primera y un 41% en la segunda. Asimismo, a principios de 2020, iniciamos la operación de la Estación de Intercambio Modal Franklin, mientras que, a finales de año, entró en servicio la Estación de Intercambio Modal Los Libertadores de Línea 3. También avanzamos en los procesos de participación ciudadana asociados a la tramitación ambiental de Línea 7, finalizando la ingeniería de detalle de piques, galerías y túneles e iniciando el proceso administrativo de expropiaciones. Por último, seguimos avanzando

en nuestros proyectos orientados a mejorar la operación, como el armado de trenes NS16, que entregó 11 nuevos trenes a la operación; o el proyecto overhaul de trenes NS74, que permitirá mejorar la calidad de servicio de los trenes más antiguos que operan en nuestra red.

Excelencia

Nuestro constante esfuerzo por la excelencia en todos nuestros frentes de acción también tuvo este año logros significativos. A nivel operacional, obtuvimos tasas históricas en el cumplimiento de frecuencias de trenes y en la reducción de las tasas de averías, que sin duda impactan el servicio entregado a nuestros pasajeros. A nivel interno, tenemos la tremenda satisfacción de decir que en uno de los años más complejos de nuestra historia hemos obtenido los mejores resultados de clima interno que nunca antes. Y a nivel externo, agradecemos profundamente los diversos reconocimientos recibidos, como el Premio especial de Icare que nos destacó por contribuir al transporte metropolitano con nuestros 140 kilómetros de red, por recuperar en tiempo récord las estaciones dañadas en la

crisis social de 2019 y por implementar medidas preventivas ante la crisis sanitaria.

12° Reporte Sostenibilidad

Para Metro, la sostenibilidad es un eje estratégico y la forma en que hemos decidido hacer las cosas. Por lo mismo, si bien este año fuimos más vulnerables en el pilar económico, eso no será impedimento para seguir avanzando en todos nuestros proyectos sociales y ambientales con el mismo compromiso que lo veníamos haciendo.

Por eso les presentamos hoy nuestro décimo segundo Reporte de Sostenibilidad, que en esta oportunidad está marcado con un tinte distinto a los anteriores, quizás con menos fotografías, encuentros e interacción física pero, sin duda, lleno de crecimiento y aprendizajes, como posiblemente le ocurrió al mundo entero. En nombre del Directorio, los invito a leerlo.

LOUIS DE GRANGE CONCHA
Presidente del Directorio



Entrevista a Rubén Alvarado

Gerente General de Metro

GRI 102-14, 102-15

En 2020 estaban en pleno desafío de reconstruir las estaciones que fueron destruidas en octubre de 2019 y llegó la pandemia. ¿Cómo se aborda un escenario tan complejo?

Debido a ambas situaciones, nos ha tocado enfrentar, por lejos, la crisis más extrema en la historia de Metro. Primero tuvimos que levantarnos de lo vivido en octubre de 2019 y luego, cuando estábamos en medio de la reconstrucción, enfrentar el Covid-19 y las cuarentenas, lo que significó que en 2020 nuestras afluencias llegaron a registrar alrededor del 10% de lo habitual, con el duro impacto en la sostenibilidad financiera que ello implica. Entonces la respuesta, primero, uno la encuentra en el propósito, en la épica que el equipo de Metro es capaz de generar en lo interno y, al mismo tiempo, en el compromiso con sus pasajeros, con la ciudad. Y eso confluye en un actor clave: los trabajadores, quienes están empapados del rol social de Metro y tienen muy internalizada la importancia del servicio que entregan a las personas. Eso ha estado a la base de las estrategias y planes de acción que hemos sido capaces de generar.

Se refirió a la sostenibilidad financiera. ¿Qué han hecho para sortear las dificultades en ese ámbito?

La pandemia y las estaciones que tuvimos cerradas por la reconstrucción han pegado fuerte en nuestros ingresos, lo que ha exigido al máximo nuestra capacidad de gestión así como del sacrificio, esfuerzo y compromiso de todos los trabajadores de Metro. En esa línea implementamos diferentes estrategias: reducción de gastos, refinanciamiento de deudas y colocación de bonos, entre otras medidas. En mayo de 2020 cerramos la mayor emisión de bonos en la historia de Metro por US\$1.500, lo que refleja la confianza que mantienen los inversionistas internacionales en nuestros planes futuros. A esto hay que sumar el apoyo que hemos recibido de los accionistas, en particular de la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda.

¿Organizacionalmente, qué cambios debieron realizar?

La pandemia nos obligó a repensar completamente nuestra forma de operar.

Priorizando la seguridad de nuestros trabajadores y clientes implementamos sistemas especiales de sanitización, campañas educativas, definimos sistemas de dotaciones ajustadas para resguardar a nuestros trabajadores y aplicamos procedimientos de salud que no existían, como toma de temperatura, test de olfato, programas de apoyo para la salud mental y entrega de nuevos elementos de protección personal (EPP), entre otros. Junto a ello, una gran parte de los trabajadores de la empresa pasaron a un formato de teletrabajo que no habíamos explorado anteriormente, al menos de forma masiva.

Una prueba fuerte de adaptación.

Así es. Ambas crisis han significado desafíos muy profundos para nuestra organización que dejan de manifiesto la importancia de tener liderazgos flexibles y equipos capaces de adaptarse rápido a los cambios. Pero también nos han llevado a explorar formas distintas de hacer las cosas. Y es probable que algunos de los cambios implementados en este periodo, como el teletrabajo, sean aspectos que conservaremos en



Desde sus inicios Metro fue pensado como una política de Estado, con un claro rol social, que trascienda a los gobiernos y así se ha mantenido hasta ahora, 46 años después de su inauguración en 1975.



alguna medida. Otra de las oportunidades que nos aportó esta crisis fue la de acercarnos más a nuestras comunidades, clientes y trabajadores.

¿Qué han hecho al respecto?

Producto de todo lo vivido, en 2020 llevamos a cabo un proyecto que bautizamos como “Diálogos para el Futuro”, cuyo propósito fue abrir un espacio de conversación y reflexión involucrando a nuestros a nuestros diferentes grupos de interés y particularmente a los vecinos que están en los entornos de nuestras estaciones. Fue un proceso de diálogo muy rico, con participación directa de distintos ejecutivos en las reuniones, en que dedicamos tiempo y atención a escuchar para entender cómo nos veían y qué expectativas tenían de nosotros.

¿Cuál fue alguno de los aspectos que más les llamó la atención de esos diálogos o qué foco se han puesto?

Nos dimos cuenta, por ejemplo, que uno de los grupos con los cuales debemos hacer mayores esfuerzos para conectarnos son los jóvenes. A diferencia de generaciones anteriores, para los jóvenes el hecho de tener Metro cerca de su casa

no es novedad y tienen mayores demandas del servicio. Estamos conscientes de esas expectativas y queremos agregar un valor adicional para tener una cercanía mayor a este grupo. Nuestras acciones en el ámbito de la sostenibilidad social y ambiental son fundamentales para dar este paso, porque son generaciones más conscientes de estos temas y por lo mismo nos exigen más. En esa línea, pero también considerando todo lo que ha implicado la pandemia, durante 2020 también iniciamos un proyecto destinado a reimaginarnos cómo será el metro del futuro y qué iniciativas podríamos empezar a trazar desde este nuevo escenario. Es así como nació “Reimagina”, un proceso de levantamiento de ideas desde nuestros trabajadores, para abordar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, incluidos, los jóvenes que mencionaba anteriormente. Esperamos empezar a implementar algunas de estas ideas durante el 2021.

Con todo lo que ha pasado, con todo lo que han aprendido en este 2020, ¿cuál es el rol que tiene Metro en una sociedad que está atravesando por un momento profundo de cambios?

Desde sus inicios Metro fue pensado como una política de Estado, con un claro rol social,

que trascienda a los gobiernos y así se ha mantenido hasta ahora, 46 años después de su inauguración en 1975. Y hoy, más que nunca, tenemos que reforzar, potenciar y evidenciar mucho más eso. Nosotros movemos personas y eso significa que los transportamos a sus sueños, a cumplir sus metas; hay todo un mundo interior en quien va en uno de nuestros trenes. Queremos ser un agente que mejore la calidad de vida, trabajar para que las personas sean dueñas de sus tiempos y tengan más oportunidades. Queremos agregar valor a la ciudad, contribuyendo para aportar a la integración social y a la equidad territorial. Y todo eso conectados con las comunidades, generando un vínculo cercano y sostenible en el tiempo.

El tema es: ¿Cómo se planifica Metro a largo plazo, estando aún en Pandemia y en un contexto tan líquido?

Mirar hacia el futuro de forma estratégica y tomar las mejores decisiones para los próximos 5 o 10 años es nuestro gran desafío para el 2021. Por eso tendremos que buscar metodologías y revisar otras experiencias que nos permitan meter en la juguera

la incertidumbre que hoy día existe, lo cambiante que están las cosas y seguramente plantearnos varios escenarios posibles. Hay una serie de tendencias que están generando cambios, el teletrabajo vino para quedarse y es un factor a considerar; todos esperamos que la Pandemia comience a ser controlada, pero también está el tema de la recuperación económica del país y cuánto va a tardar. Todo esto implica que probablemente tengamos focos de transición antes de llegar a una planificación estratégica de largo plazo más consolidada. El 2021 aún estaremos en un proceso de adaptación que lo afrontaremos de manera responsable y con el compromiso de siempre con nuestros pasajeros y la comunidad.

RUBÉN ALVARADO VIGAR
Gerente General

Hitos 2020

GRI 102-10

ENERO

Iniciamos *Diálogos para el Futuro*, una instancia de conversación y reflexión con representantes de grupos de interés sobre Metro y su rol a partir de la crisis social.

MARZO

- Implementamos un plan de acciones frente a la pandemia de Covid 19 que incluyó medidas de higienización, apoyo laboral, teletrabajo, protección de trabajadores adultos mayores y con enfermedades crónicas e implementación de campañas educativas para prevenir contagios, entre otras.

01

02

03

04

05

06

07

FEBRERO

- Lanzamiento de nueva plataforma miMetro2, mediante la cual nuestros trabajadores pueden realizar de manera rápida procesos como solicitud de vacaciones y permisos.
- Inauguración de Estación Intermodal Franklin, un nuevo punto de encuentro con buses del sistema Red.

ABRIL

- Completamos la habilitación del 100% de los tramos abarcados por la Línea 3.

MAYO

- Colocación de bonos en el mercado internacional.
- Lanzamos Mercado a un Metro Online.

JUNIO

- Implementamos un nuevo sistema de sanitización con biotecnología con una acción residual prolongada de 90 días.
- Obtención del estándar ISO 9001 en Línea 3 y Línea 6, con lo que la totalidad de la red de Metro queda bajo el Sistema de Gestión de Calidad que piden las normas internacionales en los procesos preventivos de mantenimiento para el servicio y transporte de pasajeros.
- Metro de Santiago destaca en el lugar N°7 en el estudio Marcas Ciudadanas de Cadem, lo que representa un avance de 151 puestos con respecto a 2019.

JULIO

- Recuperación del 100% del servicio de Línea 1 y del tramo poniente de Línea 5, con la llegada a Plaza de Maipú, en el contexto del proyecto de reconstrucción.
- Se realiza el segundo proceso de Participaciones Ciudadanas (PAC) como parte de la etapa de evaluación del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) de Línea 7.



SEPTIEMBRE

El 25 de septiembre se completa la recuperación de todos los tramos y estaciones en el contexto del proyecto de reconstrucción y, por primera vez desde octubre del 2019, vuelve a estar toda la red disponible.

08

AGOSTO

- Completamos la habilitación del 100% de los tramos abarcados por Línea 4A.
- Finalizamos la modernización de espacios comunes para trabajadores en estación La Moneda.
- Se lanza el boletín digital Metro en Línea, con el fin de mantener informados a los vecinos de la red de Metro sobre nuestros proyectos e iniciativas.
- Se lanza el programa de salud mental Plenamente, que apunta a fortalecer el estado emocional de los trabajadores de Metro y promover la salud mental positiva para, con ello, potenciar su bienestar (el programa fue premiado en 2021 por la fundación Carlos Vial Espantoso).

09

OCTUBRE

- 25 de octubre: en el contexto del plebiscito para una nueva constitución, nuestra red operó de forma gratuita para todos los votantes.
- Se definen los nombres de las cuatro estaciones de la Extensión de Línea 2 y las tres estaciones de la Extensión de Línea 3, de acuerdo a los nombres planteadas por los propios vecinos durante las Participaciones Ciudadanas Anticipadas (PACAS) de cada línea.

10

11

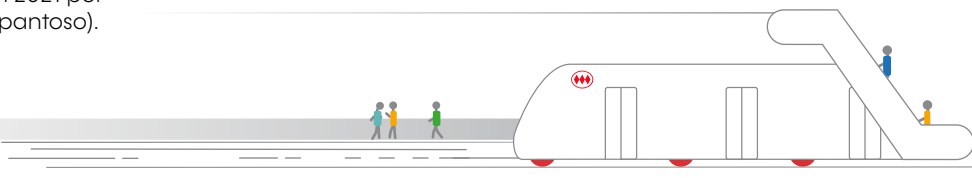
NOVIEMBRE

- Pusimos en funcionamiento nuevos trenes NS16 armados en Chile en Línea 5.
- Inauguramos la moderna Intermodal Los Libertadores.
- Primer lugar en la categoría Healthy Mind Latam de los Premios Empresa Saludable.
- Primer lugar en la categoría Transportes del Ranking Most Innovative Companies Chile 2020, a cargo del Centro Innovación y Emprendimiento del ESE Business School.
- Se retoma la gestión de MetroArte, con el inicio de los montajes de murales en las estaciones San Alberto Hurtado (Línea 1) y Chile-España (Línea 3).
- Se inicia el programa Reimagina, que busca repensar nuestra propuesta de valor como empresa a la ciudad, establecer sus implicancias para el negocio y adaptarnos de la mejor manera a los escenarios futuros.
- Luego de 239 días con los servicios interrumpidos, Bibliometro reabre los puntos de préstamo de libros ubicados en las estaciones Irarrázaval y Plaza Egaña, bajo protocolo de medidas Covid 19.

12

DICIEMBRE

- Reconocimiento por parte de ICARE de nuestra capacidad de gestión: obtuvimos el premio Categoría Especial por contribuir al transporte metropolitano con nuestros 140 kilómetros de red, recuperar en tiempo récord las estaciones dañadas en octubre del 2019 e implementar medidas preventivas ante la crisis sanitaria (constante sanitización y campaña de autocuidado dirigida a pasajeros).
- Primer lugar en la categoría Transporte en el Ranking Merco Empresas y Líderes 2020.
- Se lanza la versión renovada de la App de Metro, con mejoras en sus notificaciones, un nuevo diseño y facilidades de navegación.
- Finaliza la reparación de los trenes vandalizados en octubre de 2019 que podían ser recuperados.





Nuestra contribución a la sociedad

GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-16

Metro de Santiago nace y existe para cumplir con un rol social: aportar al desarrollo de Santiago y a la calidad de vida de las personas mediante una red de transporte que mejora la conectividad en la ciudad.

Nos esforzamos por entregar un servicio de calidad y equitativo a todos los habitantes de Santiago, para que puedan desplazarse en forma segura y en la menor cantidad de tiempo posible. Para ello, estamos continuamente modernizando nuestro servicio y avanzando hacia los más altos estándares internacionales en materia de transporte público.

En la actualidad contamos con siete líneas de Metro y trabajamos día a día para expandirnos, con el objetivo de llegar a más comunas y conectar a más personas. Es por eso que, durante este año y a pesar de todas las dificultades que ha generado la pandemia de Covid-19, no hemos cesado en nuestros objetivos de extensión de las Líneas 2 y 3 y en la construcción de la Línea 7.

Además de nuestra contribución social, nuestras operaciones generan un impacto positivo en la economía nacional y el medio ambiente, como desarrollaremos en detalle al presentar nuestro modelo de negocios y contribución de valor. Generamos empleo por medio de nuestras obras de construcción y de mejora de infraestructura e, indirectamente, por medio de la facilitación de espacios en nuestras estaciones para negocios de la comunidad y la contratación de proveedores locales.

Ambientalmente, contribuimos a la descontaminación de Santiago, al ser Metro un medio de transporte eléctrico que emite menor cantidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y otras emisiones atmosféricas en comparación a otras alternativas de transporte. Además el 60% de la energía contratada proviene de Energías Renovables No Convencionales. Asimismo, nos preocupamos de mitigar el impacto ambiental de nuestros proyectos y operaciones, y de involucrar a las comunidades por medio de instancias de participación en las que resolvemos dudas respecto a nuestro impacto en el entorno.



Simbología

Líneas de Metro

- 1 San Pablo - Los Dominicos
- 2 La Cisterna - Vespucio Norte
- 3 Los Libertadores - Fernando Castillo Velasco
- 4 Plaza de Puente Alto - Tobalaba
- 4A La Cisterna - Vicuña Mackenna
- 5 Plaza de Maipú - Vicente Valdés
- 6 Cerrillos - Los Leones

- ♿ Acceso Preferencial
- Combinación Líneas de Metro
- Ⓞ Línea 0
- Proyecto en construcción

En la siguiente infografía, que representa las distintas etapas de nuestra operación, describimos en concreto cómo gestionamos impactos sociales y ambientales específicos y agregamos valor a nuestros grupos de interés.



Cobertura de la Red de Metro de Santiago por comunas

Línea 1

Lo Prado
Estación Central
Santiago
Providencia
Las Condes

Línea 2

Recoleta
Santiago
San Miguel
La Cisterna

Línea 3

Quilicura
Conchalí
Independencia
Santiago
Ñuñoa
La Reina

Línea 4

Puente Alto
La Florida
Macul
Ñuñoa
La Reina
Las Condes
Providencia

Línea 4A

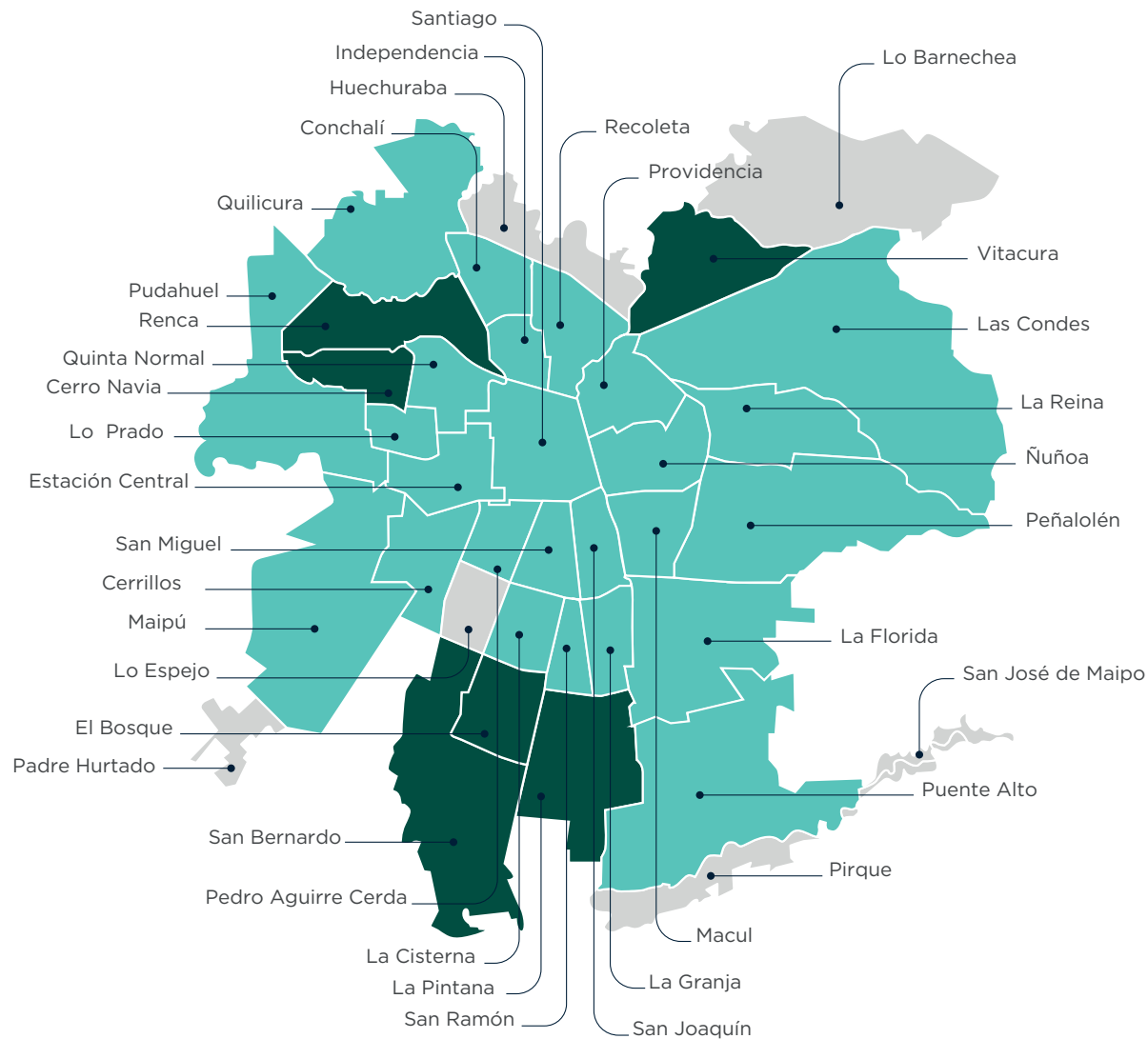
La Cisterna
San Ramón
La Granja
La Florida

Línea 5

Maipú
Pudahuel
Lo Prado
Quinta Normal
Santiago
Providencia
Ñuñoa
San Joaquín
Macul
La Florida

Línea 6

Cerrillos
Pedro Aguirre Cerda
San Joaquín
Santiago
Ñuñoa
Providencia



● Comunas donde hay líneas operativas

● Comunas donde hay proyectos de nuevas líneas o extensiones



Misión

Proveer, como Empresa protagonista del transporte público integrado con una red en expansión, una experiencia de servicio segura y confiable, con eficiencia y sostenibilidad, contribuyendo a una mejor ciudad.



Visión

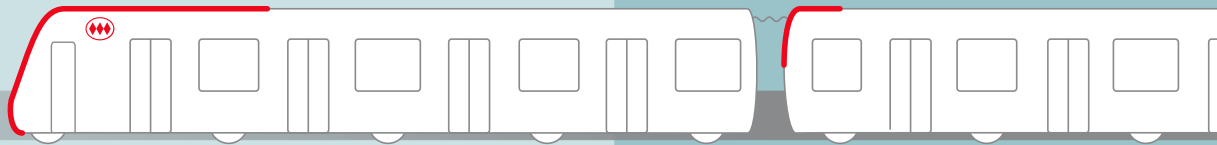
Ser una Empresa de la que todos se sientan orgullosos.

Nuestros Valores

Los valores se centran en seis principios fundamentales que servirán para marcar las decisiones y acciones de todos quienes trabajan en la empresa. Son complementarios entre sí y conjugan lo que el personal de Metro es y lo que aspira a ser.

Estos valores se resumen en:

- **Orientación al Cliente:** Trabajamos para ser una de las mejores empresas de servicio del país.
- **Seguridad:** La seguridad de las personas siempre está primero.
- **Excelencia:** Aspiramos a la excelencia en todo lo que hacemos.
- **Colaboración:** Trabajando juntos, aprendemos y avanzamos más rápido.
- **Transparencia:** Orientada a todos nuestros actos.
- **Inclusión:** Trabajamos por fomentar la integración de todas las personas.



Modelo de Contribución de Valor

Nuestro Modelo de Contribución de Valor representa la forma en cómo la estrategia de la organización transforma los capitales que utiliza para llevar a cabo sus servicios. Los capitales aluden a las relaciones y a los recursos que son utilizados y/o afectados por la organización, que pueden ser de tipo: Económico, Infraestructura, Humano e intelectual, Social y Medioambiente. Por eso se habla de “inputs de capitales”, que son aquellos que la organización utiliza, y los “outcomes de capitales”, que son el resultado en esos capitales después de haber intervenido la organización.

Inputs de capitales

Económico

M \$ 185.146.106 de ingresos ordinarios.

Infraestructura

- 140 km de red.
- 1.407 trenes de pasajeros.
- 136 estaciones.
- 6 talleres de mantenimiento.
- 2 cocheras.
- 35.289 m2 construidos en oficinas centrales.

Humanos e intelectual

- 4.519 trabajadores .
- 126 empresas contratistas.
- Know how operación.

Social

- Reputación.
- Legitimidad social.

Medioambiente

- 365.520.587 kWh consumidos en nuestra operación de trenes y alumbrado.

Actividades de negocio

- Transporte de pasajeros
- Negocios no tarifarios

Outcomes de capitales

Económico

- MM USD 255 en reconstrucción de estaciones.
- M \$ 94.556.431 en pago de remuneraciones y beneficios a trabajadores.

Infraestructura

- 100% de las estaciones reconstruidas.
- 56% de avance en la extensión de la Línea 2.
- 41% de avance en la extensión de la Línea 3.
- 25 de los nuevos trenes NS16 circularon en las Líneas 2 y 5 (un 71% de los trenes contemplados).
- Primer tren reacondicionado por proyecto Overhaul NS74 circuló en marcha blanca (sin pasajeros en horario nocturno).
- Inauguramos Intermodal Franklin y Los Libertadores.

Humano e intelectual

- 43% de mujeres en nuestro Directorio.
- 17% de mujeres a nivel gerencial.
- 22% de mujeres en la dotación total.
- 68% de nuestros trabajadores conoce en profundidad nuestro Código de Conducta.
- 30% de colaboradores en teletrabajo.
- 40 horas promedio de capacitación por colaborador.
- 36% de colaboradores adultos mayores con teletrabajo durante el 2020.

Social

- 263.358.863 viajes en nuestra red en total.
- 100% de nuestras estaciones con protocolos de sanitización.
- Sanitización permanente en estaciones, trenes y otras dependencias ocupando métodos tradicionales además de un moderno proceso de biotecnología.
- Curso de autocuidado: 10.432 horas de formación en herramientas para manejar la ansiedad y adquirir aprendizajes y resiliencia a partir del complejo contexto del 2020.
- 33 organizaciones sin fines de lucro beneficiados por programa de espacios gratuitos en estaciones.

Valorización total de nuestro aporte: 826 millones de pesos.

- Beneficiamos a 74 emprendedores con programa Mercado a un Metro y Ferias Navideñas.
- 203 artesanos, manualistas y productores participaron en el Mercado a un Metro online.
- 232 representantes de nuestros stakeholders participaron de Diálogos para el Futuro. Asimismo, más de 4.500 personas entre trabajadores, usuarios y miembros de las comunidades, fueron parte del estudio de Imagen y Posicionamiento llevado a cabo durante el año.

Medioambiente

- Emitimos 146.515 toneladas de CO2 equivalente.
- El 60% de la energía contratada proviene de Energías Renovables No Convencionales.

Gestión de la sostenibilidad

GRI 102-5, 102-42

La sostenibilidad, entendida como la **gestión de nuestros impactos sociales, económicos y ambientales, y la relación con nuestros grupos de interés**, está integrada en el centro de nuestra operación. Nuestra Política de Sostenibilidad, sumada a la Estrategia de Valor Compartido, nos orientan en esta dirección, las cuales, a su vez, se rigen por el Código del Sistema de Empresas Públicas (SEP) y sus lineamientos.

Para conocer más acerca de nuestra forma jurídica y estructura de propiedad, diríjase a la página 40 de nuestra Memoria Anual 2020, disponible en:
<https://www.metro.cl/corporativo/informacion-financiera/memoria>

Para conocer más acerca de SEP, diríjase a www.sepchile.cl

Nuestra Política de Sostenibilidad se basa en 4 ejes principales:

- Trabajadores
- Ciudadanos
- Medioambiente
- Empresas colaboradoras

Asimismo, tenemos cuatro focos de nuestra estrategia de Valor Compartido

- Cultura, arte y patrimonio
- Desarrollo local
- Mejoramiento de espacios
- Relacionamiento y gestión comunitaria.

Además, contamos con una Política de Riesgos, Política de Personas, Política de Diversidad e Inclusión y Política de Medioambiente.

En cuanto a nuestra relación con nuestros grupos de interés, la crisis social del 2019 nos impulsó a reflexionar acerca de nuestra relación con las comunidades, los usuarios, trabajadores y contratistas, con el objetivo de levantar nuevas y reales expectativas con respecto a nuestro rol. Para ello, durante el 2020 desarrollamos iniciativas de participación con ellos, las cuales denominamos Diálogos para el Futuro, y también realizamos un estudio con un consultor externo, de manera de levantar información que nos ayude a mejorar en relación a las expectativas de todos nuestros grupos de interés.

Para conocer el detalle de estas iniciativas, diríjase al capítulo 3 de este reporte, página 60.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible




GRI 102-12

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), acordados en 2015 por los Estados Miembros de las Naciones Unidas, consta de 17 objetivos específicos en diferentes áreas de acción. Cada Estado u organización pública/privada puede adherir y mostrar su compromiso con dichos objetivos. Desde 2018, visibilizamos nuestras acciones para aportar a ODS

específicos, y anualmente evaluamos nuestro estado de avance. Durante el 2020, nos propusimos metas específicas asociadas a ODS, las cuales describimos al inicio de cada capítulo de este reporte. En la siguiente tabla indicamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales buscamos contribuir, las metas específicas asociadas y el capítulo respectivo:





● Principios ODS ● Metas asociadas a los ODS ● Capítulo

<p>Objetivo 5 Igualdad de género</p> 	<p>Meta 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.</p>	<p>Capítulo 1. Quiénes somos Capítulo 4. Nuestra gente: quienes hacen posible nuestra operación</p>
<p>Objetivo 7 Energía asequible y no contaminante</p> 	<p>Meta 7.2: Aumentar al 2030 considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p>	<p>Capítulo 5. Gestión ambiental: más allá del cumplimiento</p>
<p>Objetivo 8 Trabajo decente y crecimiento económico</p> 	<p>Meta 8.2: Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.</p>	<p>Capítulo 1. Quiénes somos</p>
	<p>Meta 8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.</p>	<p>Capítulo 2. Los desafíos más relevantes frente a la crisis social y la pandemia Capítulo 3. Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad</p>
	<p>Meta 8.5: De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</p>	<p>Capítulo 4. Nuestra gente: quienes hacen posible nuestra operación</p>
	<p>Meta 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.</p>	<p>Capítulo 2. Los desafíos más relevantes frente a la crisis social y la pandemia</p>

● Principios ODS ● Metas asociadas a los ODS ● Capítulo

<p>Objetivo 9 Industria, innovación e infraestructura</p> 	<p>9.1: Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.</p>	<p>Capítulo 2. Los desafíos más relevantes frente a la crisis social y la pandemia.</p>
<p>Objetivo 11 Ciudades y comunidades sostenibles</p> 	<p>Meta 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 marginales</p>	<p>Capítulo 3. Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad</p>
	<p>Meta 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.</p>	<p>Capítulo 1. Quiénes somos Capítulo 2. Los desafíos más relevantes frente a la crisis social y la pandemia</p>
	<p>Meta 11.3: De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.</p>	<p>Capítulo 3. Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad</p>
<p>Objetivo 12 Producción y Consumo Responsable</p> 	<p>12.5: De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.</p>	<p>Capítulo 5. Gestión ambiental: más allá del cumplimiento</p>
<p>Objetivo 13 Acción por el Clima</p> 	<p>13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales</p>	<p>Capítulo 5. Gestión ambiental: más allá del cumplimiento</p>

● Principios ODS ● Metas asociadas a los ODS ● Capítulo

<p>Objetivo 16 Paz, justicia e instituciones sólidas</p> 	<p>16.5: Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas</p>	<p>Capítulo 1. Quiénes somos</p>
	<p>16.6: Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p>	<p>Capítulo 3. Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad</p>
	<p>16.7: Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades</p>	<p>Capítulo 3. Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad</p>
<p>Objetivo 17 Alianzas para lograr objetivos</p> 	<p>17.17: Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas</p>	<p>Capítulo 3. Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad</p>

Actualización de Mapa de grupos de interés

GRI 102-40, 102-42, -102-43, 102-44

Durante el año 2020, se realizó una profundización sobre nuestros grupos de interés con el apoyo y asesoría de una empresa externa.

Como resultado, se determinaron diferentes clasificaciones de cada grupo de interés con Metro, basados en el **grado de relevancia** (de impacto e influencia), y además se estableció un detalle del **tipo de relación** a establecer con cada grupo de interés.

Objetivos y fuentes del mapeo de Grupo de Interés

Objetivos

- Identificar y clasificar los Grupos de Interés más relevantes para Metro, en base a los impactos y grado de importancia.
- Potenciar, de manera estratégica, el relacionamiento y la comunicación entre Metro y sus Grupos de Interés.
- Actualizar el Mapa de Grupos de Interés elaborado en 2019 por la organización.

Se construyó en base a

- Matriz de Impacto e Influencia 2019.
- Información y requerimientos aportados por la Gerencia de Clientes y Sostenibilidad.



Trabajadores



Trabajadores propios	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Kaizala • Reuniones informativas con líderes de Metro • Visitas a terreno líderes de Metro • Al Día con Rubén • Mini-sitio interno enfocado en temas COVID-19 • Sitio web para trabajadores • Pantallas informativas • Correo electrónico Andén en Línea 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de contagios de COVID-19 • Reconstrucción de estaciones • Flexibilidad laboral • Preocupación por la salud mental, emocional y física • Desarrollo profesional • Acompañamiento y comunicación en momentos de crisis
Trabajadores de empresas contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Administradores de contrato • Reuniones ampliadas de contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de contagios de COVID-19 • Seguridad laboral
Sindicatos de trabajadores propios	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones mensuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de contagios de COVID-19 • Derechos laborales • Negociaciones colectivas y sindicalizaciones • Acuerdos frente a contexto pandemia

Usuarios



Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de atención al cliente • Red de clientes • Página web • Redes sociales • Prensa • Metro TV • Aplicación Metro Mobile 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad del servicio • Prevención de contagios COVID-19 en la red Metro • Calidad del servicio • Reconstrucción de estaciones • Expansión de la red • Accesibilidad en estaciones para personas con discapacidad
----------	---	---

Clientes



Clientes de negocios	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con representante de la gerencia de negocios • Correo electrónico • Visitas de expertos 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de contagios COVID-19 en la red Metro • Afluencia de pasajeros • Tarifas de arrendamiento • Facilidades de arriendo ante contingencia
Clientes de asesorías	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con representante de la gerencia de negocios • Correo electrónico • Visitas de expertos 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de operación y construcción de Metro de Santiago

Proveedores y empresas contratistas



Empresas contratistas o subcontratistas de servicios

- Página web
- Reporte de sostenibilidad
- Memoria corporativa
- Reuniones ampliadas con contratistas

- Salud y seguridad laboral en trabajadores contratistas
- Gestión de contratos y multas
- Proyección de la demanda

Empresas proveedoras de Bienes

- Página web
- Reporte de sostenibilidad
- Memoria corporativa
- Encuesta de satisfacción de proveedores

- Gestión de contratos y multas
- Plazos de pago justos
- Sostenibilidad financiera

Comunidad



Comunidades vecinas

- Encargado comunal de equipo territorial
- Reuniones sistemáticas

- Instancias de participación
- Mitigación de ruidos y vibraciones
- Comercio ambulante
- Contribución al entorno urbano
- Proyectos de valor compartido
- Expansión de la red

Autoridades municipales

Autoridades



Autoridades de transporte

Autoridades de salud

Autoridades de medioambiente y patrimonio

Autoridades económicas

Autoridades laborales

Autoridades relacionadas con la construcción

Parlamentarios

- Memoria corporativa
- Reporte de sostenibilidad
- Reporte de la operación
- Reuniones de coordinación
- Mesas de trabajo y comités técnicos

- Reconstrucción de estaciones
- Expansión de la red
- Sostenibilidad financiera
- Cumplimiento normativo
- Excelencia operacional

Tipo de grupo de interés

Grupo de interés

Canales de comunicación

Temas relevantes 2020

Asociaciones empresariales



Gremios industriales
Organizaciones o asociaciones de transporte internacional

- Memoria corporativa
- Reporte de sostenibilidad
- Reporte de la operación
- Reuniones de coordinación
- Mesas de trabajo y comités técnicos

- Proyectos de expansión
- Eficiencia operacional
- Sostenibilidad financiera
- Buenas prácticas en la prevención del COVID-19 en el transporte público

Inversionistas



Bonistas
Instituciones financieras

- Memoria corporativa
- Reporte de sostenibilidad
- Reporte de la operación

- Desempeño en materia ESG
- Reputación corporativa
- Sostenibilidad Financiera

Medios de comunicación



Prensa escrita, radial, televisiva y digital

- Página web
- Reporte de sostenibilidad
- Acciones de prensa
- Redes sociales

- Reputación corporativa
- Incidentes con impacto a los usuarios
- Prevención de contagios de COVID-19 en la red Metro
- Impacto de la pandemia en Metro
- Proyectos de expansión

Sistema de Empresas Públicas SEP

Sistema de Empresas Públicas SEP

- Memoria corporativa
- Reporte de sostenibilidad
- Reporte de la operación
- Reuniones de coordinación
- Mesas de trabajo y comités técnicos

- Sostenibilidad financiera
- Reputación corporativa
- Desempeño ESG

Sociedad civil



ONGs, fundaciones o movimientos Sociales
Agrupaciones empresariales de fomento a la sostenibilidad
Líderes de opinión

- Página web
- Reporte de sostenibilidad
- Atención telefónica
- Reuniones
- Visitas a terreno
- Redes sociales

- Reputación corporativa
- Atención de temas particulares de cada organización
- Gestión de la sostenibilidad
- Eficiencia operacional
- Incidentes con impacto a pasajeros
- Política de Auspicios
- Proyectos de valor compartido

Nuestras membresías

GRI 102-13



Asociación Internacional de Transporte Público (UITP)

Miembro activo en eventos y reuniones internacionales de la Asociación

Metro de Santiago es miembro y participa de los diferentes grupos de la asociación, que son los siguientes: División Metro / División LATAM / Sub División – Observatorio del UTO / Comisión de Seguridad / Comisión de Recursos Humanos. Con el fin de obtener mayores informaciones y benchmarking en estas diferentes áreas. Además, Metro de Santiago, desde octubre del 2020, es Centro de Capacitación por una duración de 3 años, renovable.



Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT)

Miembro del Comité de Túneles y Espacios Subterráneos de Chile (CTES-CHILE)

Metro participa de manera periódica de OTES-CHILE, en la categoría asociados.



Community of Metros (CoMET)

Miembro activo desde el año 2005, presidiendo el grupo durante el año 2013

Participación periódica en actividades de intercambio de información, buenas prácticas, lecciones aprendidas y experiencias, como miembro del grupo de benchmarking, integrado por 38 de los principales sistemas de Metro del mundo. Las instancias de intercambio consideran la realización de estudios de mutuo interés, preguntas mediante foros en portal internet o consultas directas entre miembros, y la participación en reuniones y visitas.



Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS)

Metro de Santiago lidera la Secretaría General de ALAMYS

Metro de Santiago sigue consolidando su trabajo en ALAMYS al administrar su Secretaría General por tercer periodo consecutivo, previsto hasta el 2023. En diciembre del 2019, los miembros confirmaron Metro de Santiago y su Secretario General, Sebastián Court, en su cargo. Desde ese espacio se dirigen y concretan los objetivos validados por los 45 operadores asociados: elaborar constantemente estudios realizados en el marco de los Comités Técnicos; generar benchmark constante entre sus afiliados; organizar eventos técnicos de alcance mundial; preparar capacitaciones, seminarios y foros itinerantes en la región; y fomentar la construcción de más y mejores proyectos metroferroviarios para Latinoamérica.



Acción Empresas

Socios

Nuestro Gerente General es parte del Directorio de esta organización. Asimismo, participamos de distintas instancias sobre temáticas relacionadas con el desarrollo sostenible. Durante el 2020, fuimos participantes del Programa Impulso Transformador, que es parte de la línea temática Personas y Trabajo. Este Programa busca desarrollar dinámicas empresariales concretas para instalar una cultura organizacional participativa, equitativa, inclusiva, meritocrática y socialmente justa frente a los desafíos del trabajo del futuro. Asimismo, participamos de webinars y workshop en salud y seguridad laboral, relacionamiento comunitario, inclusión, cambio climático, economía circular, entre otras temáticas. Finalmente, fuimos parte del Comité Ejecutivo Territorios Sostenibles.

Cadena de suministro

GRI 102-9

Los proveedores son un grupo de interés fundamental para el desarrollo de nuestra operación. Por ello, nuestro foco ha sido incentivar la participación de proveedores técnicamente calificados y la transparencia en los procesos de abastecimiento. En ese sentido, nuestros proveedores llegan a nosotros por medio de concursos públicos, en los cuales son seleccionados a través de una evaluación técnica, legal y financiera. Durante el 2020, trabajamos con 126 empresas proveedoras. Por normativa, el plazo de pago a nuestros proveedores es a 30 días luego de la aceptación de la factura. Buscando hacer más eficiente este proceso, implementamos un proyecto de automatización del registro de sus servicios para acelerar el trámite previo a la facturación.

Para asegurar la calidad de sus prestaciones, nos regimos por el Manual de Adquisiciones Corporativas. Este manual regula las relaciones y permite, a cualquier proveedor que se interese en trabajar con Metro, participar en nuestras licitaciones y ser evaluado de acuerdo con su desempeño económico, ambiental y social.

Nuestros procesos de compras y adquisiciones están precedidos de una etapa de revisión o due diligence a nuestros proveedores, liderada por Compliance, la Gerencia Legal y la Gerencia de Administración y Finanzas la que apunta a asegurar la transparencia y objetividad de nuestros procesos, como también prevenir actos contrarios a la legislación o malas prácticas de negocios.



Adquisiciones por tipo y monto³



³ La disminución en adquisiciones de servicio para el año 2020, se explica por la detención de algunos proyectos de gran envergadura para priorizar las adquisiciones realizadas bajo el Proceso Excepcional de Compras de Reconstrucción.

Un Gobierno Corporativo alineado con nuestros desafíos en sostenibilidad

Nuestro Gobierno Corporativo se basa en los principios éticos y las buenas prácticas definidas en el Código SEP, las cuales se refieren a la promoción de la probidad, transparencia y responsabilidad corporativa en el proceso de toma de decisiones, desde el Directorio hacia toda la organización.

El Directorio es el encargado de definir y supervisar el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos vinculados a nuestra contribución social y los lineamientos de nuestra Política de Sostenibilidad y Estrategia de Valor Compartido.

Prioridades estratégicas

GRI 102-15

Considerando el contexto de este año, nuestras prioridades estratégicas durante el 2020 fueron:



A lo largo de este reporte abordamos cada una de las prioridades en detalle.

RECUPERAR la operación y los servicios de la red, velando por una experiencia de cliente segura, confiable, eficiente y sostenible

- Recuperar el nivel de **satisfacción** de nuestros clientes
- Robustecer la **seguridad** en Metro incorporando aprendizajes y nuevos estándares
- Recuperación del **estándar de los activos**
- Mejorar la **comunicación a pasajeros**

Potenciar el aporte de las **PERSONAS** como el motor para asegurar el éxito en los desafíos actuales

Asegurar la **EFICIENCIA EN COSTOS** de la empresa y la **RECUPERACIÓN DE LOS INGRESOS**

- Velar por una **gestión eficiente de costos**
- Asegurar el **margen de la red de carga y la continuidad del negocio**
- **Recuperar el margen de negocios actuales y rentabilizar la infraestructura de Metro**
- Asegurar **modelos efectivos y transparentes** de adjudicación y gestión de contratistas

Reforzar el **liderazgo, la comunicación y la autonomía** en el contexto de los desafíos actuales

Diseñar y ejecutar el **CRECIMIENTO Y MEJORAS DE LA RED**, incorporando los aprendizajes y nuevos estándares

- Optimizar la **estructura de inversión y financiamiento** de proyectos
- Diseñar los proyectos considerando de **manera balanceada los requisitos de la comunidad**, normativas medioambientales, operacionales y de negocios
- Ejecutar los proyectos de crecimiento, mejoras de la red y reconstrucción en **plazo, presupuesto y forma, de manera segura y sostenible para la operación y la empresa**

Incorporar de **manera proactiva nuevos modelos de trabajo** en línea con las exigencias actuales

REPOSICIONAMIENTO de la empresa con nuestros stakeholders, pasajeros, comunidad y otros

- **Comprender como nos ven** hoy nuestros principales stakeholders
- **Fortalecer las relaciones con stakeholders** promoviendo alineamiento en objetivos comunes

Fortalecer la **seguridad física** y emocional y promover el autocuidado

Composición del directorio al 31 de diciembre del 2020

Gobernanza

GRI 102-18, 405-1

Nuestro Directorio está integrado por un presidente, un vicepresidente y otros cinco directores. Ninguno de ellos posee un cargo ejecutivo en la organización. Sus funciones, responsabilidades y competencias se rigen bajo la ley N°18.046 y nuestros estatutos sociales. Su periodo contempla dos años en el cargo, con posibilidad de reelección indefinida.



LOUIS DE GRANGE
Presidente
Ingeniero Civil Industrial



NICOLE KELLER
Vicepresidenta
Periodista



GERMÁN CONCHA
Director
Abogado



ANDREA SALOMON
Directora
Ingeniera Civil Industrial



LUZ GRANIER
Directora
Ingeniera Comercial



JUAN CARLOS HERRERA
Director
Ingeniero Civil Industrial



ARTURO GANA
Director
Ingeniero Comercial

Directorio

(Al 31 de diciembre de 2020)

Presidente Directorio	Louis de Grange Concha	Ingeniero Civil Industrial	12.487.883-7
Vicepresidente	Nicole Keller Flaten	Periodista	15.636.164-K
Director	Germán Concha Zavala	Abogado	10.381.528-2
Director	Arturo Gana de Landa	Ingeniero Comercial	4.432.093-2
Directora	Luz Granier Bulnes	Ingeniera Comercial	7.040.317-K
Director	Juan Carlos Herrera Maldonado	Ingeniero Civil Industrial	10.023.113-1
Directora	Andrea Salomon Dümmer	Ingeniera Civil Industrial	13.891.306-6

Asesor Directorio

Gerente de Auditoría Interna	Ximena Contreras Duff	Contador Auditor	7.061.013-2
-------------------------------------	-----------------------	------------------	-------------

Cambios en Directorio

Durante el año 2020 no se produjeron cambios en la composición del Directorio.

Nuestro Directorio se organiza en cuatro comités encargados de líneas clave para nuestra empresa: operación, sostenibilidad, gestión de proyectos, y auditoría y riesgos. Cada uno de los comités cuenta con la presidencia de un director distinto.

Para conocer el detalle de cada comité y sus miembros, diríjase a la página 36 de [nuestra Memoria 2020](#).

Gerencias

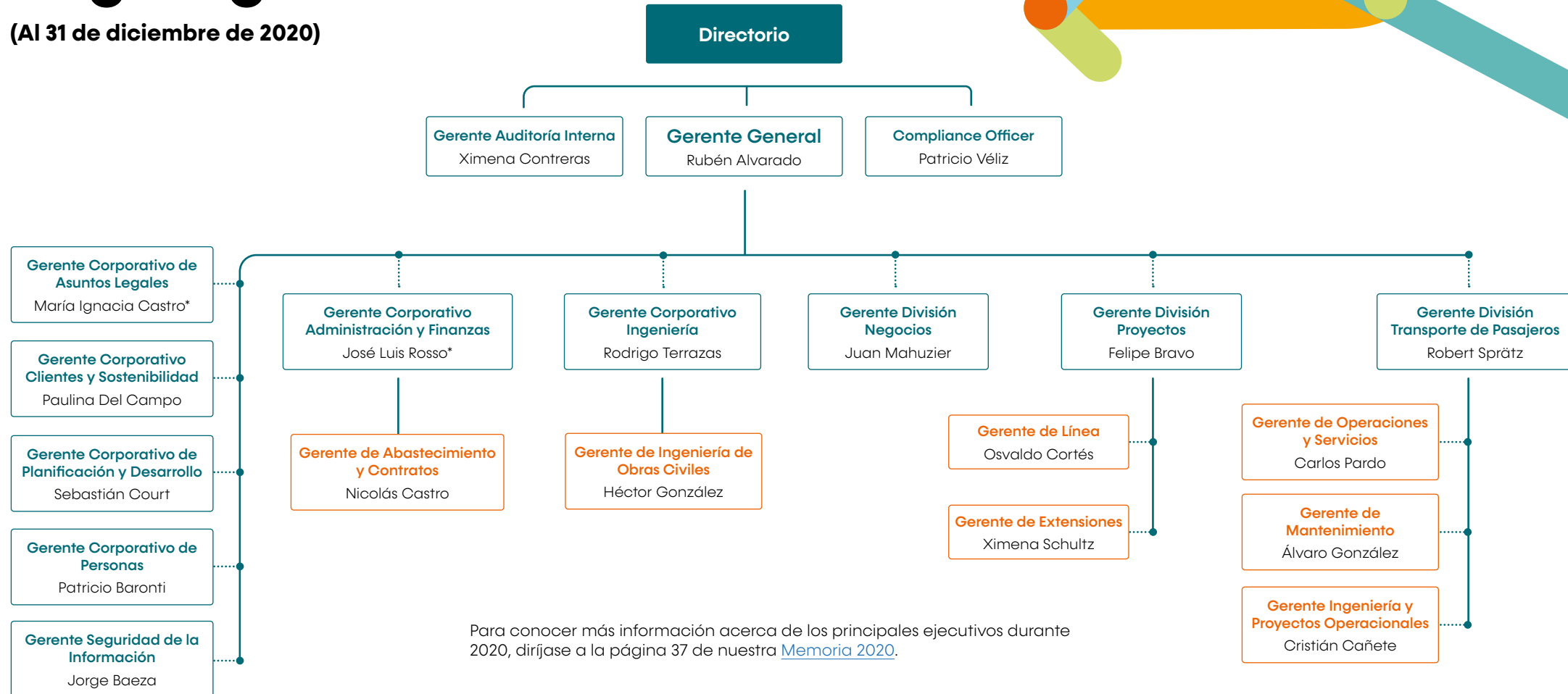
Desde el 2019, nuestras gerencias están organizadas de forma tal de garantizar la eficiencia y agilidad en nuestros procesos, así como la excelencia en nuestra operación. Para ello, nuestra estructura ha incorporado el modelo de **Business Partners**, que consiste en el soporte de miembros de gerencias corporativas (como Abastecimiento o Personas) a otras gerencias o divisiones y ha facilitado la innovación y la transformación digital, entre otros focos.

Durante el 2020, incentivamos la interacción entre las distintas áreas, lo que fue fundamental para hacernos cargo de los desafíos vinculados a la pandemia.



Organigrama

(Al 31 de diciembre de 2020)



Para conocer más información acerca de los principales ejecutivos durante 2020, diríjase a la página 37 de nuestra [Memoria 2020](#).

* Ingresó a la empresa durante enero 2021

Liderazgo femenino en Metro

GRI 405-1

Una de nuestras líneas de acción en materia de Gobierno Corporativo, es promocionar al género femenino en roles de liderazgo:

• Mujeres en nuestro Directorio: **43%**.

La presencia femenina en el Directorio de la Matriz es consistente con la alta participación observada a nivel de directorios de empresas SEP. Según un estudio reciente² la proporción de mujeres en empresas SEP es de un 48%.

En esta investigación se desarrolla contenido que demuestra que la diversidad de género en las mesas directivas aporta a la organización y efectividad de los procesos. Ejemplo de esto es que se logran discusiones más profundas y mejores flujos de información, mejoras en el clima interno, la gestión del talento, la sostenibilidad y la relación con los stakeholders, y una mayor preocupación por la ética.

A nivel de gerencias, las mujeres representan el 17%.



43%

Mujeres en nuestro Directorio

17%



Mujeres a nivel gerencial

22%

Mujeres en el total de la organización

Durante el 2020, el porcentaje de mujeres en la industria del transporte fue de 14% según datos del IPG.



²Según información recolectada por el Centro Gobierno Corporativo y Sociedad, y el Centro Trabajo y Familia del ESE Business School de la Universidad de los Andes, en su *Estudio Política de Diversidad en los Directorios del Sistema de Empresas Públicas (SEP) de enero del 2021*.

Ética y cumplimiento

GRI 102-16

La ética es un pilar fundamental de nuestro trabajo. Contamos con un programa de Ética y Compliance con el fin de fortalecer nuestra cultura organizacional y transmitir nuestros valores a todos nuestros colaboradores.

También contamos con un Código de Conducta, el cual desempeña un rol fundamental en la comunicación de nuestros valores, utilizando

un lenguaje directo y sencillo que detalla los comportamientos esperados en situaciones complejas desde una perspectiva ética.

Si bien el 2020 fue un año difícil por las restricciones que trajo la pandemia, logramos capacitar a más de 2.200 trabajadores en distintas materias, tales como:



Anticorrupción



Legislación de la responsabilidad penal empresarial



Conflictos de interés



Derechos de consumidores

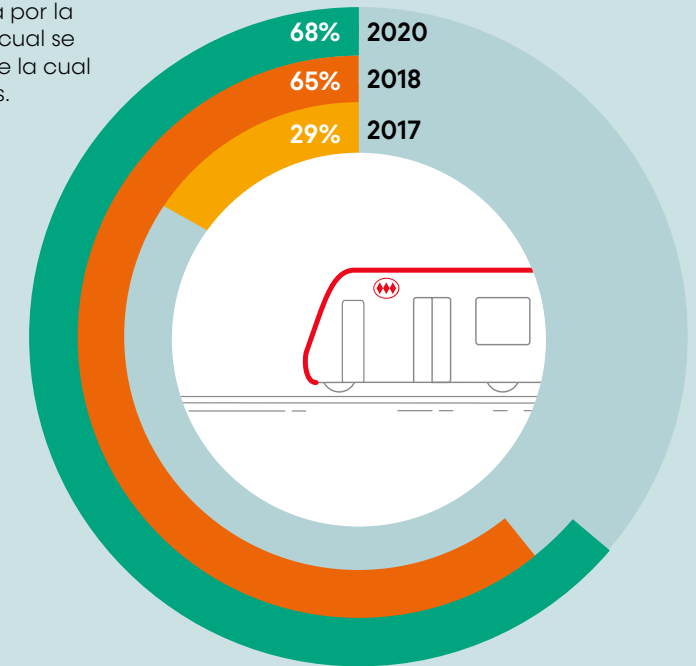


Administración de contratos



Conocimiento del Código de Conducta por parte de los colaboradores

Estamos motivados por integrar la ética a la gestión de Metro, por eso reforzamos día a día los principios y valores de nuestra compañía a través de distintos medios. Uno de ellos es la Encuesta Clima Ético, implementada por la Fundación Generación Empresarial, la cual se desarrolla sucesivamente en Metro y de la cual estamos orgullosos de mostrar avances.



Canal de denuncias

En los últimos años hemos impulsado el uso de nuestro canal de denuncias como una medida de protección para nuestros grupos de interés. Es de carácter público, abriendo también el espacio para que accedan terceros a la organización, por medio de la web de Metro, del correo electrónico y el buzón postal.

Para nuestros trabajadores existen distintos canales a través de los cuales se pueden realizar denuncias, además del acceso disponible en la página web:



Superior inmediato



Gerencia de personas



Sindicato (en caso de estar afiliado)



Área de Compliance

Cifras del Canal de denuncias

La mayor parte de las denuncias tiene que ver con temáticas laborales, situaciones de clima laboral, estilos de liderazgo, desempeño, etc. No hubo denuncias de conductas delictivas o fraudes cometidos por personal de Metro.

Menos de un 5% de las denuncias corresponden a temas de operaciones de la red y construcción.



201
denuncias recibidas



* Al 31/12/2020

Gestión de riesgos

Contamos con mecanismos que buscan minimizar los riesgos e incertidumbres presentes en nuestro negocio, además la gestión de riesgos nos permite hacer frente eficazmente a las incertidumbres, así como a los riesgos y oportunidades asociados con ellos, con el fin de mejorar la capacidad de generar valor.

El Directorio monitorea la gestión de riesgos directamente.

Para mayor detalle de nuestra gestión de riesgos, diríjase a la página 24 y 25 de nuestra [Memoria 2020](#).





Los desafíos más relevantes frente a la crisis social y la pandemia



Meta 8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

Meta 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.



Meta 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.



Meta 9.1: Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

Reconstrucción de estaciones

GRI 103-2,103-3

Durante el 2020, continuamos con nuestro Plan de Reconstrucción de las estaciones dañadas a fines del 2019. Como metrineros, pusimos todas nuestras fuerzas a disposición de este proceso, pues entendíamos la importancia que tiene para la ciudad contar con toda nuestra red operativa lo antes posible. A fines del 2019, completamos la primera etapa de reconstrucción, con la cual logramos habilitar 95 de las 118 estaciones afectadas, lo que significó tener un 83% de nuestra red con servicio de trenes³. Las 23 estaciones restantes, que fueron aquellas que sufrieron mayores daños, terminaron de ser reconstruidas durante el transcurso del 2020. Logramos alcanzar la meta propuesta de llegar con el 100% de nuestras estaciones operativas a fines de septiembre, cumpliendo con todas las medidas sanitarias en la construcción. La última etapa del Plan de Reconstrucción considera una serie de proyectos de obras civiles para mejorar la seguridad de la red (trincheras, viaductos y trompetas; talleres y cocheras; intermodales; recintos técnicos, barandas vidriadas); sistemas y equipamientos; y todo lo relacionado a transporte vertical (ascensores y escaleras mecánicas).

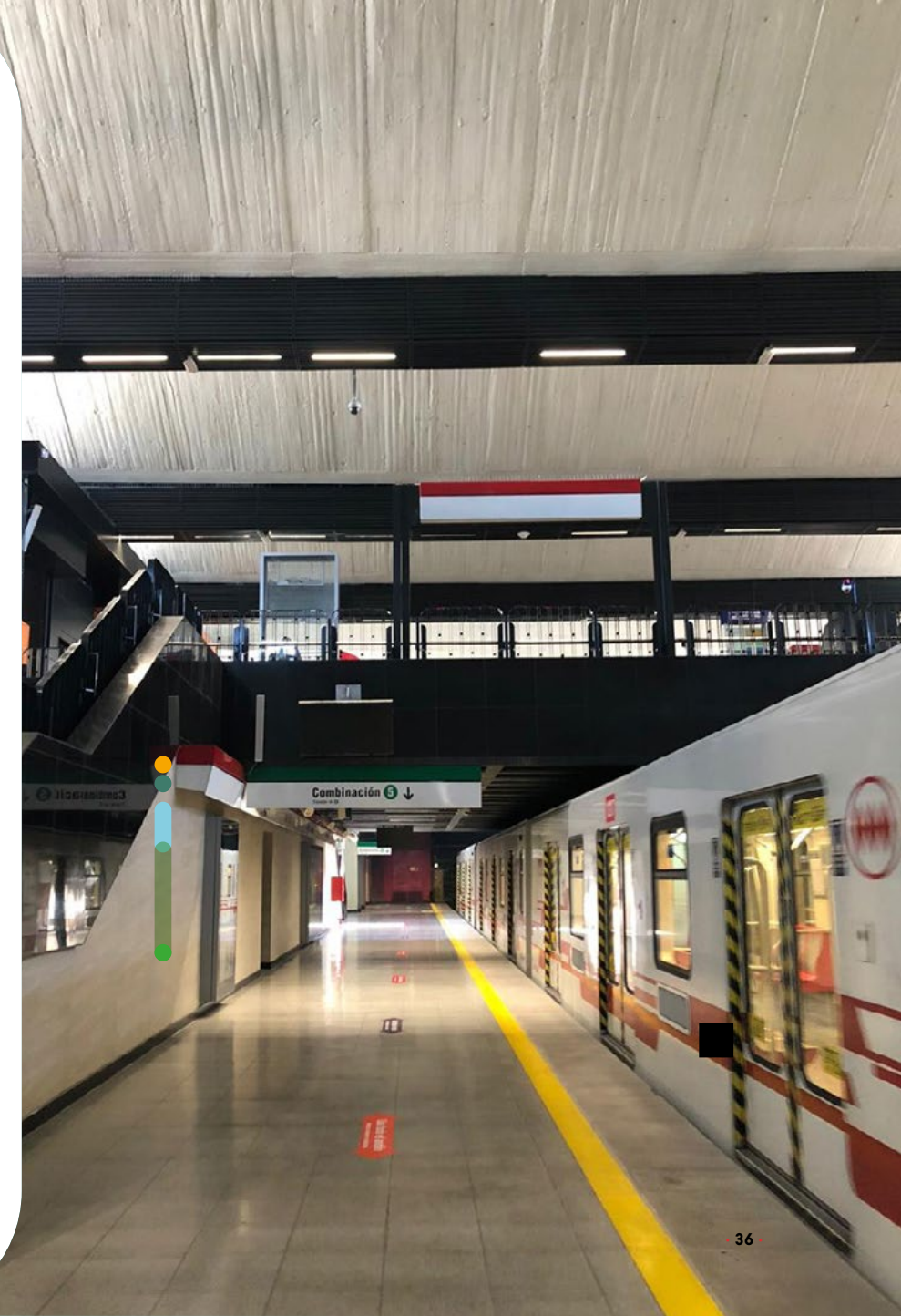


³ Para conocer el detalle de la primera etapa de reconstrucción, dirijase a nuestro [Reporte de Sostenibilidad 2019](#), página 44 y siguientes.



Así quedó estación San Pablo luego de la quema sufrida en 2019

Así quedó San Pablo luego de la reconstrucción ▶

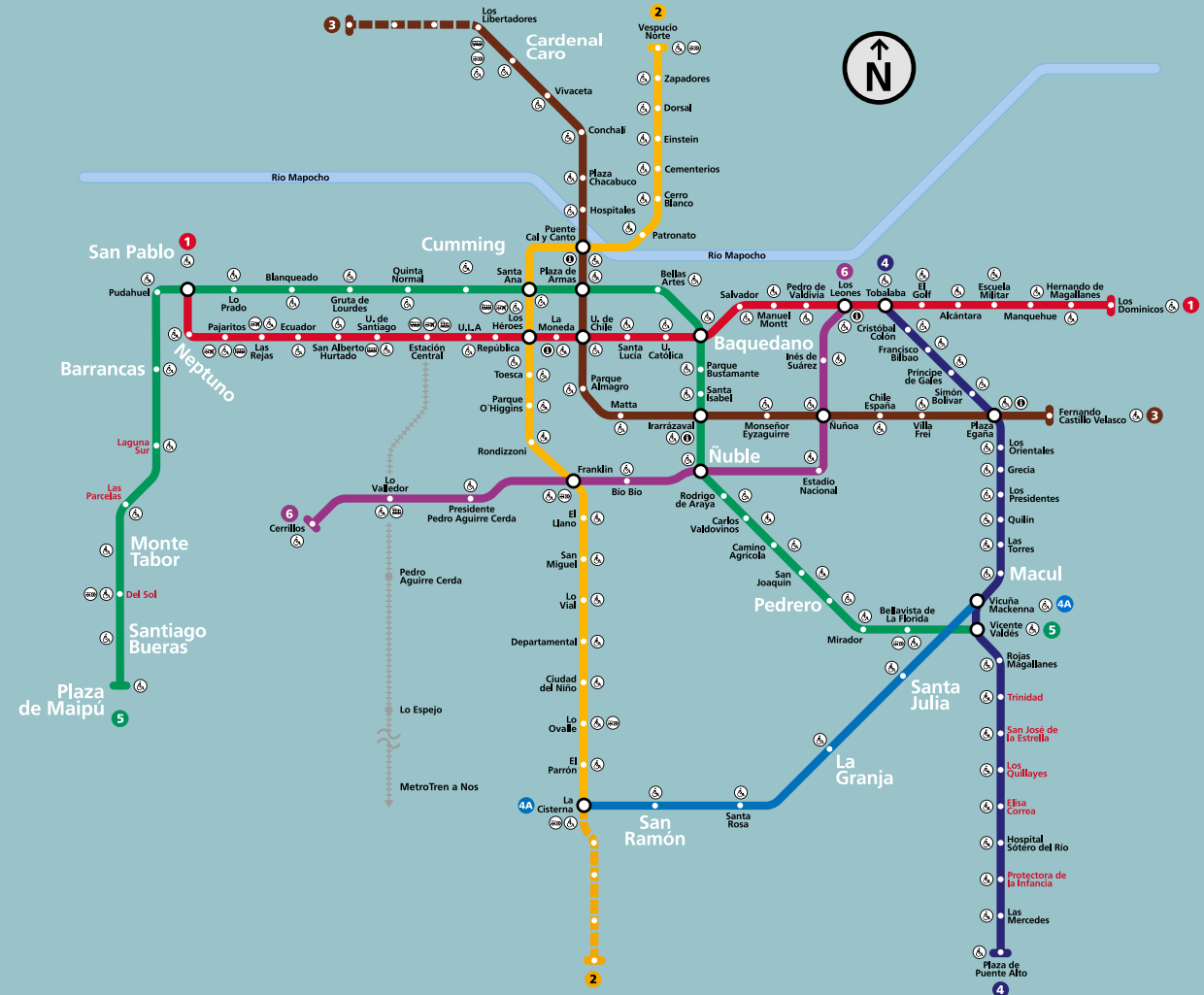


Hitos del plan de reconstrucción durante el 2020

2ª etapa

● Estaciones ● Fecha de reapertura ● Comuna

Ñuble	2 de marzo	Santiago/Ñuñoa
Cardenal Caro	23 de abril	Conchalí
Baquedano (tres de sus accesos. Desde el 8 de abril, funcionaba solo como combinación entre Línea 1 y Línea 5)	4 de mayo	Santiago/Providencia
Cumming	11 de mayo	Santiago
Pedrero		San Joaquín/Macul
San Pablo (Estación Línea 1 y combinación Línea 1 con Línea 5)	25 de julio	Lo Prado
Neptuno		
Plaza de Maipú	28 de julio	Maipú
Santiago Bueras		
Monte Tabor		
Barrancas		
Macul	12 de agosto	Macul, La Florida y Peñalolén
La Granja	17 de agosto	La Granja
San Ramón		San Ramón
Santa Julia		La Florida



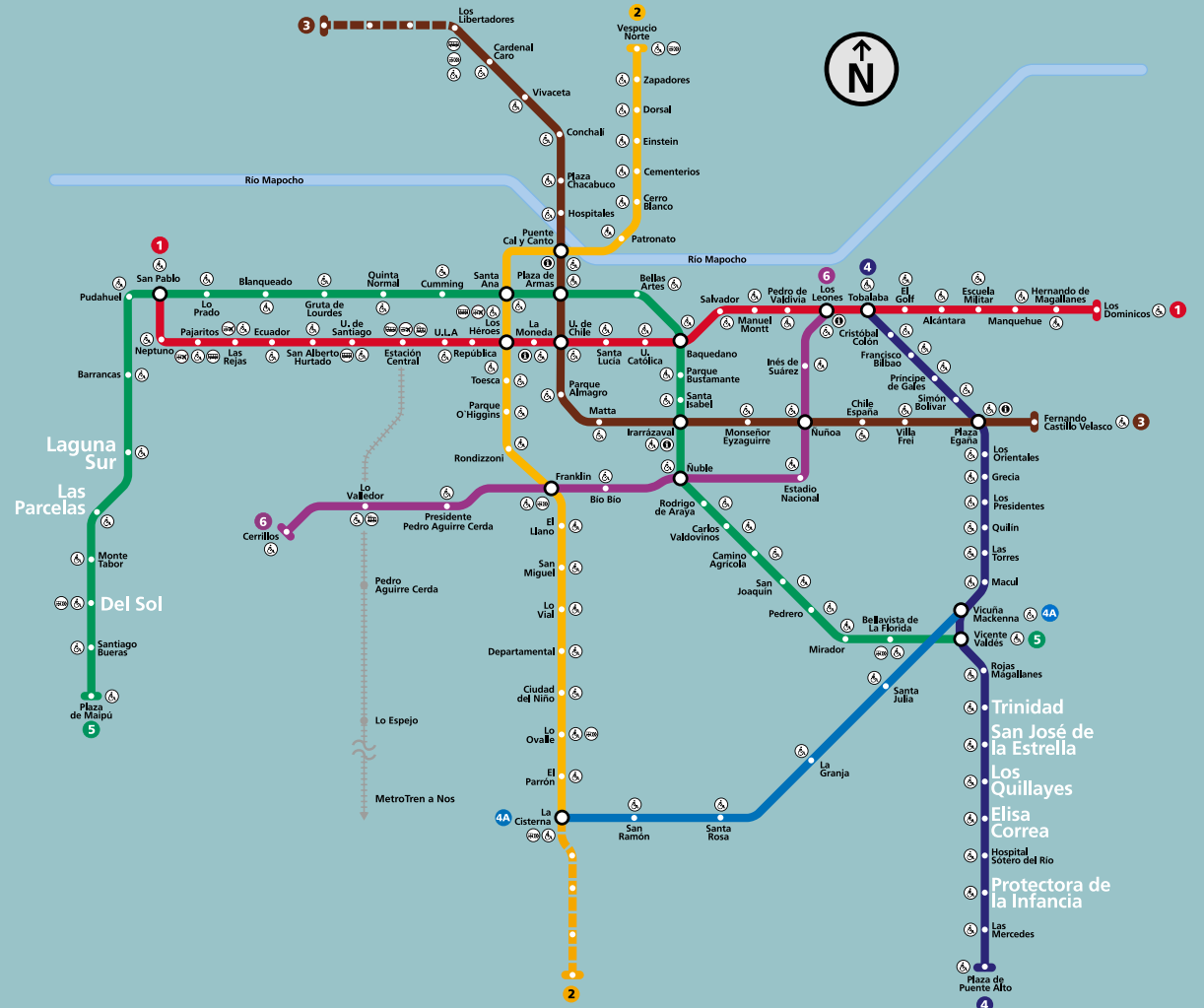
2ª etapa Plan de Reconstrucción 2020

Hitos del plan de reconstrucción durante el 2020

3ª etapa

● Estaciones ● Fecha de reapertura ● Comuna

Del Sol	24 de agosto	Maipú
Las Parcelas	31 de agosto	Maipú
Laguna Sur	7 de septiembre	Pudahuel
San José de la Estrella	14 de septiembre	La Florida
Los Quillayes		Puente Alto
Elisa Correa	25 de septiembre	La Florida
Trinidad		Puente Alto
Protectora de la Infancia		Puente Alto




3ª etapa Plan de Reconstrucción 2020

Rehabilitación de ascensores y escaleras mecánicas

Durante la crisis de octubre de 2019, hubo graves daños en los ascensores y escaleras mecánicas de la red. Estos debieron ser evaluados por una empresa calificada, determinando si era necesario repararlos o reemplazarlos. Con el informe de cada ascensor y de acuerdo al nivel de daño, avanzamos con las gestiones para contratar las reparaciones y la compra de equipos nuevos, respectivamente, los que llevaron a cabo durante el transcurso del año y continuarán en 2021.

Presupuesto Plan de Reconstrucción

El presupuesto total para la Reconstrucción fue de 255 MMUSD. De los cuales 41 MMUSD corresponden a recuperación del material rodante y 214 a reconstrucción y reparaciones de la infraestructura y de los sistemas y equipamientos dañados. También se consideran obras destinadas a mejorar el standard de seguridad de toda la red.

 **255**MMUSD
Presupuesto total para Reconstrucción

 **41**MMUSD
Recuperación material rodante

214MMUSD



Reconstrucción y reparaciones de la infraestructura y de los sistemas y equipamientos dañados.

Testimonios de usuarios beneficiados por reapertura de estaciones

“

Reapertura de San Pablo y Neptuno

“Maravilloso, porque todos necesitábamos esto. A mí me costó mucho...bueno, se cerró este metro por el atentado podríamos decirle y se cerró el de Neptuno así que para todos los vecinos fue super difícil la conectividad” (Vecino de Lo Prado).

“

Reapertura de Plaza de Maipú

“Super buena, porque hace tiempo nos hacía falta. Las micros se demoran mucho y hay mucha afluencia de gente igual” (Vecina de Maipú).

“

Reapertura de Protectora de la Infancia

“Feliz, porque es más cómodo, tenía que tomar micro para llegar a la estación Hospital Sotero del Río y de ahí tomar destino a mi oficina, entonces ahora lo tengo cerca de la casa, que es comodidad” (Vecina de Puente Alto).



Continuidad y calidad del servicio en pandemia

GRI 102-6, 103-2, 103-3

La llegada del COVID-19 a nuestro país significó un proceso de adaptación de nuestra operación a la afluencia de pasajeros, según las condiciones sanitarias del país y las definiciones del Plan Paso a Paso del Gobierno. Nuestro compromiso fue hacer todo lo posible para seguir operando y cooperar así en el funcionamiento de la ciudad y los servicios fundamentales para la gestión sanitaria como el personal de salud y de la administración pública. A medida que las restricciones de movimiento se fueron flexibilizando, volvimos a ser una opción de transporte público muy relevante para todas las personas que necesitaban llegar a sus lugares de trabajo, estudio u hogares.

Durante este periodo, pusimos especial énfasis en el cumplimiento de todos los protocolos sanitarios, los aforos máximos, sistemas de turnos, entre otras medidas excepcionales durante la pandemia.

Perfil de nuestros pasajeros durante el 2020

● Género

● Edad

● Nivel socioeconómico

 **59%**
Mujeres

 **41%**
Hombres

22,1%
personas
entre 18 y 34 años.

57,6%
personas
entre 35 y 59 años.

20%
personas con más de
60 años

8,8%
personas pertenecientes al
estrato C1.

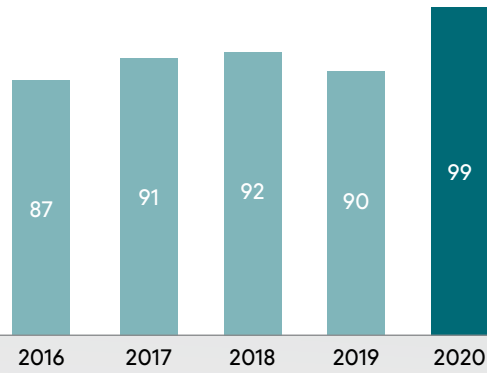
33,6%
personas pertenecientes al
estrato C2.

34,5%
personas pertenecientes al
estrato C3.

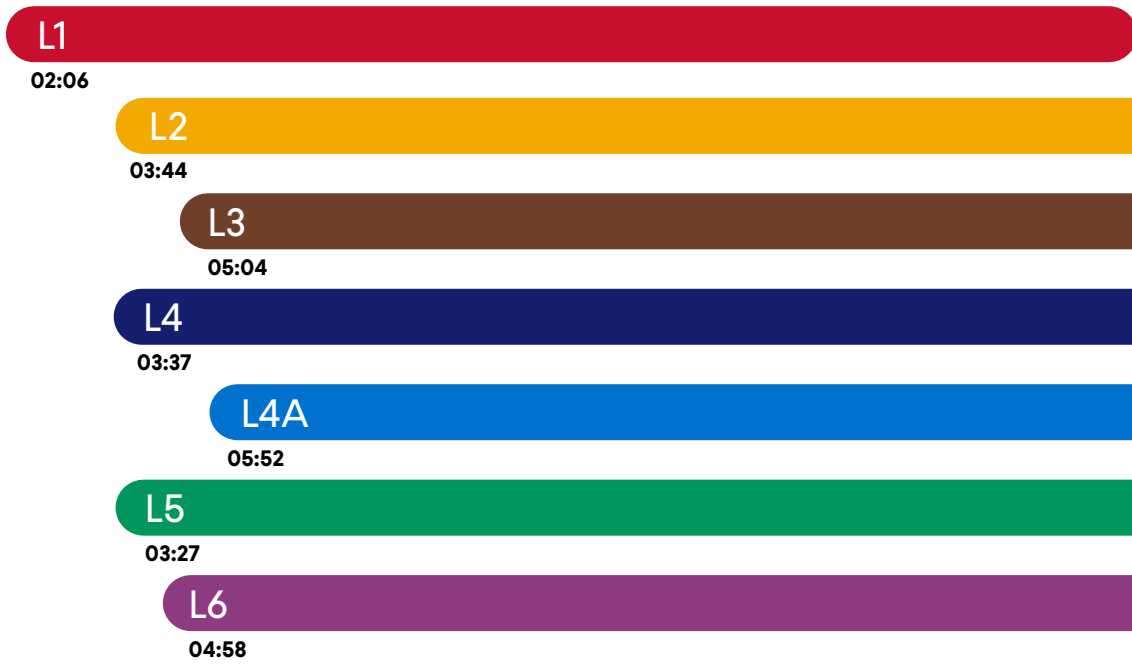
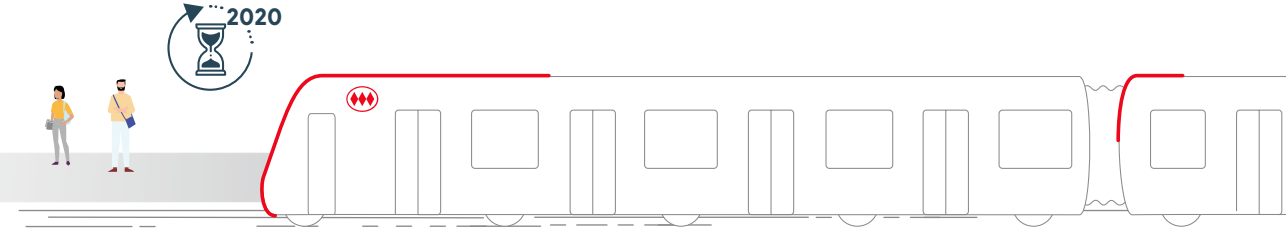
23%
personas pertenecientes a los
estratos D/E.

●● Tiempo de espera promedio por Línea durante el 2020 (Considera segundos/minutos) ●●

●● Frecuencia Metro 2016 a 2020 ●●



Este indicador corresponde al porcentaje de cumplimiento de la frecuencia y dotación de trenes programada



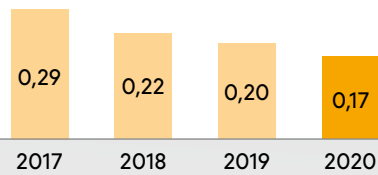
En promedio, el tiempo de espera entre trenes fue de 04:07 durante el 2020 (considerando hora punta AM y desde la segunda quincena de marzo).

Tuvimos disminuciones históricas en las tasas de averías.

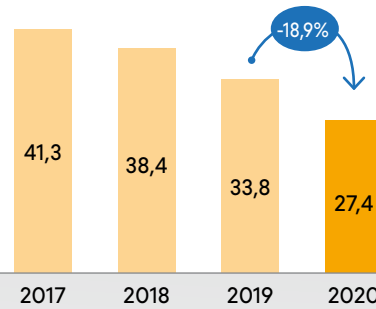
Averías Metro

Tasa de Averías de Material Rodante mayores a 5 minutos en hora punta

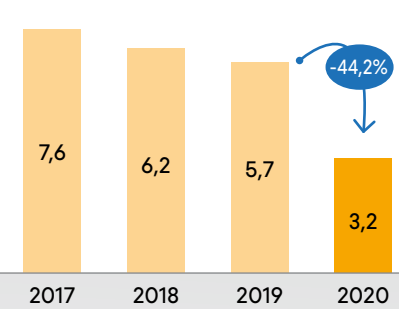
Resultados históricos del indicador (Averías/Millón de Coche Kilómetros recorrido)



Tasa de Averías de Material Rodante (Averías/Millón de Coche Kilómetros recorrido)



Tasa de Averías de EVS (energía, vías y sistemas) > 0 segundos (Incidentes/Millón de Coche Kilómetros recorrido)



Mejoras del servicio a pesar del contexto

Armado Trenes NS-16 Taller Neptuno



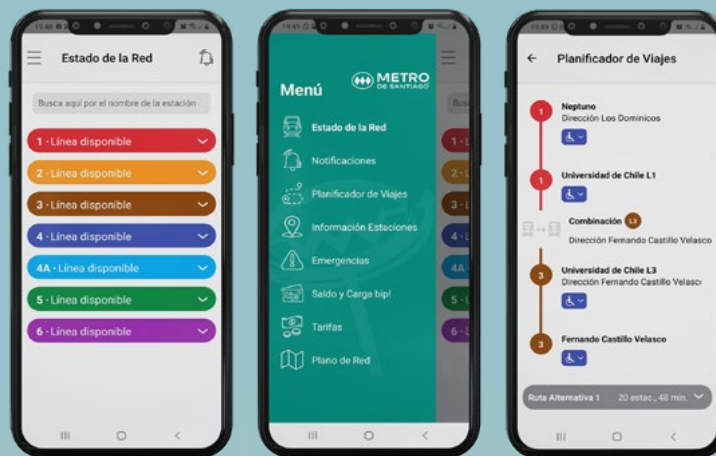
Proyecto Trenes NS16

Este proyecto consiste en el ensamblaje y puesta en operación de 35 nuevos trenes de 7 coches, que cuentan con características que mejoran la calidad del servicio, ya que contemplan funciones como: aire acondicionado, sistemas de comunicación de emergencia con el conductor, espacio reservado para personas con movilidad reducida, entre otras.

Durante el 2020, entregamos 11 trenes a la operación, lo que significa que al término de este periodo circulaban 25 de estos trenes en las Líneas 2 y 5 (un 71% de los trenes contemplados).

Modernización de sistemas

Durante el 2020, digitalizamos procesos que antes se realizaban en papel. La Subgerencia de Innovación y Transformación Digital desarrolló una aplicación segura para la aprobación digital de documentos y firmas digitales. Asimismo, actualizamos nuestra aplicación de Metro para mantener a nuestros pasajeros informados de manera más oportuna y clara sobre nuestro servicio. Por último, a partir de septiembre de 2020, implementamos el pago online de la Tarjeta Adulto Mayor (TAM), modalidad remota mediante la cual los usuarios pueden solicitar la TAM en nuestra página web y efectuar el pago de manera online. Este proceso mejoró la experiencia de nuestros usuarios porque sólo deben ir a retirar su TAM a las oficinas de atención al cliente y permitió disminuir el flujo de personas en pandemia y facilitar así el cumplimiento de aforos.



Un tren NS74 es reacondicionado como parte del proyecto Overhaul



Proyecto Overhaul NS74

Este proyecto busca reacondicionar 24 de nuestros trenes más antiguos, de manera de extender en 10 años su tiempo de servicio, bajo los más altos estándares de seguridad ferroviaria y fiabilidad con ingeniería desarrollada completamente al interior de Metro.

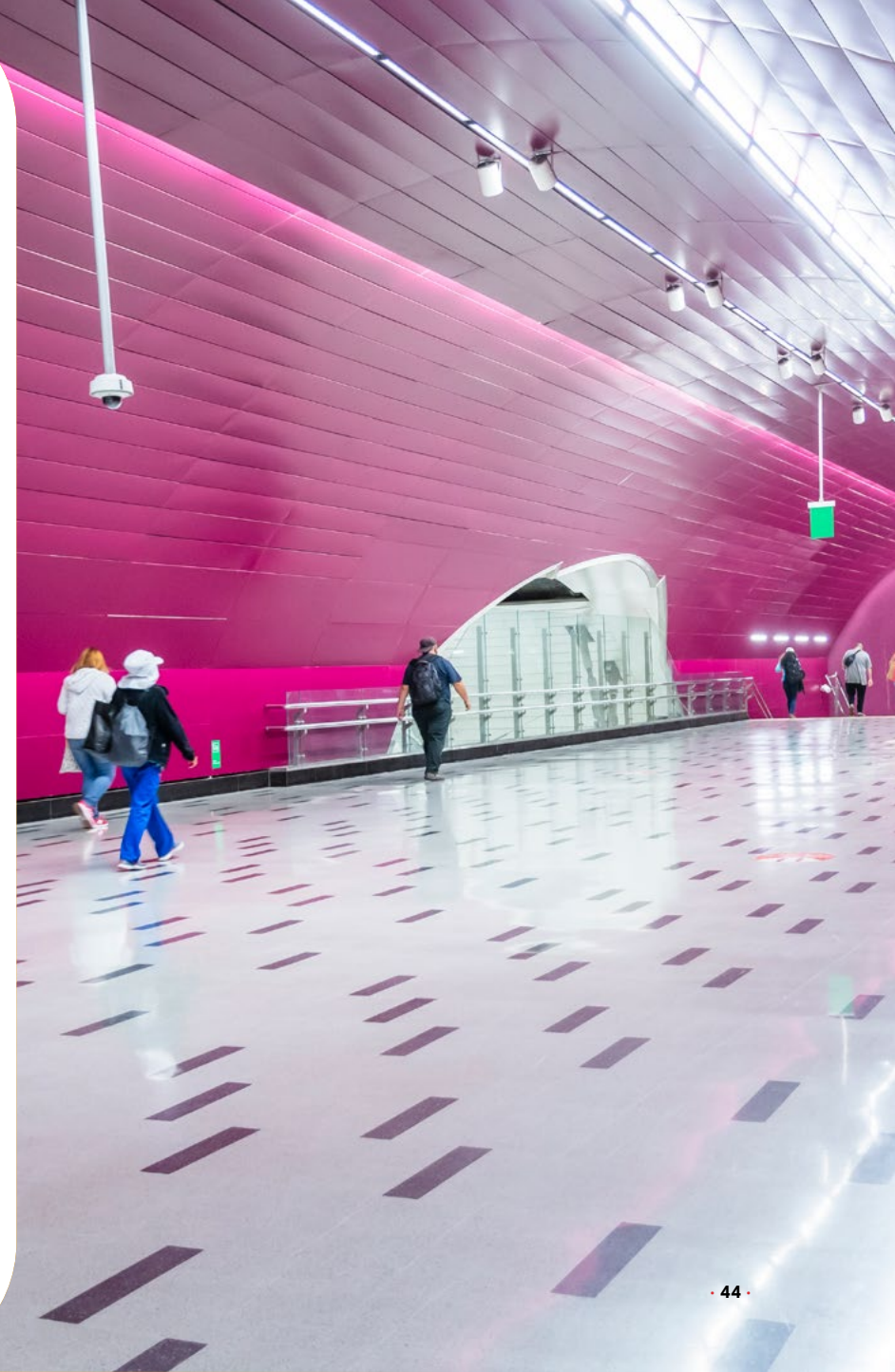
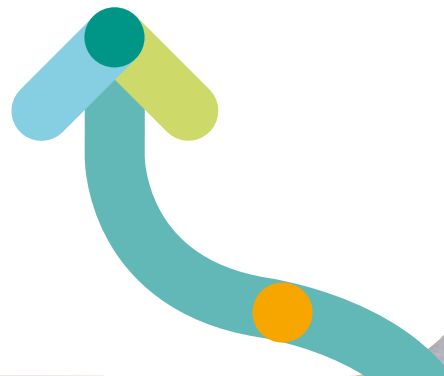
Este trabajo implicó el cambio del cableado, de los mecanismos de accionamiento de puertas, la fiabilización de elementos críticos (el proceso para garantizar que funcionen de la mejor manera mediante un mantenimiento profundo), entre otros procedimientos. Al cierre del 2020, el primer tren intervenido operaba en marcha blanca (sin pasajeros y en horario nocturno).



Una nueva mirada al comercio informal

El comercio informal siempre ha sido un asunto complejo de abordar y hoy lo estamos haciendo a través de dos canales. Primero desde el punto de vista de la seguridad de nuestros usuarios y trabajadores. Los casos de agresión entre los comerciantes y al personal de seguridad de Metro han generado la necesidad de contar con refuerzos de parte de la policía, que hemos obtenido de la 60va Comisaría Metro y de la Jefatura Metropolitana de Carabineros.

Adicionalmente, abordamos el tema con los actores locales del entorno particularmente con los municipios. Uno de los ejemplos más relevantes es el de Estación Central, comuna con la que trabajamos a través de una mesa que incluye equipos municipales, empresas del entorno y actores locales para abordar el problema de forma integrada. A futuro buscamos replicar esta estrategia con otros municipios de la red y avanzar en una fórmula de trabajo con mirada local que abarque a toda la red según las características particulares de cada territorio.



Salud y seguridad en tiempos de pandemia

GRI 103-2, 103-3

Garantizar las condiciones de seguridad en la operación, es uno de los valores de nuestra gestión, en especial en la pandemia que vivimos. Nuestros esfuerzos se centraron en prevenir los contagios en usuarios, locatarios y trabajadores propios y contratistas. Una de las principales medidas que implementamos, fue mantener una frecuencia de trenes similar a la del año 2019, a pesar de las bajas significativas de afluencia de pasajeros registradas a partir del mes de marzo. En esta línea los ajustes de frecuencia disminuyeron como máximo en un 20% mientras las bajas de afluencias cayeron hasta un 90% respecto a los niveles habituales.

A lo anterior, se suman las medidas de sanitización permanente en estaciones, trenes y otras dependencias ocupando métodos tradicionales además de un moderno proceso de biotecnología, que permite mantener las superficies libres de contaminación por Coronavirus (SARS-Cov-2) durante 90 días. Asimismo, llevamos a cabo un conjunto de actividades de promoción del autocuidado enfocadas en usuarios y trabajadores.

Baja tasa de contagios en transporte público

Existe evidencia de que la tasa de contagios en el transporte público es baja si se toman las medidas sanitarias recomendadas por las autoridades de salud.

Un estudio en Alemania mostró que un 0,2% de los brotes trazados se vinculaban al transporte público. De manera similar, otra investigación en Reino Unido estimó que el riesgo de contagiarse de COVID-19 mientras se viaja en tren es 1 en 11.000 viajes, lo que equivale a una tasa menor a 0,01%.

Fuente: International Association of Public Transport, 2020.
Public Transport is Covid-Safe.



Sanitización de trenes





●● **Instalación de separación física** (láminas transparentes) en estaciones de trabajo y espacios comunes.

●● **Protocolos de transporte de trabajadores** (sanitización, separación física y aforos en vehículos).

●● **Demarcación de flujos de circulación y señalética preventiva.**

●● **Procedimientos y protocolos:** elaboración y difusión de 12 protocolos e instructivos asociados a la gestión del riesgo de contagio por COVID-19.

●● **Protocolos COVID-19:** Fases 2-3 y Fase 4 de la pandemia, proceso de reinserción laboral segura de trabajadores recuperados, definición de aforos para espacios comunes, uso correcto de elementos de protección personal, instructivo de medición de temperatura corporal, entre otros.

●● **Protección a población de riesgo:** mayores de 65 años, trabajadores con niños menores a 2 años, enfermos críticos con riesgo por comorbilidad y mujeres embarazadas pudieron quedarse en casa.

●● **Reposos rotativos** para personal de operaciones y de mantenimiento

●● **Higiene y elementos de protección personal:** disposición de jabón y alcohol gel en instalaciones de Metro (operación, talleres, administración), distribución de mascarillas desechables y reutilizables (con nanopartículas de cobre), y distribución de protección ocular.



●● **Desarrollo de un programa de vigilancia de la salud para Covid-19**, que implicó monitoreo y seguimiento médico y asistencial de los trabajadores.

●● **Control sanitario:** evaluación de síntomas y signos asociados al COVID-19, medición de temperatura en el ingreso de instalaciones, test de olfato aplicado por personal de DICTUC y observaciones conductuales realizadas por preventivistas de Metro.

●● **Campañas educativas:** diseño y difusión de medidas de autocuidado en medios internos. Incluye capacitación on-line sobre prevención del COVID-19.



●● **Implementación de minisitio en plataforma Andén** que contiene toda la información de divulgación preventiva.

●● **Plan de salud mental "PlenaMente"** (ver página siguiente).



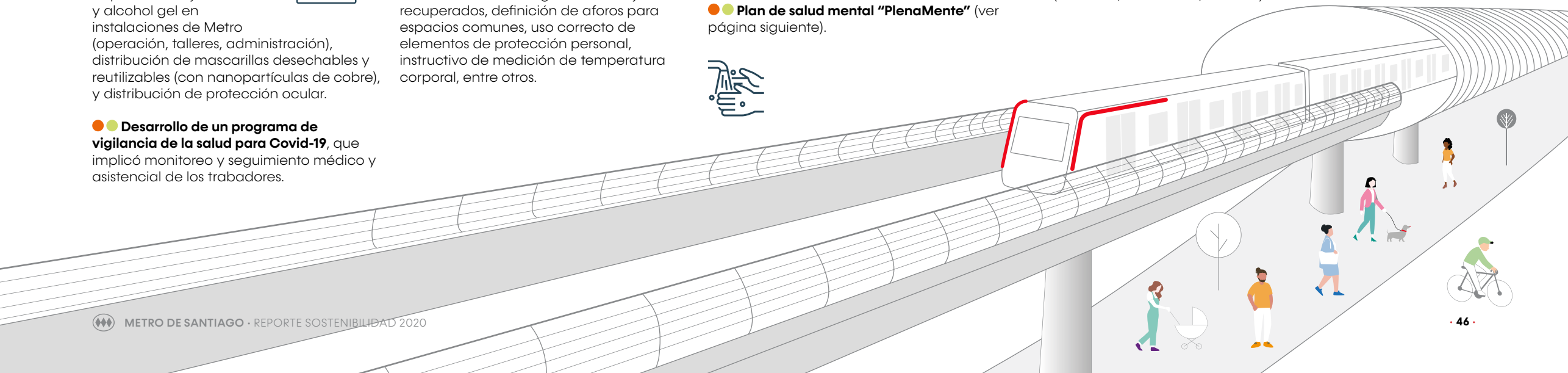
●● **Campañas de promoción** del uso de mascarilla, lavado de manos, distanciamiento, entre otras medidas de seguridad.

●● **Medidas de sanitización, ventilación y ajuste de frecuencia de trenes**

●● **Test PCR** como parte de la estrategia de Búsqueda Activa de Casos coordinados con Departamentos de Salud de algunas municipalidades (Conchalí, La Cisterna, Cerrillos).



Se les exigió la implementación de los protocolos sanitarios de parte de la autoridad: barrera acrílica para la atención, disponibilidad de alcohol gel, demarcación de ingreso y salida, y aforos limitados.



Preocupación por la salud física y mental de nuestros trabajadores en contexto de pandemia

Durante el 2020, desarrollamos el Programa “Plenamente”, que tiene por objetivo identificar, prevenir y controlar los factores de riesgo asociados a la salud mental de los trabajadores, y promover el autocuidado y conductas saludables para enfrentar la pandemia.

Definimos salud mental como “el estado de equilibrio que nos permite desarrollarnos en bienestar en los distintos ámbitos de la vida. Este equilibrio, al menos, incluye las siguientes dimensiones humanas: emocional, cognitiva, espiritual, física y relacional”.

Aplicamos una encuesta para diagnosticar el estado emocional de nuestros trabajadores, que sirvió de base para el diseño e implementación de las iniciativas que se fueron realizando durante el año. Estas consistieron en instancias de acompañamiento, contención y apoyo a los trabajadores de Metro, así como la entrega de herramientas a los líderes para apoyar a sus equipos.

75%

considera que su jefe ha sido comprensivo y toma en cuenta situaciones del equipo al organizar el trabajo.

78%

califica de ayuda toda la comunicación entregada respecto al Covid 19.

78%

está de acuerdo que durante el período de pandemia, Metro ha demostrado su interés por cuidar el bienestar de sus trabajadores.



Número de personas que participaron en la encuesta:

1153 (pulso 2) **1051** (pulso 1)



Sanitización de las oficinas centrales de Metro.

Metro destaca internacionalmente como promotor de la salud mental

Durante noviembre recibimos el primer lugar en la categoría Healthy Mind Latam de los Premios Empresa Saludable, que organiza el Observatorio de Recursos Humanos (ORH) de Madrid en reconocimiento a nuestro programa "PlenaMente".



Consultas psicológicas online individuales

"Fono de apoyo emocional" y "primeros auxilios psicológicos", estos últimos para personal en estaciones.



Conversatorios

Instancias online confidenciales moderadas por psicólogos, en las que nuestros trabajadores podrían compartir vivencias y experiencias en el contexto de crisis, rescatando aprendizajes que pudieran fortalecer los recursos emocionales propios y la capacidad de resiliencia.



Ciclos de charlas online

En los que psicólogos especialistas en salud mental abordaron distintos temas vinculados al ámbito personal y familiar en contexto de pandemia.



Cápsulas de salud mental

Piezas audiovisuales breves y prácticas con información y consejos de especialistas para ayudar a los trabajadores a incorporar conceptos útiles para su salud mental. Difundimos 8 de estas cápsulas por medio de nuestros canales de comunicación internos.



Curso de autocuidado

10.430

HORAS DE FORMACION

El cual entregó herramientas a los trabajadores para manejar la ansiedad y adquirir aprendizajes y resiliencia a partir del complejo contexto del 2020. Entregamos 10.432 horas de formación.



Curso sobre salud física y mental

3.442
colaboradores



En alianza con la Mutual de Seguridad, desarrollamos cursos que estuvieron disponibles en nuestra Plataforma de Capacitación. Gracias a estos cursos, formamos a 3.442 colaboradores, por lo cual recibimos un reconocimiento de la Mutual.

Flexibilidad laboral

GRI 103-2, 103-3

Principal medida para reducir el riesgo de contagio entre trabajadores propios y contratistas.

Desde que comenzó la pandemia, implementamos modalidades flexibles de trabajo para reducir la probabilidad de contagio:

- Sistemas de turnos: en los casos de funciones que por su naturaleza se deben desarrollar de manera presencial, como labores de mantenimiento de vías, conducción de trenes y atención a pasajeros.
- Teletrabajo: 1.400 de nuestros trabajadores pasaron a esta modalidad (equivalente al 30% de nuestra dotación), los cuales podían realizar sus funciones de manera remota. En este grupo también consideramos a nuestros trabajadores con condiciones de riesgo.
- Reubicación de funciones: personas que prestaban servicios presenciales no esenciales fueron reubicados para cumplir otras funciones.

Nuestra Gerencia Corporativa de Personas desarrolló distintos procesos de acompañamiento, capacitación y comunicación con los trabajadores, que permitieron lograr los resultados esperados, sumado al compromiso constante de los trabajadores por seguir entregando un servicio de calidad.

Como parte de nuestro Programa “Plenamente”, desarrollamos el “Decálogo de Buenas Prácticas de Liderazgo en Pandemia”, con consejos de buenas prácticas y recomendaciones para dirigir a los equipos en teletrabajo.



Embajadores 365

Hemos avanzado en la implementación de “Embajadores 365”, iniciativa que invita a trabajadores de Metro pertenecientes a distintas gerencias, para que presten un servicio de apoyo a compañeros y colegas que necesiten ayuda en el uso de aplicaciones tecnológicas para desarrollar las labores de su cargo en modalidad remota. Participaron 28 colaboradores como voluntarios.





Gestión de la seguridad

GRI 103-2, 103-3, 403-1, 403-5, 403-9

Además del cuidado de la salud de usuarios, trabajadores y locatarios frente al COVID-19, durante el 2020 nos enfocamos, como todos los años, en tomar todas las medidas necesarias para reducir los accidentes y otros incidentes de seguridad en nuestra operación. En esta línea, difundimos videos educativos para la prevención de accidentes y delitos menores (hurtos).

Accidentes de pasajeros en la red



64 accidentes de trayecto

1,35



tasa de accidentalidad

Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

Hemos implementado un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) basado en la norma internacional OHSAS18.001. Este sistema comienza con el compromiso de nuestra alta dirección y se materializa con nuestra Política de Salud y Seguridad en el Trabajo suscrita en abril de 2019.

Los primeros pasos fueron comunicar los elementos de este sistema a todas nuestras áreas y, posteriormente, implementarlos para que sean certificados bajo la modalidad PEC (Programa Empresa Certificada), que imparte la Mutua de Seguridad en cada uno de nuestros centros de trabajo.

Centros Certificados

- Línea 1
- Línea 2
- Taller Lo Ovalle
- Taller Neptuno
- Taller Puente Alto

Centros Certificados el 2020:

- Taller Cerrillos
- Taller Libertadores
- Taller San Eugenio

El principal foco de nuestro Sistema SST durante el 2020 fue la pandemia, motivo por el cual se implementaron distintas actividades de formación asociadas al COVID-19. Las cifras de estas actividades fueron las siguientes:

60 actividades formativas



22.221 horas de capacitación

84%

de las actividades fueron online.

Metrinos formados 3.442
76% de la organización

En el caso de los contratistas, exigimos que los trabajadores cuenten con el Curso de Orientación en Prevención de Riesgos de su mutual correspondiente. A su vez, solicitamos que completen el curso de Inducción en Prevención de Riesgos de Metro, el cual está enfocado en nuestros riesgos específicos como organización. Esto es revisado mensualmente, auditando a todas las empresas a través de nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, y realizando reuniones para revisar el cumplimiento de los indicadores de accidentalidad.

Accidentes de trabajadores propios y contratistas

No tuvimos accidentes fatales durante el 2020 en nuestra organización. Hubo 45 accidentes a lo largo del año, lo que corresponde a una tasa de accidentalidad⁴ de 0,98%. Además, tuvimos una tasa de siniestralidad de 34%. Para el caso de los contratistas, hubo 223 accidentes, lo que corresponde a una tasa de accidentalidad de 2,9%.



0,98%

accidentalidad



34%

siniestralidad



⁴Las tasas utilizadas son en base a la legislación vigente por lo que el cálculo de la tasa de accidentalidad es: (Número de accidentes x 100)/promedio de trabajadores

Comunicación cercana, rápida y eficaz con nuestros trabajadores

Las comunicaciones internas siempre han sido un desafío, considerando el gran número de personas que trabaja en Metro y que muchos de ellos trabajan en terreno. La importancia de comunicar se hizo particularmente latente a partir de la crisis social, ya que nuestros trabajadores tenían que estar informados en tiempo real de decisiones que cambiaban día a día y que afectaban sus funciones. El contexto nos llevó a buscar distintas

formas de comunicación que fuesen lo más rápidas y eficaces posible. Desde marzo del 2020, implementamos la aplicación Microsoft Kaizala, la cual nos ha permitido transmitir información de forma instantánea y segura.

Asimismo, propiciamos una comunicación cercana, transparente y fluida con todas las áreas de Metro, mediante dos focos de trabajo:

a) Medios de comunicación interna: App Kaizala, sitio web interno, correos electrónicos y pantallas informativas.

b) Comunicación con líderes: como una manera expedita y confiable de bajar la información a los equipos, se realizan distintas instancias comunicativas con los líderes de la organización como reuniones informativas y también visitas a terreno.

Con la llegada de la pandemia, nuestra estrategia comunicacional se centró en mantener informados a nuestros trabajadores sobre las medidas sanitarias que tomamos para resguardar su salud, educar sobre las implicancias del COVID-19 y dar recomendaciones para prevenir los contagios. Además, nuestras plataformas han servido para reconocer a los equipos que permitieron dar continuidad a nuestras operaciones, y llevar a cabo eventos de distinto tipo en formato online, tales como reconocimientos por antigüedad, celebraciones (por ejemplo, fiestas patrias y Navidad), entre otros. Creamos un mini-sitio web interno, en el cual los trabajadores pueden encontrar todas las medidas tomadas por nuestra organización para resguardar su salud y la de las distintas áreas de trabajo. En nuestro afán de fomentar la transparencia, los casos de contagios fueron informados internamente a medida que fueron ocurriendo, resguardando en todo momento la identidad de los afectados.

Si bien las comunicaciones dependen de un área específica, creemos que en tiempos de tanta incertidumbre es importante que los mensajes más relevantes provengan de los máximos líderes de la organización. Entre las actividades desarrolladas,





destacan las visitas del Presidente del Directorio y del Gerente General a los talleres de mantenimiento para agradecer la labor de los trabajadores en terreno durante la pandemia. A su vez, creamos un video bimensual del Gerente General donde responde preguntas de los trabajadores o conversa sobre temas relevantes de la organización junto a distintos invitados de la empresa. También desarrollamos la iniciativa al "Al Día Con", en donde los principales ejecutivos y gerentes de la empresa han participado semanalmente en video-reuniones de las distintas áreas de la empresa en calidad de invitados. Finalmente llevamos a cabo el Comité Ejecutivo Ampliado, el cual incluye a los principales gerentes y subgerentes de la organización, que se reúne cada dos meses para revisar prioridades estratégicas de Metro.

Si bien hemos avanzado bastante en nuestras comunicaciones, entendemos que aún es necesario fortalecer nuestras herramientas, especialmente con los equipos que siguen trabajando en terreno, en las distintas dependencias de Metro.

Resultados sobre la gestión de comunicación interna en el 2020

78,3%
está de acuerdo con
la afirmación:

“
Las comunicaciones
de Metro sobre el
COVID-19 han sido de
ayuda sobre cómo
proceder.

(Encuesta Pulso N°1,
mayo 2020).

ALZA
DEL **5%**
en la afirmación:

“
Los medios de
comunicación internos
me mantienen
informado(a) de forma
oportuna de lo que
pasa en Metro.

Encuesta de Clima
(80% en 2020 vs. 75%
en 2018)

ALZA
DEL **15%**
en la afirmación:

“
Considero que
los Gerentes y
Subgerentes de mi
Gerencia difunden
adecuadamente la
información de Metro.

Encuesta de Clima
(62% en 2020 vs. 47%
en 2018).

ALZA
DEL **8%**
en la afirmación:

“
Los Gerentes y
Subgerentes de
Metro son personas
cercanas.

Encuesta de Clima
(43% en 2020 vs. 35%
en 2018).

Sostenibilidad financiera

GRI 102-7, 102-10, 103-2, 103-3

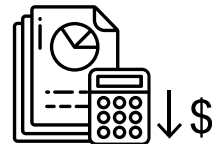
La disminución de la afluencia de pasajeros en nuestra red implicó una reducción significativa en nuestros ingresos, por lo que durante el 2020 tuvimos que enfrentar este escenario complejo a través de una gestión eficiente de nuestras finanzas. Algunas de las medidas que tomamos son:

1. Reducción de costos de operación.
2. Emisión de nueva deuda por medio de la colocación de bonos en el mercado e internacional.
3. Aportes de capital desde el Estado. Recibimos dos aportes de capital, uno por \$ 108.611.952.000 suscrito y pagado por CORFO, y otro por \$ 167.341.401.900, mediante la emisión de acciones suscritas y pagadas por el Fisco y CORFO (\$2.741.030.000 fueron suscritos y pagados por Fisco y CORFO y los otros \$164.600.371.900 suscritos y pagados integralmente por Fisco). Adicionalmente, en diciembre del 2020 recibimos aportes del Fisco por \$ 157.109.512.000, los que serán capitalizados a lo largo del 2021.

Uno de nuestros compromisos más importantes fue con nuestros trabajadores. Se hicieron todos los esfuerzos conjuntos para mantener los puestos de trabajo sin utilizar la Ley de Protección del Empleo.

Medidas específicas de reducción de costos

- Reducción de rentas del Directorio y ejecutivos.
- Disminución de algunos beneficios para trabajadores en acuerdo con sindicatos.
- Congelación de nuevas contrataciones.
- Negociación de contratos con proveedores.
- Eliminación de gastos no estrictamente necesarios para la operación.
- Eficiencia en contratos bajo el régimen de programación.



Monto total de menor gasto
cerca de **MM\$ 30.000**

Valor económico generado y distribuido

GRI 102-7, 201-1

El impacto del COVID-19 afectó nuestro impacto económico en la sociedad, lo cual se aprecia en el cálculo del valor económico generado y distribuido durante el 2020:

Valor económico generado y distribuido (MM\$)	2017	2018	2019	2020
Valor Económico Generado (A)	\$ 352.594	\$ 400.986	\$ 457.721	\$ 199.313
Ingresos de Activos Ordinarios	\$ 340.049	\$ 388.853	\$ 416.324	\$ 185.146
Ingresos Inversiones Financieras	\$ 10.054	\$ 8.906	\$ 10.311	\$ 10.988
Otros ingresos por función	\$ 2.491	\$ 3.228	\$ 31.086	\$ 3.179
Valor económico distribuido (B)	\$ 325.856	\$ 375.603	\$ 406.881	\$ 387.747
Salarios y Beneficios a los Empleados	\$ 85.961	\$ 100.738	\$ 99.144	\$ 94.556
Costos Operacionales (*)	\$ 161.664	\$ 177.025	\$ 202.869	\$ 180.476
Impuestos (**)	\$ 3.664	\$ 4.900	\$ 4.609	\$ 6.120
Pago a Proveedores de Capital	\$ 74.567	\$ 92.941	\$ 100.259	\$ 106.595
Valor Económico Retenido (A-B)	\$ 26.738	\$ 25.383	\$ 50.840	-\$ 188.434

Nota: se actualiza la serie excluyendo en el pago de proveedores de fondos el pago de capital de la deuda.

(*) Corresponde a los costos operacionales netos de depreciación y salarios

(**) Considera Impuesto Bienes Raíces

Continuidad de proyectos de expansión

GRI 103-2, 103-3

A pesar de las dificultades que nos puso la pandemia tanto a nivel humano como financiero, durante el 2020 seguimos avanzando en nuestros proyectos de expansión. La Línea 7 continuó con el proceso de tramitación ambiental y de licitación de obras, mientras que las extensiones de las Líneas 2 y 3 y las Cocheras de Vespucio Norte avanzaron en su construcción.

Para 2021 se contempla terminar la construcción de las Cocheras de Vespucio Norte, mientras que el término de las Líneas 2 y 3 se espera para el año 2023. Finalmente, la puesta en marcha de la Línea 7 está programada para el 2027.



Avances extensión Línea 3



Avances extensión Línea 2

Porcentaje de Avance por proyecto (al 31 de diciembre de 2020)

L2 56%

Estado actual: excavación de túneles).

L3 41%

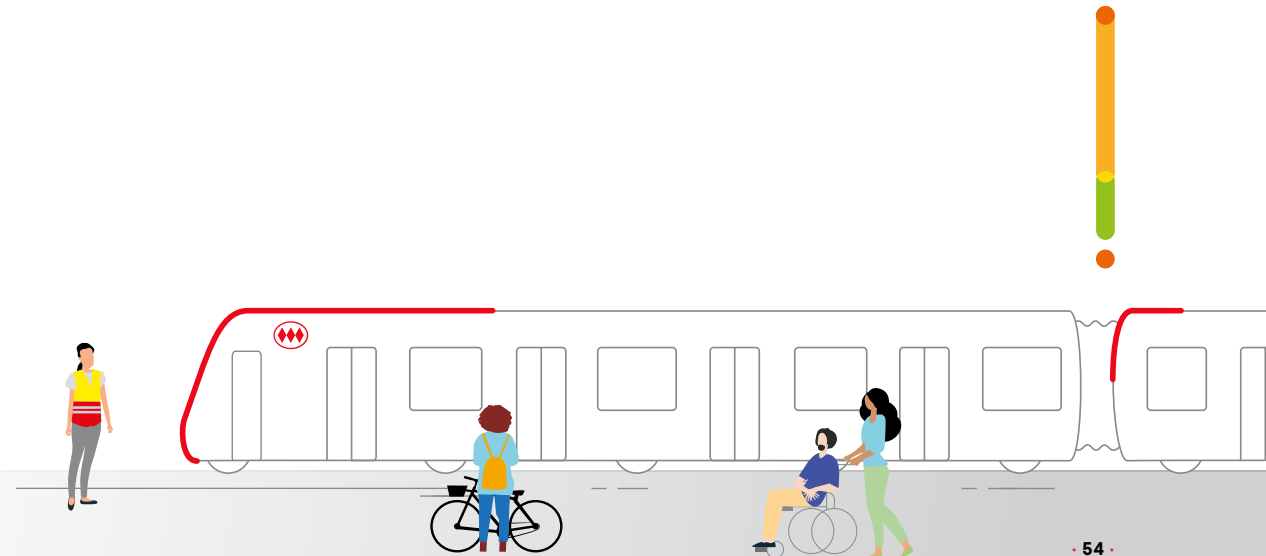
Estado actual: excavación de túneles).

Cocheras de Vespucio Norte 89%

(Estado actual: montaje y energización de vías).

L7 2,5%

Estudios de Calificación Ambiental y procesos de licitación de obras).



Avances en intermodalidad

GRI 103-2, 103-3

Dos nuevas estaciones intermodales comenzaron a operar este año, sumando nuevos puntos de combinación con buses del sistema RED. El 12 de febrero comenzó a operar la Intermodal Franklin, que beneficia a vecinos provenientes principalmente de las comunas de la zona sur de Santiago.

El 28 de noviembre, en tanto, entró en servicio la Estación de Intercambio Modal Los Libertadores de la Línea 3, la cual implicó una inversión de US\$ 19,3 millones. Esta Estación contempla 24 dársenas para buses urbanos, interurbanos y rurales. En el primer año de operación, esperamos que circulen más de 45.000 personas en día laboral, lo que se traduce en más de 1.200.000 personas al mes y más de 14.000.000 al año.

Asimismo, estamos en proceso de evaluación para nuevas soluciones de intermodalidad en la futura Línea 7, esto a través de un estudio para cada estación y su entorno considerando sus flujos proyectados y requerimientos de transporte, destacando las futuras estaciones Estoril y Matucana. Esta última, al igual que la estación Ferrocarril de la extensión de la Línea 3, considera una conexión intermodal en conjunto con la Empresa de Ferrocarriles del Estado (EFE).



Intermodal Los Libertadores

¿Qué significa un sistema integrado de transporte a partir de proyectos de intermodalidad?

Es un enfoque global a través del cual los diferentes elementos que componen el transporte, trabajan de forma conjunta para producir efectos positivos en el menor plazo posible, con el fin de ofrecer servicios de transporte más eficientes y fáciles de utilizar por los usuarios.

¿Cuáles son sus beneficios?

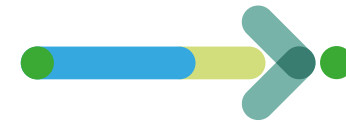
- Mejora de la infraestructura: esto se refleja en plataformas logísticas y mejores posibilidades de combinación entre medios de transporte.
- Replanteamiento de las estrategias logísticas de los operadores de los medios de transporte: búsqueda del ahorro de costes, beneficios ambientales y mejores resultados en cuanto a seguridad vial.
- Mayor eficiencia: tarifas más bajas y previsibles, flexibilidad de trayectos, reducción de costes, mayor acceso a diferentes puntos y horarios de tránsito estandarizados. Esto contribuye con la fiabilidad, capacidad y seguridad del sistema.
- Mejor integración social: permite la conexión de las zonas de viviendas periféricas con las de servicios y el centro de la ciudad, reforzando la cohesión social y permitiendo el acceso de más habitantes a las zonas de empleo y servicios públicos, respetando particularidades y libre elección.



EAE Business School (2020). Retos en supply chain, "Transporte intermodal: en qué consiste y qué ventajas tiene".

Jorge García (2019). "Desafíos para la integración de sistemas de transporte masivo: Manual de Buenas Prácticas", Banco de Desarrollo de América Latina.





Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad



Meta 8.3:
Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.



Meta 11.3:
De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.



Meta 16.6:
Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

Meta 16.7:
Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades



Meta 17.17:
Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Escuchando a nuestros trabajadores, usuarios y comunidades

GRI 103-2, 103-3

La crisis social de 2019 se vivió muy intensamente desde Metro lo cual nos planteó la necesidad de abrir un espacio reflexión basado en un proceso de escucha activa hacia nuestros diferentes grupos de interés como trabajadores, usuarios y miembros de la comunidad. Por ello, una de nuestras primeras acciones del 2020 fue llevar a cabo un proceso de diálogo transversal que denominamos *Diálogos para el Futuro*. Asimismo, durante el transcurso del año profundizamos en los hallazgos levantados en este proceso inicial, mediante un diagnóstico sobre la imagen de Metro que tienen nuestros principales stakeholders, a cargo de una consultora externa, que nos ayudó a redefinir nuestra estrategia de posicionamiento.

Diálogos para el Futuro

Este proceso consistió en la generación de diversas instancias de conversación, recogiendo las miradas, vivencias y sentimientos de los participantes en torno a lo vivido durante la crisis social y con posterioridad a octubre de 2019, buscando así fortalecer los vínculos y confianzas hacia el futuro. El foco principal fue entender el nuevo contexto social en que nos desenvolvemos como empresa, nuestro rol en esta nueva realidad y las expectativas de nuestros vecinos, usuarios y trabajadores al respecto.



Diálogos para el Futuro con Metrin@s

Diálogos para el Futuro con vecinos



Participación en Diálogos para el Futuro

● N° actividades ● N° participantes

 Trabajadores • Corporativos Jefaturas – Profesionales – Subgerentes	7	54
 Trabajadores • Operarios Técnicos – Jefes de Estación – Vigilantes privados – Conductores – Supervisores	6	53
 Contratistas	1	10
 Dirigentes sindicales	1	7
 Clientes	2	134
 Vecinos y dirigentes vecinales de las Comunidades. Independencia, Lo Prado, La Florida, Maipú, Ñuñoa, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Recoleta, Santiago	10	88
 Entrevistas a Líderes de Opinión	7	7
TOTAL	34	232

Como complemento a estos ciclos de conversación, aplicamos una encuesta a:

 **1.431**
Trabajadores

 **1.037**
USUARIOS

Escuchar la necesidad de la gente, poner más iluminación, puntos de descanso, puntos de encuentro... Es muy distinto las zonas de descanso a las zonas de encuentro, hay mucho adulto mayor, niños, gente discapacitada... creo que hay que humanizar el Metro

Participante *Diálogos para el Futuro*

Una de las principales fortalezas que tiene Metro, es lo bien diseñado que está la conexión con las principales vías, que nos acerca a las partes más importantes y tenemos la mayor cantidad de conexión a distintas partes

Participante *Diálogos para el Futuro*

A partir de *Diálogos para el Futuro* y las encuestas complementarias, identificamos los siguientes desafíos principales:

- Mantener una comunicación más activa con nuestros colaboradores, usuarios y los vecinos de nuestras estaciones, basada en la transparencia.
- Generar mayores espacios de vinculación con clientes y comunidades cercanas a las estaciones y conectarnos con sus necesidades.
- Priorizar la seguridad de trabajadores y usuarios ante emergencias.
- Continuar fortaleciendo los aspectos positivos del servicio: eficiencia, seguridad y tiempos de viaje.



Estudio de Imagen y Posicionamiento

Este trabajo estuvo compuesto de distintas fases:

1. A partir de los resultados de *Diálogos para el Futuro* y otros estudios internos y externos, definimos los temas a profundizar.
2. Llevamos a cabo 12 focus groups, en los que participaron usuarios entre 18 y 60 años de todos los niveles socioeconómicos, y 14 entrevistas en profundidad a líderes de opinión.
3. Implementamos dos encuestas dirigidas a habitantes de la Región Metropolitana mayores de 18 años: una aplicada entre el 29 de mayo y el 2 de junio, en la que participaron 1.532 personas, y otra aplicada el 4 y 5 de agosto, que fue respondida por 1.446 individuos.

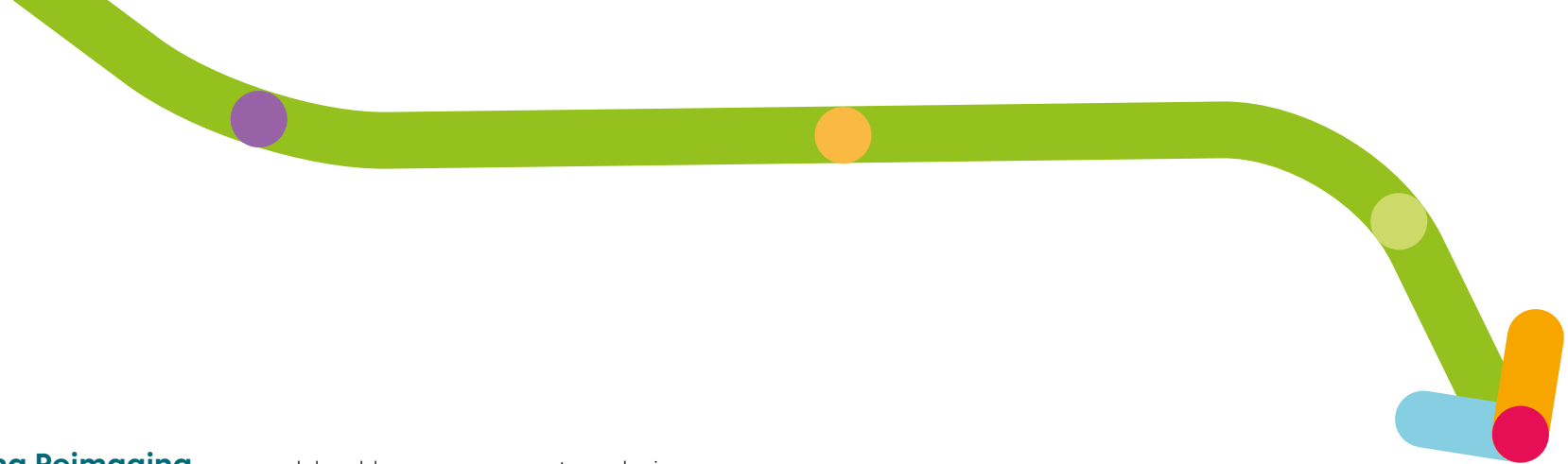
4. Llevamos a cabo 7 reuniones territoriales con vecinos y locatarios de comercios de las siguientes comunas: Las Condes, Lo Prado, Maipú, Ñuñoa, Providencia, Puente Alto y Santiago.
5. Realizamos 9 entrevistas en profundidad a ejecutivos, focus groups en los que participaron trabajadores de distintas áreas, y una encuesta en la que participaron 1.446 trabajadores.
6. Implementamos 2 jornadas de trabajo con el Comité Ejecutivo (que reúne a la alta administración de la empresa) donde discutimos y priorizamos frentes de acción e iniciativas concretas para avanzar en ellos

El principal hallazgo de este diagnóstico fue la necesidad de aumentar nuestra cercanía con colaboradores, usuarios y comunidades, ser más humanos y mantenernos conectados con la realidad al interior de Metro y de nuestro entorno.

Para esto, elaboramos 7 claves para el trabajo de Metro a futuro:

Estrategia con foco en clientes y ciudadanos	Gestionar la relación con la comunidad desde un foco dual con igual importancia: posición de clientes y ciudadanos.	Revisar dinámicas internas	Liderazgos horizontales, apertura externa, nuevos formatos de trabajo e incentivar la diversidad.
Fortalecer mecanismos de escucha y conexión	Escucha de primera fuente con profundidad y de manera continua.	Nuevos KPI's	Incorporar impacto en comunidades, seguimiento intermedio, monitoreo de gestión y adherencia a cambios.
Descentralizar gestión de stakeholders	Dotar de capacidad de relacionamiento a nivel territorial. Participación activa de áreas más alejadas de clientes y ciudadanos (técnicas, legal, operación, negocios).		
Transitar a un relacionamiento más horizontal	Relación más cercana y utilizando lenguajes menos técnicos.		
Esfuerzo por conectar con los jóvenes	Iniciativas específicas, canales dedicados y visibilizar causas relevantes para este público.		

Los resultados y conclusiones de este proceso nos plantearon la necesidad de trabajar en la discusión e internalización de un propósito e identidad que estén alineados con estos desafíos, así como incorporar las claves levantadas en el proceso de planificación 2021.



Programa Reimagina

Otra de las iniciativas que comenzamos a desarrollar durante el 2020 como parte del proceso de reflexión con mirada hacia el futuro fue el programa Reimagina. Este programa tiene como objetivos:

- Entender el nuevo contexto social en el que operamos y cuáles son las implicancias para nosotros.
- Repensar nuestra forma de agregar valor a la ciudad: nuevos negocios y nuevas funciones.
- Definir focos claros de trabajo que nos permitan entregar este nuevo valor.

Este proyecto tiene cuatro etapas vinculadas: diagnóstico, innovación, rediseño e implementación. La base de estos procesos es la metodología Design Thinking, la cual incentiva una comprensión clara y continua

del problema, para encontrar soluciones innovadoras a las necesidades de los usuarios que sean técnicamente implementables y económicamente sostenibles.

Durante el 2020, desarrollamos una estrategia de innovación basada en una campaña masiva de recolección de ideas, la puesta en marcha de equipos multidisciplinarios con participación de todas las áreas de la empresa y la captura y el desarrollo de las ideas más innovadoras. Cabe destacar que cerramos el 2020 con la participación de cerca de 290 trabajadores que en total contribuyeron con 953 nuevas ideas para construir el Metro del futuro. Durante el 2021 esperamos seleccionar las iniciativas que generen mayor impacto para avanzar en su implementación..

reimagina



Una forma distinta de relacionarnos con la comunidad

GRI 103-2, 103-3

Muchas de las opiniones recogidas en los *Diálogos para el Futuro* y el *estudio de profundización posterior*, apuntaban a que debemos tener un rol más activo en las comunidades en que se emplazan nuestras obras y estaciones, tomando en cuenta las opiniones y perspectivas de los vecinos y considerando la participación ciudadana en nuestra toma de decisiones respecto a distintos aspectos de nuestra operación.

Es por esto que durante el 2020 modificamos nuestra estrategia de relacionamiento comunitario para hacernos cargo de estas expectativas. Para ello, definimos un encargado del equipo territorial por comuna, quien tiene el rol de canalizar todas las inquietudes de los vecinos, autoridades locales y organizaciones comunales en ese territorio. Asimismo, propiciamos reuniones sistemáticas con municipios y vecinos, siendo proactivos en la gestión de sus solicitudes y trabajos conjuntos. De este modo, buscamos generar un diálogo permanente para adaptar nuestro trabajo a las necesidades de las comunidades locales.

Gracias a esta iniciativa, hemos podido elaborar un plan de acción más coherente, facilitado

por cada encargado territorial y la generación de una comunicación directa de las demandas de la comunidad. Al finalizar el año, la mayoría de las municipalidades y comunidades donde estamos presentes ya nos habían recibido para contarles de nuestras ideas y programas. Presentamos al equipo y al encargado territorial que quedaría como enlace dedicado para los requerimientos de la comuna y comenzamos a bosquejar una agenda de trabajo y colaboración.

Otro hito relevante en relación con esta nueva forma de vincularnos con los vecinos es la creación de **Metro en Línea**, un boletín mediante el cual buscamos estar más cerca de la comunidad para informarle sobre hitos, actividades y novedades de Metro de manera permanente y actualizada. Este boletín ha sido entregado mes por mes a las comunidades de manera digital.

Este modelo de relacionamiento fue de gran ayuda para poder enfrentar la crisis sanitaria, ya que nos permitió mantener activas las diferentes iniciativas que veníamos impulsando en años anteriores y ser proactivos en el involucramiento de los vecinos en nuevos proyectos.

Nuevos proyectos y participación ciudadana

GRI 103-2, 103-3, 413-1

Además del relacionamiento con vecinos aledaños a nuestras estaciones, es fundamental para nosotros la vinculación temprana con las comunidades que son impactadas por nuestros proyectos de expansión de la red, para informarles sobre los avances de las obras y escuchar sus inquietudes, observaciones y sugerencias respecto a los proyectos, con el objetivo de mejorar nuestras obras de construcción y a mitigar sus impactos. Durante el 2020, llevamos a cabo las siguientes iniciativas:

Proyecto Línea 7

Continuamos con la tramitación ambiental del proyecto de Línea 7 en medio de la pandemia. En este contexto, el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) debió innovar en las metodologías para incluir a los ciudadanos en los procesos de consulta. Así, de las cuatro participaciones ciudadanas que se realizaron en el año, solo una se hizo de manera presencial en la comuna de Lo Prado, mientras que las tres restantes se realizaron de manera virtual en las

comunas de Vitacura, Quinta Normal y Renca. Además de estas instancias de vinculación con la comunidad, también desarrollamos 40 mesas técnicas con municipalidades y otras doce con diversos grupos de interés.

Participación Línea 7



4 Instancias de participación ciudadana del EIA



40 Mesas Técnicas con municipios

12 Mesas con grupos de interés



En relación a la gestión comunitaria del proyecto Línea 7, mantuvimos y fortalecimos los alcances socioambientales relacionados con el Plan de reasentamiento (PDR) de grupos humanos, destinado a apoyar y asistir a los vecinos y vecinas que se verán desplazados de sus hogares y comercios por las obras, y relocalizados en otras viviendas de su gusto e interés.

En el año 2020, ejecutamos más de 180 reuniones con las familias afectadas, logrando sostener un canal de comunicación permanente para la actualización del proceso de tramitación ambiental del proyecto y avanzar en la definición de alternativas de solución para la relocalización, según los intereses particulares de cada grupo familiar.



Participación ciudadana remota en tramitación de Línea 7







●● Extensión Línea 2, extensión Línea 3 y cocheras Vespucio Norte

Las obras de construcción de las extensiones de Línea 2 y Línea 3 así como las de cocheras Vespucio Norte se continuaron desarrollando, lo que implicó la intensificación del trabajo de colaboración con municipalidades, vecinos y otros grupos de interés. A pesar de las limitaciones producidas por la situación sanitaria, realizamos un total de 62 reuniones con estos grupos de interés durante el 2020. Asimismo, gestionamos 71 reclamos respecto a las obras y sus impactos.

●● Visitas a obras en construcción

Dado el escenario sanitario, sólo realizamos cinco visitas de la comunidad a nuestras obras de construcción, tomando los resguardos correspondientes y el aforo exigido por la autoridad. Para compensar la imposibilidad de llevar a los vecinos generamos elementos audiovisuales que permitieran ver el avance de las obras.

Actividades de relacionamiento comunitario

	Cantidad	%
 Visitas a instalaciones (piques de construcción, operación)	5	1,1%
 Mesas de trabajo municipales y con autoridades	118	27,1%
 Actividades y reuniones con comunidad	54	12,4%
 Participación ciudadana proyecto L7	4	0,9%
 Activaciones de ONGs y Fundaciones	27	6,2%
 Gestión de reclamos	228	52,3%
TOTAL	436	100,0%

Adaptación de proyectos de valor compartido frente a la pandemia

GRI 103-2, 103-3, 413-1

Música a un Metro

Al igual que la mayoría de los programas, transformamos este programa a un formato online que fue promocionado a través de las redes sociales de Metro y los soportes comunicaciones que se disponen en estaciones. Se inscribieron 34 personas ofreciendo sus servicios musicales, de los cuales 20 participaron mostrando su material en la plataforma internacional Play Ticket Mundo.



Mercado a un Metro

Producto de la crisis sanitaria, nos vimos obligados a suspender este programa que entrega espacios físicos en la red para que distintos emprendedores pudiesen ofrecer sus productos. Como solución a esto, creamos la versión digital bajo el nombre de **Mercado a un Metro Online** como una alternativa virtual que buscó seguir impulsando la oportunidad de negocio para artesanos y emprendedores que participan de esta iniciativa, entregando espacios en nuestras redes sociales y plataformas digitales para promocionar sus productos. Este programa benefició a 203 personas, quienes aprovecharon esta oportunidad, ante el impedimento de vender presencialmente. Hacia el final del año, y gracias a la implantación de medidas sanitarias menos restrictivas, pudimos retomar la venta presencial de productos y montamos una nueva versión de nuestro **Mercado a un Metro Ferias Navideñas** que estuvieron presentes en ocho estaciones con 74 emprendedores beneficiados que obtuvieron muy buenos resultados en cuanto a venta y promoción de sus productos.



Facilitación de espacios para campañas de bien público

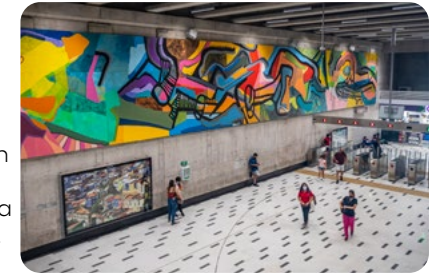
La pandemia también afectó la capacidad de las organizaciones externas de generar actividades por lo que hubo una fuerte baja en las solicitudes de espacios físicos y publicitarios. No obstante lo anterior apoyamos a 33 organizaciones sin fines de lucro a través de la entrega temporal de espacios para que desarrollaran campañas y actividades de bien público en diferentes temas de interés. La valorización total de nuestro aporte alcanzó los 826 millones de pesos. Tanto la cantidad de instituciones beneficiadas como el monto del aporte, fueron menores a las del año 2019 debido a la pandemia, pero eso no impidió que aquellas instituciones beneficiadas tuvieran buenos resultados, calificando muy bien esta iniciativa (6,4 sobre 7) por segundo año consecutivo. Del mismo modo, se realizaron 13 activaciones entre las que destacaron diferentes operativos de salud como la toma de exámenes PCR o la donación de sangre.



Donación de Sangre en estación Ñuñoa

Metro Arte

Durante este periodo, la gestión de Metro Arte se vio perjudicada debido a la incapacidad de realizar actividades presenciales, desde la realización de espectáculos artísticos hasta la instalación y montaje de obras pictóricas. Sin embargo, no hemos dejado de tener presente este espacio y, gracias a la leve mejora en las cifras de contagios a finales del 2020 y la evolución de los confinamientos comunales, pudimos avanzar en la instalación de tres importantes obras de arte en las estaciones Los Orientales de la Línea 4, Chile-España en la Línea 3 y San Alberto Hurtado en la Línea 1 siendo inaugurada la de Chile España a comienzos del 2021. Las otras dos obras serán inauguradas una vez mejoren las condiciones sanitarias. Asimismo, iniciamos un importante proceso de investigación documental de los 20 años de gestión de la Corporación Metro Arte.



Mural en estación Chile-España

Organizaciones beneficiadas durante el 2020 por facilitación de espacios para campañas de bien público

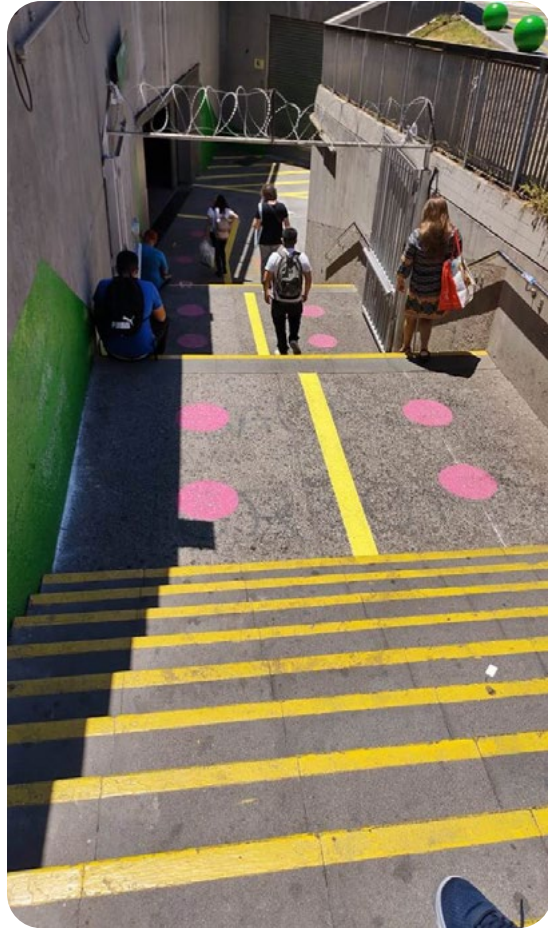
Migración	Pobreza	Discapacidad /Inclusión	Salud	COVID 19	Infancia	Diversidad sexual	Cultura	Mujer	Educación	Adulto mayor
Servicio Jesuita a Migrantes	América Solidaria	Fundación Par	Fundación Listado de Arturo López Pérez	Municipalidad de Cerrillos	María Ayuda	MOVILH	Fundación Teatro a Mil	Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	Explora RM Norte	Fundación Las Rosas
Instituto Católico Chileno de Migración	Servicio País		Centro de Sangre Metropolitano	Municipalidad de Conchalí	Patronato Madre e Hijo		Urbanismo Social	Fundación contra el femicidio "Con Javiera en la memoria"	Explora RM Surponiente	Fundación San Vicente de Paul
	Simón de Cirene		Fundación Gantz	Municipalidad de La Cisterna			Municipalidad de Ñuñoa		Fundación Enseña Chile	Conecta Mayor
	Banigualdad		Fundación Nuestros Hijos						Technovation Girls	
			Elige Vivir Sano							
			Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol							
			Municipalidad de La Reina							
			Universidad Central							



Mejora de entornos

Pese a las dificultades de la pandemia, nos preocupamos de mantener nuestro programa de mejora de entornos de la red en colaboración con diversos actores tanto del mundo público y privado, como con comunidades locales. En este ámbito, destacamos el convenio firmado con la *Corporación de Desarrollo Social de la Municipalidad de Independencia*, a través del cual se explorará el desarrollo de un proyecto de vivienda social y equipamiento en terrenos donde existen ventilaciones de la Línea 3, que debiera comenzar a implementarse durante el año 2021. Asimismo, logramos terminar las obras de urbanización del terreno de la Plaza Einstein en Recoleta, proyecto que podrá ser traspasado definitivamente a la municipalidad para que lo utilice como parte de su red de áreas verdes y lugares de esparcimiento, de acuerdo con el convenio firmado en el 2019. Por último, junto a la Municipalidad de Maipú, la Organización Espacio Lúdico y Ceresita desarrollamos un proyecto de urbanismo táctico para lograr una mejor gestión del distanciamiento social y del respeto de las medidas sanitarias en la Plaza de Maipú en el acceso de nuestra estación del mismo nombre.

Intervención de urbanismo táctico en Plaza de Maipú



Ventanas Ciudadanas



En el año 2005, creamos un espacio en nuestra red para promover el arte, el patrimonio y actividades culturales a través del programa de Ventanas Culturales, en el que entregábamos vitrinas publicitarias en alguna estación a organizaciones sin fines de lucro tales como universidades, fundaciones y museos para difundir actividades de acceso gratuito. En el 2020, transformamos este programa en acuerdo con nuestra nueva estrategia de relacionamiento con la comunidad, ampliando el alcance a un nuevo tipo de ventanas, con el fin de poder difundir información relevante para vecinos y la comunidad en general. El programa completo fue rebautizado entonces como **Ventanas Ciudadanas** y se encuentra hoy en proceso de implementación.



Avance Proyecto Línea Cero 2020

Como continuación al proyecto "Línea Cero" iniciado en 2018, durante el 2020 se adaptaron los 5 estacionamientos de la Línea 6, permitiendo su uso gratuito, similar al resto de estaciones de Línea Cero. Hoy, un total de 17 estaciones cuentan con estacionamientos de bicicletas, 8 de las cuales se encuentran bajo la marca Línea Cero.



Estacionamientos de Línea 0 en estación Fernando Castillo Velasco

Mitigación de impactos

GRI 413-2

Un foco prioritario de nuestra estrategia de relacionamiento con comunidades locales, es gestionar y mitigar de forma efectiva los impactos asociados a la construcción de nuestros proyectos de expansión y aquellos relacionados con la operación de las estaciones. Las externalidades negativas más significativas son el ruido y las vibraciones.

En materia de ruido, en 2020 finalizamos la construcción de la segunda y tercera (última) etapa del proyecto de mitigación acústica en el viaducto de la Línea 5 hacia Maipú, entre las estaciones Barrancas y Las Parcelas. En concreto, colocamos barreras acústicas por el costado poniente del viaducto en un tramo de 663 metros y un túnel acústico en un tramo de 203 metros en el sector donde el viaducto elevado comienza a emerger, generando mejoras en esta materia en una extensión total de más de 1 kilómetro. Del mismo modo, iniciamos las pruebas para modificar y mejorar la medida de control de ruido a nivel de vías existentes en Talleres y Cocheras de la L4-4A, mediante un modificador de fricción de última tecnología, mejorando las prestaciones tanto en materia de reducción de ruido, como de la operatividad de aplicación.

En materia de vibraciones mecánicas, hemos continuado con las medidas de mejora y el control constante de este parámetro ambiental, lo que nos ha permitido disminuir los niveles vibratorios respecto de la condición de inicio del fenómeno. Las medidas implementadas corresponden a:

- Inspección y control periódico de ruedas de trenes y actividades de mantenimiento preventivas mediante reperfilado.
- Inspección y control periódico de rieles y su desgaste, y actividades de mantenimiento mediante esmerilado.
- Lubricación periódica de curvas de bajo radio geométrico.
- Maniobras operacionales en tramos y horarios específicos.

Esto se ha traducido en una disminución de un 85% en los reclamos por ruidos y vibraciones respecto del año 2019.

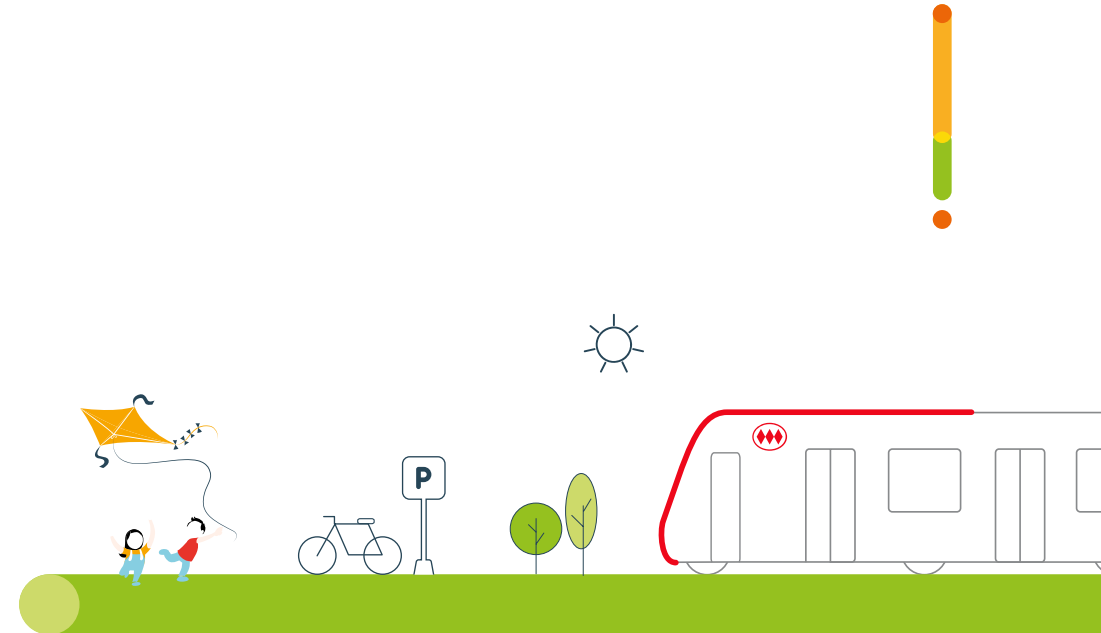


Túnel Acústico en Línea 5



Porcentaje de reclamos comunitarios según tipo

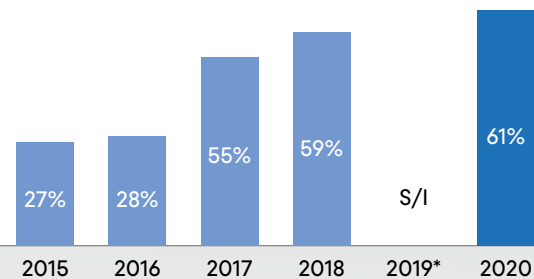
Categoría	Porcentaje 2019	Porcentaje 2020
Falta cordialidad contratista	0,2%	0,0%
Daños infraestructura y/o entorno	1,8%	0,9%
Aseo e Higiene ambiental	2,0%	5,7%
Seguridad	1,1%	4,4%
Ruidos y Vibraciones	90,9%	26,8%
Otros	4,0%	4,4%



Durante el año 2020, continuamos con la generación de mayores detalles del estudio de impacto de vibraciones mecánicas y ruido inducido para la Línea 7, en base a la normativa internacional en la materia, asociada a las Adendas de la tramitación ambiental del proyecto Línea 7 en curso. Del mismo modo, hemos actualizado y presentado los estudios de impacto acústico referentes a los piques de construcción y recinto Talleres y Cocheras que considera el proyecto Línea 7, indicándose en estos documentos las medidas de control de vibraciones y ruido que aplicaremos en las obras para dar cumplimiento a la normativa internacional adoptada para vibraciones mecánicas y ruido inducido, y a la normativa nacional vigente en materia de ruido.

Gracias a todo el trabajo de relacionamiento con grupos de interés que realizamos durante el 2020, obtuvimos buenos resultados en distintas mediciones: en el Índice de Reputación Corporativa que mide el porcentaje de encuestados que considera que tenemos una buena reputación según un estudio solicitado a una consultora externa, en el Índice de Confianza y en el Ranking de Marcas Ciudadanas, estos últimos elaborados por Cadem. Cabe destacar que somos parte de las Marcas Ciudadanas 2020, que son aquellas que tienen un impacto relevante en la sociedad y en la calidad de vida de las personas, cuentan con un propósito y han puesto en el centro de su negocio la relación con la comunidad, buscando de forma coherente y permanente hacer un aporte significativo, haciendo tangible el papel que juegan en la sociedad.

● Índice de Reputación Corporativa ●



*Nota: en 2019 no se tomó la medición de Noviembre.

Indice de Confianza Cadem


























Usando una escala de 1 a 7 como en el colegio, donde 1 es "nada de confianza" y 7 es "muchísima confianza", ¿Cuánta confianza tiene usted en...? % Notas 5 a 7

	Promedio 2015	Promedio 2016	Promedio 2017	Promedio 2019	Abr 2020	May 2020	Ago 2020	Sept 2020	Dic 2020	Ene 2021
Metro	51	48	52	63	64	65	63	65	62	65
Supermercados	50	46	48	57	64	60	68	63	60	63
Empresas de servicios básicos de gas	54	55	53	56				61	61	61
Laboratorios de remedios nacionales	37	36	40	39				46	59	61
Universidades								58	58	59
Fonasa	57	53	54	53	46	54	57	54	52	55
Clínicas	55	52	57	57				53	57	54
Laboratorios de remedios internacionales, de innovación									52	53
Hospitales públicos	42	41	46	49				50	47	51
Mineras	54	50	52	52	44	46	55	51	43	49
Farmacias	28	29	33	36	39	42	55	47	48	46
Empresas de servicios básicos de agua	47	44	44	42				47	48	46
Empresas de celulares					46	43	48	65	43	45
Bancos	47	46	49	50	44	43	49	51	49	44
Empresas de internet y cable					46	46	43	43	41	42
Empresas de servicios básicos de luz	45	43	44	36				38	41	41
Forestales	46	40	34	45				38	37	40
Transantiago	20	18	21	27	36	38	34	32	35	38
Inmobiliarias y constructoras	39	39	41	46				42	38	38
Malls, centros comerciales							45	45	40	36
Multitiendas, grandes tiendas	36	36	37	39	37	31	40	37	34	34
Concesionarias de autopistas y carreteras	35	32	36	31				29	26	30
Isapres	25	22	24	21	12	16	22	24	23	23
AFPs	21	17	15	18	12	13	23	23	21	23

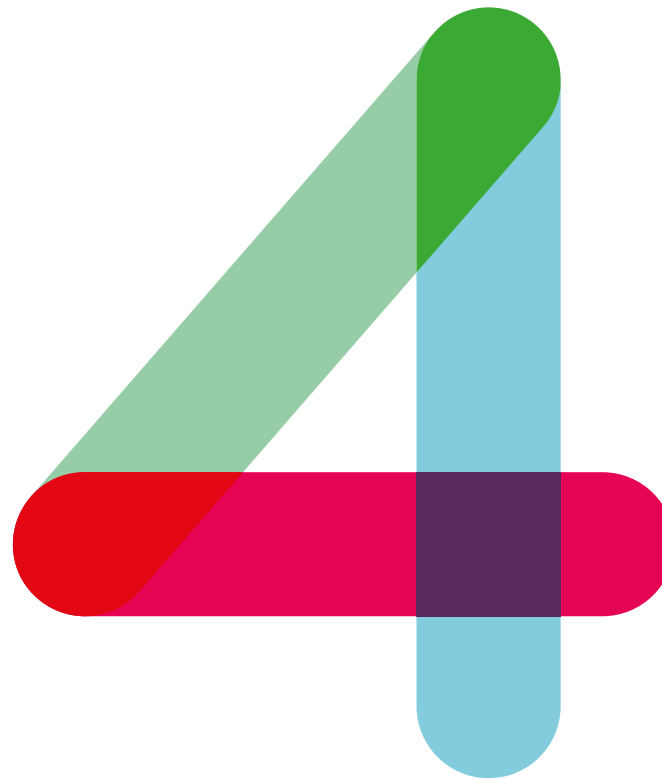
Fuente: 2015, 2016, 2017 – Estudio Confianza Empresarial Cadem-Sofopa.

* Metro y Transantiago, entre residentes de la Región Metropolitana.

Ranking Marcas Ciudadanas 2020 - II

 Ranking 2020 - II			Ranking 2020 - I	 Ranking 2020 - II			Ranking 2020 - I	 Ranking 2020 - II			Ranking 2020 - I
1	 WhatsApp	=	2	11		=	13	21		=	19
2		=	1	12		=	10	22		↑	39
3		=	3	13		↓	6	23		↑	33
4		↑	12	14		-	-	24		↓	16
5		=	4	15		↑	21	25		-	-
6		=	7	16		↑	23	26		=	25
7		=	5	17		↑	32	27		-	-
8		=	8	18		↓	-	28		=	29
9		=	9	19		↓	11	29		↑	17
10		=	14	20		↓	15	30		↓	-13

Fuente: 2020-Estudio Marcas Ciudadanas en clave COVID-19 Cadem (segundo semestre)



**Nuestra gente:
quienes hacen
posible nuestra
operación**



Meta 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



Meta 8.5:
De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.



Ha sido un año más complejo que de costumbre, sin embargo nuestros 4.519 trabajadores y 9.181 contratistas siguieron mostrando su compromiso con nuestro rol social, esforzándose por entregar un servicio de calidad a cada uno de los habitantes de Santiago que ocupan nuestra red.

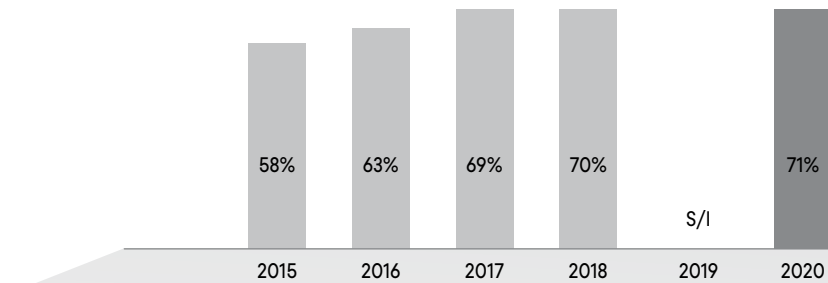
Este sentido de propósito y conciencia del rol fundamental que tiene Metro en la ciudad, es un valor que se vive a diario y que es reflejo de nuestra cultura. Durante el 2020, nos tuvimos que aferrar a ello más que nunca antes, ya que sabíamos la importancia del transporte para que se siguieran prestando otros servicios esenciales, con los riesgos que significaba estar en marcha mientras la pandemia nos llenaba de incertidumbres.

Este espíritu se ve reflejado en nuestra última encuesta de clima organizacional de noviembre, en la cual un 88% de los trabajadores declararon que “se sienten bien por la forma en que Metro contribuye a la comunidad” y “están orgullosos de trabajar en Metro”. Esta información es refrendada por el estudio de imagen y posicionamiento que

llevamos adelante durante el año, donde el 80% de los trabajadores encuestados le puso nota 6 o 7 (muy de acuerdo) a la expresión “Recomendaría trabajar en Metro a un amigo o familiar”, mientras que el clima interno llegó a 71%, la cifra más alta desde el 2015.

Para mantener esta cultura interna y responder de la mejor manera posible a los requerimientos y expectativas de colaboradores y contratistas, durante el año, nuestra gestión de personas, además de los desafíos descritos en el Capítulo 2 (Salud y seguridad, Flexibilidad laboral y comunicación constante con nuestros trabajadores), se enfocó en mantener una relación y comunicación constante con sindicatos y contratistas, seguir promoviendo la diversidad e inclusión, e incentivar el bienestar y el desarrollo profesional.

Encuesta de Clima. Resultado históricos del indicador (%)



Principales cifras dotación

GRI 102-7, 102-8




99%
 de nuestros
 trabajadores con
 contrato indefinido

98%

 de nuestros
 trabajadores bajo
 modalidad jornada
 completa

Dotación según estamento

	2019	2020
Conductores	859	822
Ejecutivos	68	60
Jefes	262	238
Jefes de estación	406	390
Personal operativo	335	356
Profesionales	655	598
Supervisores	296	320
Técnicos	412	393
Administrativos	529	517
Vigilantes	783	728
Agente líneas automáticas	101	97
Total	4706	4519

Relación y comunicación con sindicatos

GRI 102-41

Con respecto a la relación y comunicación con los 4 sindicatos que existen en Metro, contamos con reuniones mensuales para mantenernos comunicados con cada uno de ellos, espacios en los cuales revisamos situaciones particulares y transversales de nuestra organización. Adicionalmente, generamos reuniones con la Federación y con cada uno de los sindicatos para dar a conocer los planes de acción para prevenir los contagios por COVID-19, recogiendo inquietudes e implementando planes de acción.

Nuestro foco de trabajo estuvo centrado en llevar a cabo los procesos de negociación colectiva con el Sindicato N°7. Este proceso contó con la participación de 975 trabajadores, buscando mantener estabilidad en las relaciones laborales, a través de procesos de negociación centrados en el diálogo permanente y la confianza mutua.

N° sindicato	Nombre sindicato	N° trabajadores
S1	Sindicato de trabajadores Metro s.A.	1.353
S2	Sindicato de trabajadores de profesionales y técnicos Metro s.A.	1.771
S5	Sindicato vigilantes privados Metro s.A.	283
S7	Sindicato unificado trabajadores operaciones y servicios de Metro	1.019
Total de trabajadores sindicalizados		4.426

	2017	2018	2019	2020
% de trabajadores cubiertos por convenio colectivo	-	93%	97%	98%
% de trabajadores sindicalizados	95%	94%	97%	98%



Esta negociación estuvo dentro del marco presupuestario definido por el SEP y, dentro de este convenio, destaca que se incorporaron nuevas cláusulas orientadas a controlar el endeudamiento de los trabajadores, sumado a beneficios de responsabilidad parental y homologación de beneficios.

A su vez, realizamos 9 actividades de capacitación correspondientes al Sindicato N°1, las cuales duraron entre 8 y 16 horas.



206
participantes

2.880
HORAS

Temáticas de las actividades:

Técnicas de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación.

Herramientas para la aplicación de legislación laboral y el sistema previsional.

Técnicas de comunicación y resolución de conflictos.

Equidad de género aplicado al ámbito laboral público y privado.



Contratistas

GRI 102-8

La comunicación con nuestros contratistas se realiza de manera formal a través de los administradores de contrato de Metro. Desde el inicio de la relación, les hacemos entrega de nuestro Reglamento y Estándares de Seguridad, al cual deben dar fiel cumplimiento.

Las áreas de apoyo, como Seguridad y Salud en el Trabajo o Servicios Externos, son quienes velan por las condiciones y el cumplimiento laboral, remiten sus procesos y gestiones a los administradores de contratos, quienes a su vez son el canal directo hacia los contratistas.

El foco durante el 2020, fue el plan de acción en el cuidado de los trabajadores en materias de prevención y seguridad ante la pandemia de Covid-19. Se hizo entrega de material preventivo y procedimientos e instructivos sobre las medidas de seguridad. También mantuvimos contacto directo con los prevencionistas de riesgos de las empresas contratistas, se realizaron cuarentenas preventivas permanentes y rotativas para personas pertenecientes a grupos de riesgo, entre otras medidas.

Datos sobre nuestros contratistas durante el 2020

	N° de contratos con empresas contratistas		N° de empresas contratistas		N° de trabajadores de empresas contratistas	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Operación	131	113	88	87	8201	7368
Construcción	-	46	-	39	2539	1813

- 87 empresas contratistas certificadas laboral y previsionalmente.
- 271 fiscalizaciones a 123 empresas contratistas.
- 935 contratistas adheridos a la Ley de Protección del Empleo.
- Servicios que prestan los contratistas de operación: seguridad y cajeros en estaciones, aseadores en estaciones, trenes, talleres y vías, mantenimiento de trenes, vías e instalaciones, servicios de tecnología para dar soporte a la operación, entre otros.

Diversidad e inclusión

GRI 405-1, 405-2

Principales cifras

NACIONALIDAD DE NUESTRA DOTACIÓN 2019 VS 2020

Cantidad de trabajadores según nacionalidad		
País	2019	2020
Chile	4.496	4.322
Venezuela	179	166
España	6	7
Colombia	11	12
Francia	1	1
Perú	4	4
Paraguay	1	1
Ecuador	1	0
Canadá	1	0
Brasil	1	1
Argentina	3	2
Bolivia	1	1
Alemania	1	1

En el siguiente cuadro, reportamos la proporción que representa el sueldo base promedio de la mujer respecto al sueldo base promedio del hombre a un mismo cargo y antigüedad laboral. De esta manera, tenemos datos comparables.

BRECHA SALARIAL DE GÉNERO 2020

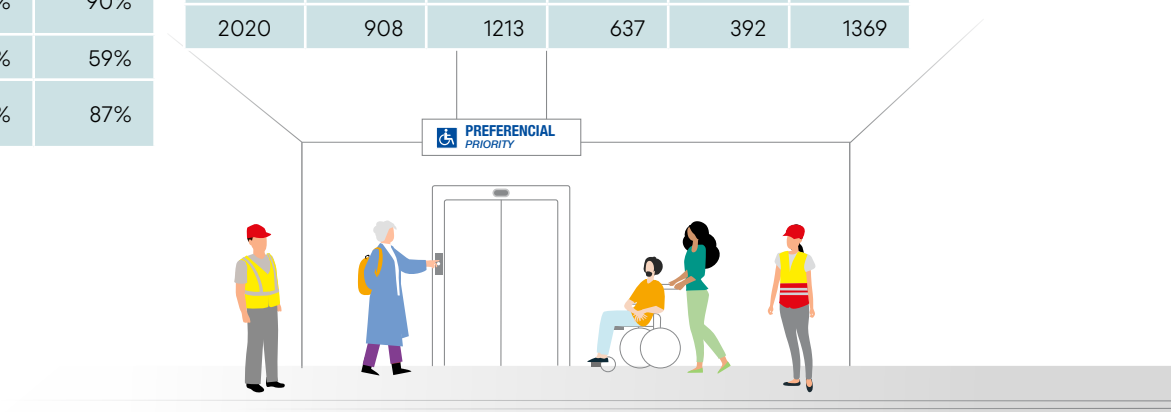
Categoría	<3 años	3 - 6 años	6 - 9 años	9 - 12 años	12 - 15 años	15 o más años
Ejecutivos	76%	91%	158%	177%	74%	-
Mandos medios	128%	93%	110%	112%	94%	90%
Profesionales	86%	135%	106%	84%	96%	59%
No profesionales	136%	96%	90%	85%	89%	87%

DOTACIÓN SEGÚN RANGOS ETARIOS 2019 VS 2020

Año	<30	[30, 40]	[40, 50]	[50, 60]	[60, 70]	>70
2019	808	1943	1061	551	326	17
2020	590	1915	1089	577	321	27

DOTACIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD LABORAL 2019 VS 2020

Año	<3	[3, 6]	[6, 9]	[9, 12]	>12
2019	1645	812	548	391	1310
2020	908	1213	637	392	1369





Pilares de nuestra Política de Diversidad e Inclusión

Nuestro principal avance en materia de Diversidad e Inclusión, fue el diseño y posterior aprobación de nuestra Política de Diversidad e Inclusión, la cual entró en vigencia durante el 2021.



EQUIDAD

Creemos en la igualdad de todos nuestros trabajadores y trabajadoras, sin distinción de ninguna condición.



DIVERSIDAD

Creemos en el valor de la conexión entre las distintas comunidades que nos componen.



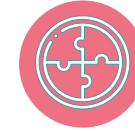
INCLUSIÓN

Como valor estratégico para Metro, desde la acogida de cada una de las diferencias inherentes de las personas y sus aportes a la organización.



RECHAZO A LA DISCRIMINACIÓN

promoviendo un trato con respeto y aceptación ante todas las diferencias.



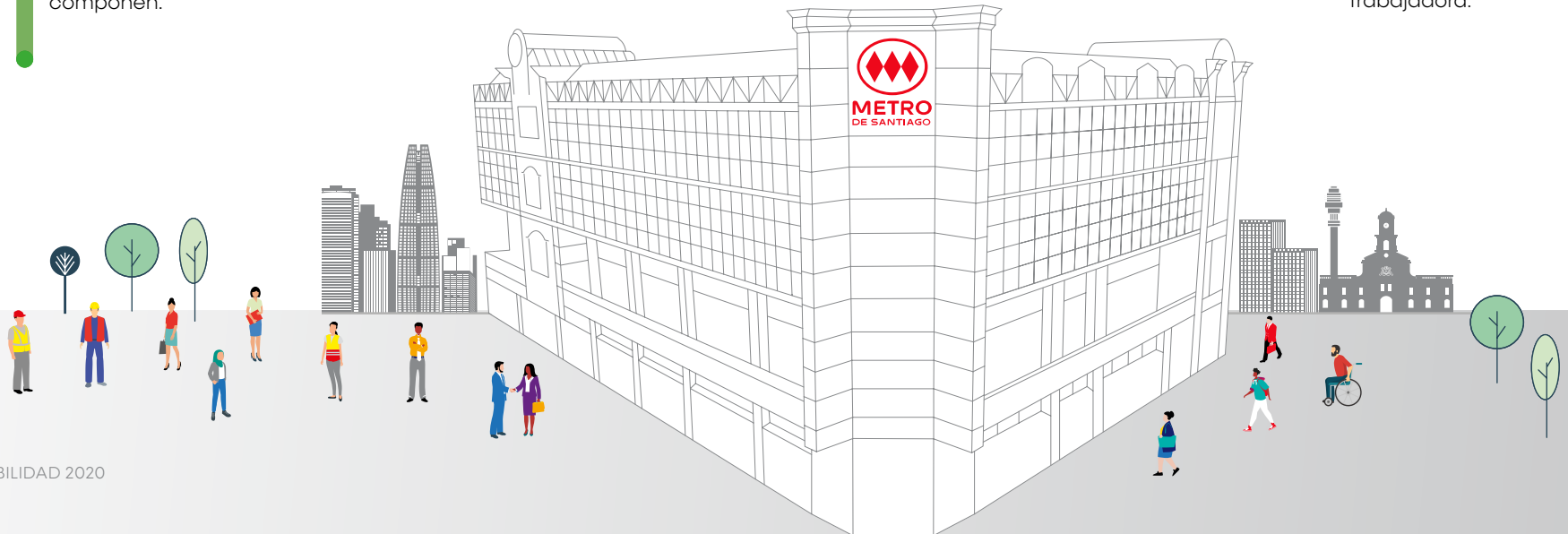
GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

Ejecutamos acciones concretas para promover la cultura inclusiva dentro de Metro.



CLIMA LABORAL INCLUSIVO

queremos promover un ambiente de trabajo con oportunidades iguales para obtener lo mejor de cada trabajador y trabajadora.



Desarrollo profesional y bienestar

En el 2020 decidimos cambiar la metodología de los programas del Plan de Capacitación. Por ejemplo, en la capacitación técnica, se migró a un formato presencial-online, privilegiando entregar el contenido teórico a través de cursos sincrónicos y cápsulas e-learning.

Cifras totales de capacitación



4.237

TRABAJADORES realizaron capacitación Técnica y Corporativa



179.419

horas de capacitación



94% de nuestra dotación



Horas de capacitación y número de trabajadores formados según tipo de capacitación y estamento

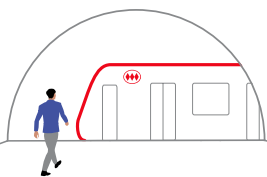
TABLA

1



Procesos de CAPACITACIÓN CORPORATIVA

		Horas de Formación			Promedio de horas por trabajador		Número de Trabajadores	
		Femenino	Masculino	Total horas	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Plan de detección de necesidades de capacitación	Conductores	85	347	432	6	5	14	73
	Ejecutivos	0	0	0	0	0	0	0
	Jefes	1.057	2.710	3.767	23	37	45	74
	Jefes estación	225	221	446	5	6	41	37
	Personal operativo	129	503	631	21	23	6	22
	Profesionales	3.291	4.764	8.055	30	29	111	164
	Reguladores	4	127	131	1	14	4	9
	Supervisores	2.015	11.970	13.985	61	73	33	164
	Técnicos y administrativos	2.977	6.522	9.499	38	102	79	64
	Técnicos mantenimiento	12	976	988	3	41	4	24
	Vigilantes	3	259	262	2	4	2	58
	Subgerentes	86	283	369	21	26	4	11
	Agentes líneas automáticas	40	95	135	8	7	5	13
	Gerentes	30	135	165	30	22	1	6
Cocheros	0	10	10	0	5	0	2	
Integración	Conductores	0	1	1	0	1	0	1
	Ejecutivos	0	0	0	0	0	0	0
	Jefes	0	0	0	0	0	0	0
	Jefes estación	0	0	0	0	0	0	0
	Personal operativo	0	0	0	0	0	0	0
	Profesionales	1	0	1	1	0	1	0
	Reguladores	0	0	0	0	0	0	0
	Supervisores	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos y administrativos	0	3	3	0	1	0	3
	Agentes líneas automáticas	0	1	1	0	1	0	1
	Técnicos mantenimiento	0	2	2	0	1	0	2
	Vigilantes	0	0	0	0	0	0	0



Horas de capacitación y número de trabajadores formados según tipo de capacitación y estamento



Procesos de CAPACITACIÓN CORPORATIVA

(Continuación)

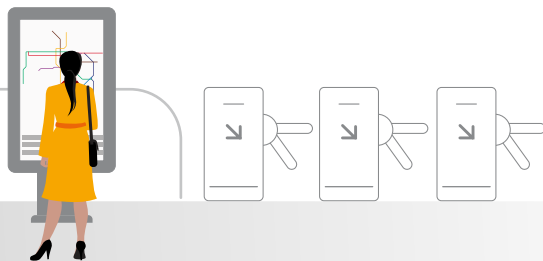
		Horas de Formación			Promedio de horas por trabajador		Número de Trabajadores	
		Femenino	Masculino	Total horas	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Sindicato	Agentes líneas automáticas	80	32	112	13	16	6	2
	Cocheros	0	0	0	0	0	0	0
	Conductores	82	489	571	21	41	4	12
	Jefes	0	0	0	0	0	0	0
	Jefes estación	356	378	734	40	63	9	6
	Personal operativo	24	64	88	8	13	3	5
	Profesionales	80	80	160	13	13	6	6
	Reguladores	33	10	43	33	10	1	1
	Supervisores	0	56	56	0	14	0	4
	Técnicos mantenimiento	16	476	492	16	11	1	42
	Técnicos y administrativos	152	160	312	19	13	8	12
Vigilantes	32	560	592	16	22	2	25	
Normativo	Personal operativo	45	407	452	2	3	29	123
	Técnicos mantenimiento	13	1.199	1.212	3	4	5	308
	Técnicos y administrativos	2.663	5.648	8.311	44	21	60	263
	Jefes	141	388	529	5	4	31	92
	Supervisores	67	694	761	6	7	11	106
	Profesionales	1.262	1.560	2.822	15	8	84	197
	Conductores	83	310	393	1	1	74	274
	Gerentes	6	28	34	3	3	2	11
	Subgerentes	15	55	70	3	3	5	19
	Vigilantes	6	354	360	2	1	3	299
	Jefes estación	172	146	318	2	2	109	93
	Cocheros	0	14	14	0	1	0	12
	Reguladores	3	100	103	2	1	2	82
	Agentes líneas automáticas	37	61	98	2	2	22	36
TOTAL		15.321	42.195	57.516	19	15	827	2.758

Horas de capacitación y número de trabajadores formados según tipo de capacitación y estamento



Procesos de CAPACITACIÓN TÉCNICA

		Horas de Formación			Promedio de horas por trabajador		Número de Trabajadores	
		Femenino	Masculino	Total horas	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Habilitación de cargos operativos	Supervisores	986	7.445	8.431	123	115	8	65
	Técnicos y Administrativos	887	7.375	8.262	44	43	20	170
	Personal Operativo	13	1.190	1.203	7	66	2	18
	Agentes Líneas Automáticas	20	40	60	2	2	10	20
	Técnicos Mantenimiento	539	8.596	9.135	108	24	5	365
	Profesionales	382	836	1.218	38	40	10	21
	Vigilantes	101	5.939	6.040	101	42	1	143
	Conductores	4.165	23.040	27.205	149	146	28	158
	Jefes	80	496	576	80	35	1	14
	Reguladores	264	3.404	3.668	264	131	1	26
	Subgerentes	0	5	5	0	3	0	2
	Cocheros	68	228	296	68	76	1	3
Jefes Estación	172	398	570	17	36	10	11	
Re-entrenamientos	Supervisores	504	4.256	4.760	63	39	8	110
	Técnicos y Administrativos	504	2.596	3.100	101	433	5	6
	Personal Operativo	356	1.065	1.421	12	12	30	92
	Agentes Líneas Automáticas	832	1.703	2.535	33	43	25	40
	Técnicos Mantenimiento	7	91	98	7	18	1	5
	Profesionales	28	218	246	9	44	3	5
	Vigilantes	104	7.712	7.816	13	16	8	469
	Conductores	5.120	21.336	26.456	47	50	108	426
	Jefes	0	20	20	0	10	0	2
	Reguladores	112	2.248	2.360	56	49	2	46
	Subgerentes	6	8	14	6	8	1	1
	Cocheros	40	440	480	40	37	1	12
Jefes Estación	2.768	2.344	5.112	16	16	173	146	



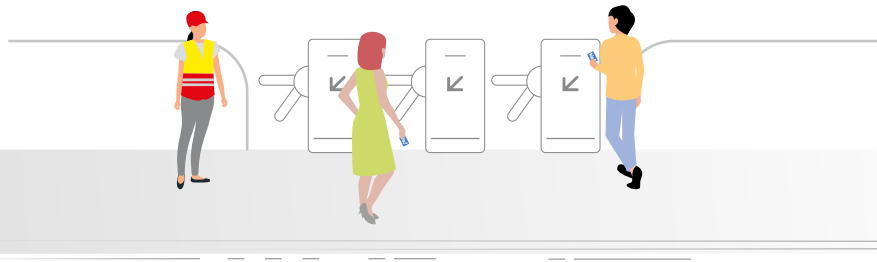
Horas de capacitación y número de trabajadores formados según tipo de capacitación y estamento

TABLA 2

Procesos de CAPACITACIÓN TÉCNICA

(Continuación)

	Horas de Formación			Promedio de horas por trabajador		Número de Trabajadores		
	Femenino	Masculino	Total horas	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Certificación de formadores	Supervisores	24	144	168	24	24	1	6
	Técnicos y Administrativos	24	72	96	24	24	1	3
	Personal Operativo	0	24	24	0	24	0	1
	Agentes Líneas Automáticas	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos Mantenimiento	0	264	264	0	24	0	11
	Profesionales	24	216	240	24	24	1	9
	Vigilantes	0	0	0	0	0	0	0
	Conductores	0	0	0	0	0	0	0
	Jefes	0	24	24	0	24	0	1
	Reguladores	0	0	0	0	0	0	0
	Subgerentes	0	0	0	0	0	0	0
	Cocheros	0	0	0	0	0	0	0
	Jefes Estación	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	18.130	103.773	121.903	39	43	465	2.407	





Capacitación Corporativa

Levantamos necesidades de capacitación corporativa al interior de Metro para promover cursos que las aborden. Los principales temas abordados durante el 2020 fueron:

- Manejo de residuos.
- Curso Anticorrupción.
- Manejo de Herramienta Microsoft Teams.
- Administradores de Contrato.
- Inspectores de Contrato.
- Nueva normativa SERNAC



Capacitación Técnica

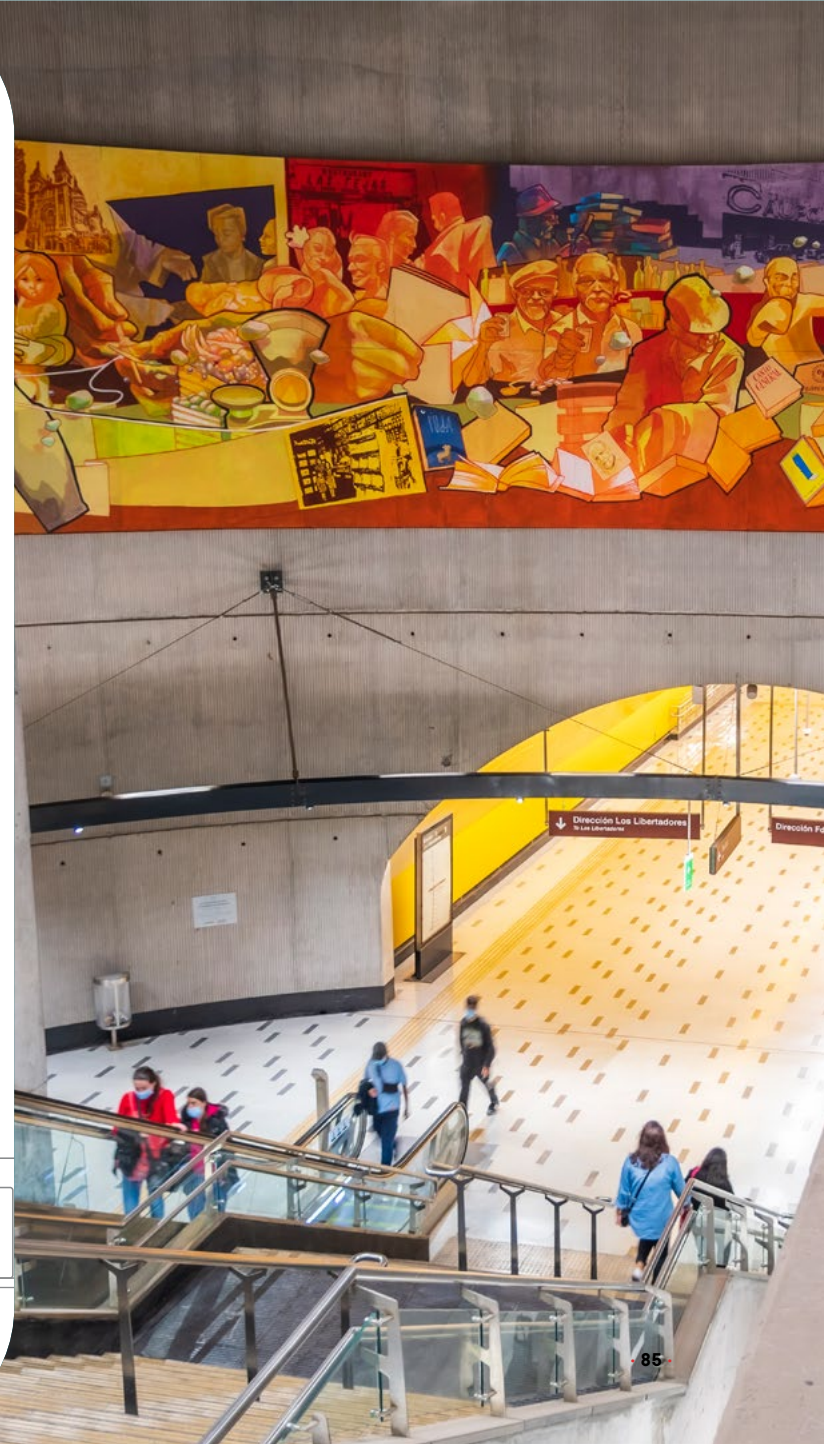
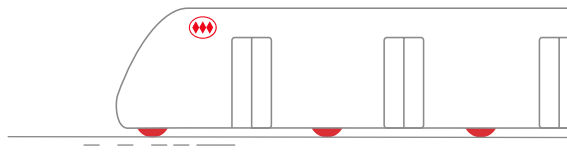
Los focos fueron la habilitación de cargos vinculados a proyectos de intermodalidad en el contexto de la apertura de la Estación Los Libertadores, además de habilitar al rol de Conductores de Apoyo de Servicios (CAS). En el caso de ambas capacitaciones, la metodología contempló un sistema mixto entre e-learning sincrónico y presencial.

- Reentrenamientos masivos en habilidades sociales.
- Reentrenamientos técnicos de conductores.
- Señalización.
- Descenso a vías por zona segura.



Capacitación Mantenimiento

Estas capacitaciones contemplaban un plan de ejecución de 28.000 horas. Nuestra meta, dadas las restricciones sanitarias de aforo (máximo 5 personas por práctica presencial), fue lograr un 55% de estas horas comprometidas. Sin embargo, fuimos capaces de superar nuestra meta, cubriendo un 61% de las horas de ejecución establecidas en un principio.



Programa de Líderes de Metro

Desde el 2020, realizamos un programa de capacitación de liderazgo en tiempos de cambio para nuestro personal perteneciente a la Gerencia de Operaciones, el cual fue impartido en formato de webinar. Sumado a esto, con motivo del estallido social y los desafíos del trabajo a distancia en contexto de pandemia, realizamos un curso de autoinstrucción.

- Liderazgo en tiempos de crisis.
- Reconectando con mi rol.
- Organización del trabajo en tiempos de pandemia.
- Retroalimentación y Reconocimiento.
- Plan de acción: Mapa de procesos.
- Liderazgo, cercanía y comunicación (e-learning).

También trabajamos desde el área de Desarrollo Organizacional en el diseño de un Perfil de Liderazgo para Metro, con seis atributos clave, como necesidad impulsada por el contexto -complejo, volátil e incierto- y los desafíos internos, integrando lo ya desarrollado en los últimos años en el ámbito del liderazgo e incorporando las nuevas competencias en este perfil.



145
PERSONAS
145 HORAS



96
PERSONAS
80 HORAS

Becas

Considerando la importante baja en los ingresos que tuvimos durante el 2020 y los gastos incurridos por la reconstrucción, tomamos la decisión de suspender las nuevas becas corporativas y privilegiar la mantención de las que se han otorgado en los años anteriores.

Además, existió la posibilidad de postular a nuevas becas para aquellos colaboradores pertenecientes a sindicatos, según los presupuestos disponibles de los convenios colectivos. Para esto, solicitamos al menos dos años de antigüedad en Metro, que los estudios elegidos tengan relación a su labor en la organización, y que la beca fuera gestionada a través de una plataforma única, la cual consolida todas las postulaciones de becas corporativas y de estudios de sindicatos.



BECAS CORPORATIVAS renovadas

Sindicato 1 **25** becas otorgadas

Sindicato 2 **50** becas otorgadas

Sindicato 5 **5** becas otorgadas

Sindicato 7 **8** becas otorgadas

Beneficio Gianina Barahona **23** becas otorgadas

Gestión del Desempeño

La Gestión del Desempeño es una herramienta que nos permite orientar, revisar y mejorar la gestión de nuestros colaboradores para que logren mejores resultados, se desarrollen de forma continua y, por ende, contribuyan a los objetivos de Metro. En concreto, permite:

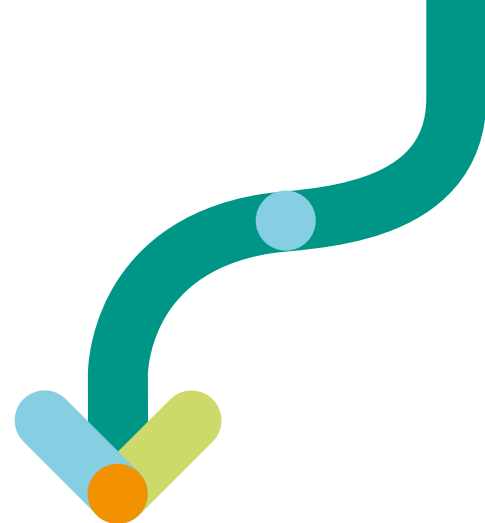
- Que cada trabajador conozca qué es lo que se espera de él y su cargo, y de qué manera porta al logro de los resultados de la empresa.
- Reconocer los logros del trabajador, así como identificar comportamientos y desempeños que requiera mejorar.
- Permite identificar a aquellos trabajadores con mejor desempeño de cada área y potenciar su desarrollo de carrera dentro de la organización.

Durante el 2020, un 89,5% de nuestros trabajadores fueron evaluados en su desempeño⁵. En la siguiente tabla reportamos el detalle por categoría de cargo y género.



⁵ Para el cálculo del número de trabajadores evaluados en su desempeño, consideramos a todos los trabajadores con contrato indefinido a 30 de Septiembre del año evaluado con 185 o más días trabajados.

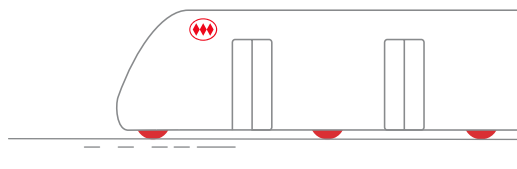
	Número de evaluaciones de desempeño 2020		Total de trabajadores 2020		Porcentaje evaluado 2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Agentes CC	10	11	13	11	77%	100%
Analista Electrónico	16	0	21	0	76%	-
Analista NDT	6	1	8	1	75%	100%
Analistas	404	236	422	255	96%	93%
Cargos Líneas Automáticas	82	38	88	49	93%	78%
Cochero	24	1	32	1	75%	100%
Conductor (Base)	614	134	658	168	93%	80%
Coordinador Operación Tráfico	40	2	54	4	74%	50%
Ejecutivo Atención a Clientes	3	19	3	22	100%	86%
Gerente Auditoría Interna	0	1	0	1	-	100%
Gerente Compliance	1	0	1	0	100%	-
Gerente Divisionales y Corporativos	7	1	7	1	100%	100%
Gerente General	1	0	1	0	100%	-
Gerentes (Reportes de Gerentes)	5	1	5	1	100%	100%
Inspector Intermodal	39	7	40	8	98%	88%
Inspector soldadura	6	0	6	0	100%	-
Inspector Técnico de Contrato	89	16	104	19	86%	84%
Inspector vías	18	0	20	0	90%	-
Instrumentista	2	0	3	0	67%	-
Jefaturas	117	50	122	52	96%	96%
Jefe de Estación	147	154	183	207	80%	74%
Operador Canal de Emergencia (OCE)	3	1	3	2	100%	50%
Operador CCS	37	4	46	6	80%	67%
Operador máquinas vías	16	0	17	0	94%	-
Otros cargos con funciones de supervisión	33	0	37	0	89%	-
Regulador PCC	40	2	45	2	89%	100%
Regulador PMT	30	2	48	2	63%	100%
Reguladores	8	0	16	0	50%	-
Subgerentes	29	11	32	12	91%	92%
Supervisores	208	36	211	39	99%	92%
Técnico de Depanaje	25	0	30	0	83%	-
Técnico de Depanaje (Trenes)	101	2	105	2	96%	100%
Técnico de Mantenimiento 1	63	0	70	0	90%	-
Técnico de Mantenimiento 1 (Trenes)	66	2	72	2	92%	100%
Técnico de Mantenimiento 2	90	1	92	1	98%	100%
Técnico Mantenimiento	2	1	2	1	100%	100%
Técnicos y Administrativos	174	96	183	111	95%	86%
Vigilante Grupo Civil	75	0	79	0	95%	-
Vigilante Privado	553	13	626	16	88%	81%
Vigilante Privado (CCA)	10	0	11	0	91%	-
Total general	3194	843	3515	996	91%	85%



Bienestar

Canalizamos temas de índole social de cada trabajador, a través de las asistentes sociales de Metro del área de Calidad de Vida, mientras que los temas relacionados a procesos de personas, son atendidos a través del área de Gestión o de Atención a Beneficios.

	2019	2020
Trabajadores adheridos al fondo de bienestar	4.570	4.468
Trabajadores atendidos por programas de salud (MetroVida)	3.907	3.545
Participantes en actividades deportivas y recreativas para trabajadores y sus familias	3.247	1.534
Trabajadores atendidos por Asistentes Sociales	690	1.341





Gestión ambiental más allá del cumplimiento



Meta 7.2:

Aumentar al 2030 considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.



Meta 12.5:

De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización



Meta 13.2:

Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales

Contribución de Metro a una ciudad más sostenible

GRI 103-2, 103-3

Metro es un medio de transporte eléctrico masivo, lo que nos posiciona como una alternativa más sostenible en comparación a otros modos de transporte que ocupan combustibles fósiles. Contribuimos a disminuir la contaminación ambiental y acústica, así como reducir la congestión vehicular en Santiago. Asimismo, la eficiencia energética nos permite a largo plazo disminuir la emisión de gases de efecto invernadero que es causa del cambio climático.

El 60% de la energía contratada proviene de Energías Renovables No Convencionales, en específico, energía solar y eólica, provenientes del parque fotovoltaico El Pelicano y el parque eólico San Juan respectivamente.

¿Cuáles son los factores para evaluar si un medio de transporte es sostenible medioambientalmente?

Consumo Energético
Emisiones de CO ₂
Contaminación

Fuente: ESCAP. (2015). Concept of Sustainable Transport: Planning and Designing for Sustainable and Inclusive Transportation Systems. Colombo, Sri Lanka.

En relación al **consumo energético**, los trenes urbanos (metro) son sostenibles pues la mayor parte de su suministro es eléctrico.

Sobre las **emisiones de CO₂**, los trenes urbanos generan menos emisiones de CO₂ que el automóvil o la motocicleta. Además es el más eficiente medio de transporte en base a energía por la gran cantidad de personas que puede trasladar simultáneamente.

La **contaminación** sigue siendo una de las mayores externalidades negativas del transporte. Con todo, los trenes urbanos contaminan menos que autos, buses o camiones y también provocan menos accidentes y descongestionan las ciudades.

Otros beneficios

Se ha demostrado que la expansión del metro genera cambios en la localización de actividades, modificando usos de suelos de tal forma que se reduce la distancia media de los viajes en automóvil, generando beneficios por menor contaminación y congestión en la vías y viajes más cortos para quienes utilizan el automóvil como medio de transporte⁶.

De manera similar, otro estudio recoge evidencia de que la distancia media de viaje en ciudades con metro tiende a reducirse con el tiempo, debido a la relocalización de actividades como comercio, servicios y vivienda en torno a los proyectos de metro. Este cambio en las localizaciones se traduce en menores costos de combustible, menores tiempos de viaje y menos externalidades como contaminación y congestión⁷.

Asimismo, un aumento en el 10% de la red de metro reduce en un 4,2% el uso del automóvil. Esta reducción es mayor a la generada por cualquier política de tarificación vial hasta ahora implementada en alguna ciudad del mundo⁸.

En la **Asamblea General de las Naciones Unidas del 20 de diciembre de 2017** se reconoció internacionalmente la importancia del rol del transporte sostenible en la promoción de las sinergias políticas, la facilitación del comercio, la conectividad de la infraestructura, la cooperación financiera y el intercambio de personas a personas en los niveles subregional, regional y mundial, que son algunas esferas fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y combatir el cambio climático.

El **Consejo Internacional del Transporte Limpio (ICCT)** por su sigla en inglés en su Estrategia para la Descarbonización Global del Transporte al 2050, determinó que las principales prioridades serán la implementación de medios de transporte eléctricos y la descarbonización de las matrices energéticas.

⁶Baum-Snow, Nathaniel y Kahn, Matthew (2005). *Effects of Urban Rail Transit Expansions: Evidence from Sixteen Cities, 1970-2000*.

⁷Partridge, Mark, Rickman, Dan, Ali, Kamar, y Olfert, M.Rose (2006). *The Landscape of Urban Influence on U.S. County Job Growth*.

⁸Litman, Todd (2021). Land Use Impacts on Transport. *How Land Use Factors Affect Travel Behavior*.

Cumplimiento de normativa ambiental

GRI 103-2, 103-3

Para nosotros es de suma importancia controlar y velar por el cumplimiento de todos los aspectos normativos, reglamentarios y procedimentales establecidos en la legislación vigente, permitiéndonos mitigar y minimizar de la mejor manera posible los impactos negativos o pasivos ambientales que puedan generar nuestras actividades. Por esto, la Subgerencia de Medio Ambiente está a cargo de realizar controles ambientales periódicos que permiten asegurar el cumplimiento de la normativa, a través de auditorías periódicas, capacitaciones y reuniones de trabajo, que nos permiten ir implementando procesos de mejora continua.

Asimismo, nos interesamos en evaluar anticipadamente los efectos sobre el patrimonio cultural (arqueológico y paleontológico), de manera que podamos establecer las medidas pertinentes y eficaces para su resguardo y/o compensación, así como optimizar los tiempos de trabajo para los proyectos en sus distintas etapas. Dentro de las medidas más relevantes se considera un sistema de monitoreo arqueológico y paleontológico durante la etapa de construcción de los proyectos.



Avances en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

GRI 102-11, 103-2, 103-3

Durante el 2020 avanzamos de manera concreta en la implementación de los requisitos de la ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental (SGA). El trabajo estuvo orientado a definir el alcance, contexto y partes interesadas que corresponden a la base del SGA. Durante este período trabajamos en robustecer nuestra matriz de riesgos, incorporando todos los temas ambientales asociados a cada proceso que se realiza en la compañía. Adicionalmente, detectamos los principales aspectos e impactos ambientales asociados a la operación. Durante el 2021, el principal desafío planteado es avanzar en la definición de metas ambientales para ser incorporadas en nuestra planificación estratégica.



Plan de iniciativas ambientales

Pensando en los desafíos futuros, estamos elaborando un plan de iniciativas ambientales que considera como hito inicial la elaboración de una línea base de consumo de agua y energía en talleres para definir KPI y metas de reducción. Además, se está trabajando en propuestas de reciclaje y valorización de residuos domiciliarios y peligrosos con el fin de fomentar la economía circular al interior de la organización.

Gestión de nuestros principales indicadores: energía, emisiones y residuos

GRI 103-2, 103-3, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2

Energía

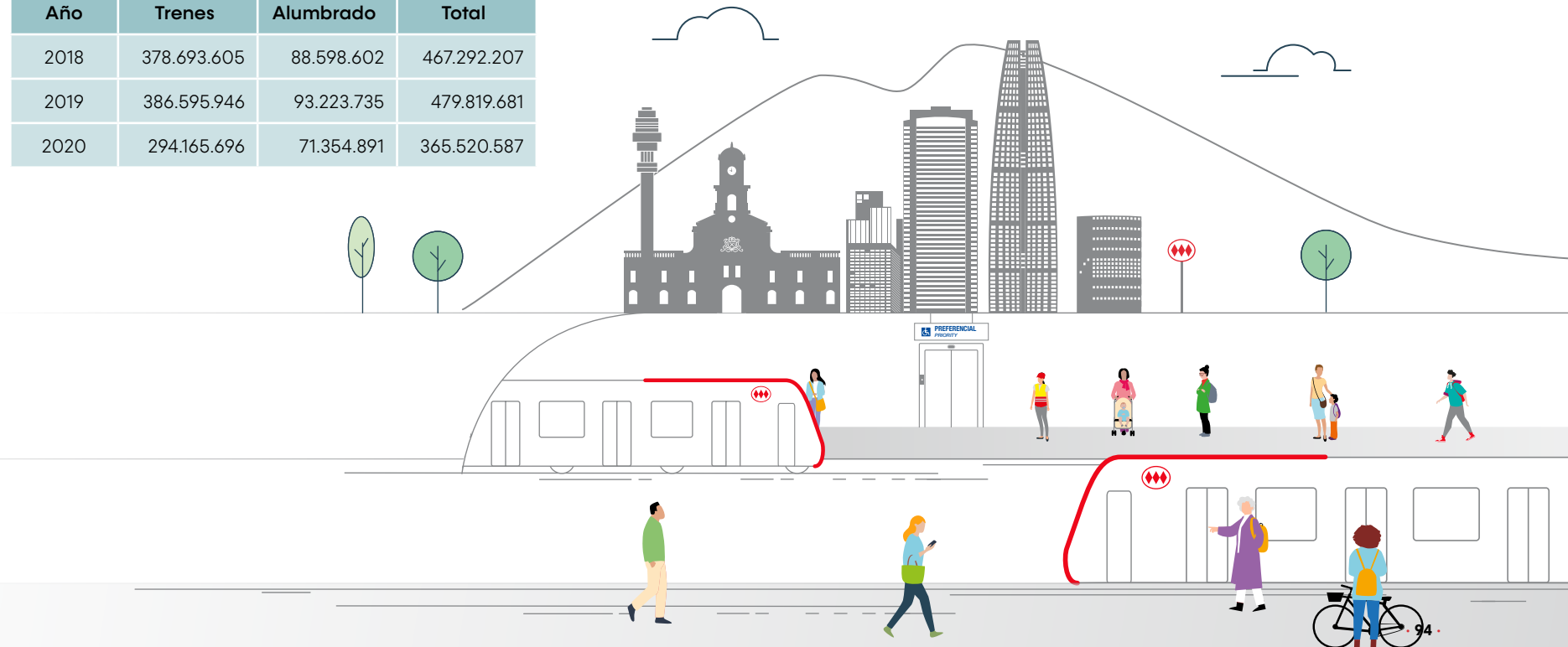
Consumo eléctrico en trenes y alumbrado (kWh)

Durante el 2020, nuestro consumo eléctrico disminuyó en un 24% por la baja en la frecuencia del servicio producto del impacto de la pandemia y el cierre de estaciones dañadas luego de los eventos de octubre de 2019.

Durante el 2020 iniciamos la implementación del Sistema de Gestión de Energía con el objetivo de cubrir, al menos, el 80% de los consumos de energía de Metro. Esto representa un hito relevante en nuestra búsqueda de ser más eficientes en el uso de energía.

Incorporamos un indicador de desempeño energético en la licitación de material rodante de Línea 7 y la inclusión de criterios de eficiencia energética en el diseño de esta nueva Línea. Asimismo, incorporamos un módulo de eficiencia energética en el sistema SCADA, que permitirá centralizar la gestión de información, análisis y alertas de consumo de energía.

Año	Trenes	Alumbrado	Total
2018	378.693.605	88.598.602	467.292.207
2019	386.595.946	93.223.735	479.819.681
2020	294.165.696	71.354.891	365.520.587





Emisiones

Nos hemos comprometido con mitigar nuestras emisiones de GEI a través de iniciativas de eficiencia energética. Para esto, es fundamental identificar actividades y áreas operacionales con mayor emisión de CO₂-e, por lo que medimos nuestra huella de carbono desde el año 2009.

En la siguiente tabla se detallan las emisiones por alcances y sus subdivisiones de los últimos 3 años.

Fuente	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (tCO ₂ e)			Variación
	2018	2019	2020	
Alcance 1	1008,74	463,81	325	-30%
Combustible	272,48	234,53	162	-31%
Aire acondicionado	736,26	229,28	163	-29%
Alcance 2	179.486	195.517	137.137	-30%
Administración	1.465	1.367	979	-28%
Alumbrado	32.970	36.584	25.734	-29%
Tracción	145.051	157.566	110.425	-30%
Alcance 3	8.580	9.755	9.053	-7%
Energía	43	45	15	-67%
Producción de agua potable	646	616	559	-9%
Producción de insumos	135	118	40	-66%
Transporte de carga	48	30	15	-50%
Transporte de empleados	6.419	7.387	7088	-4%
Tratamiento de aguas servidas	146	153	129	-16%
Tratamiento de residuos	1.040	1.279	1189	-7%
Viajes de negocio	103	127	18	-86%
TOTAL	189.075	205.736	146.515	-29%

INTENSIDAD DE EMISIONES (TONELADAS DE CO₂ EQUIVALENTE DIVIDIDO POR KILÓMETRO RECORRIDO POR COCHE)

Año	Intensidad	Unidad
2018	0,00166	tCO ₂ eq/Coche KM
2019	0,00196	tCO ₂ eq/Coche KM
2020	0,00386	tCO ₂ eq/Coche KM

A través de su programa de Huella Chile nuevamente el Ministerio de Medio Ambiente nos otorgó el sello de cuantificación de nuestros gases de efecto invernadero directos, indirectos y otros indirectos a nivel organizacional en conformidad con los requisitos del Programa Huella Chile y la NCh-ISO 14064:2013/1.





Residuos

Generamos 5.387.640 kilos totales de residuos, compuestos por un 36% de residuos domiciliarios, 4% de residuos industriales peligrosos y 60% de residuos industriales no peligrosos, los cuales son dispuestos en sitios autorizados.

En cuanto a los residuos no peligrosos, los métodos de eliminación fueron 89% disposición de relleno sanitario, 3,3% reciclaje de metal

ferroso, 3,7% reciclaje de neumáticos y 4% de reciclaje o recuperación de otros materiales municipales e industriales.

Para el caso de los residuos peligrosos, el 77% se destinó a estabilización y almacenamiento en relleno de seguridad, el 21% a reciclaje o recuperación de materiales municipales e industriales y para el 2% restante el método de eliminación fue incineración.

Tipo de residuo	Cantidad de residuos (kg)		
	2018	2019	2020
Residuos industriales peligrosos	190.324	385.733	215.484
Residuos industriales no peligrosos	554.390	1.235.337	3.284.542
Residuos domiciliarios	3.378.974	3.307.168	1.887.614





**Acerca de
este reporte**

GRI 102-45, 102-46, 102-47, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55

Este informe corresponde a nuestro doceavo Reporte de Sostenibilidad. En él buscamos transparentar y comunicar nuestro desempeño durante todo el año 2020 en el ámbito económico, social y ambiental, con el fin de dar cuenta de toda nuestra operación, el avance en los proyectos de expansión y todas nuestras actividades de vinculación con comunidades.

Este Reporte de Sostenibilidad no considera información relacionada a la filial Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. y de la Corporación Metro Ciudadano.

Para realizar este documento nos regimos según los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), de conformidad con la opción Esencial.

Además, durante este ejercicio, nos hemos sumado al nuevo estándar de reporte que el International Business Council (IBC) del World Economic Forum (WEF) lanzó durante el 2020 que busca mejorar la forma de reportar de las empresas, por medio de la selección de los indicadores más relevantes y representativos de una base común para todas las industrias, los cuales están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus cuatro pilares: Gobernanza, Progreso, Planeta y

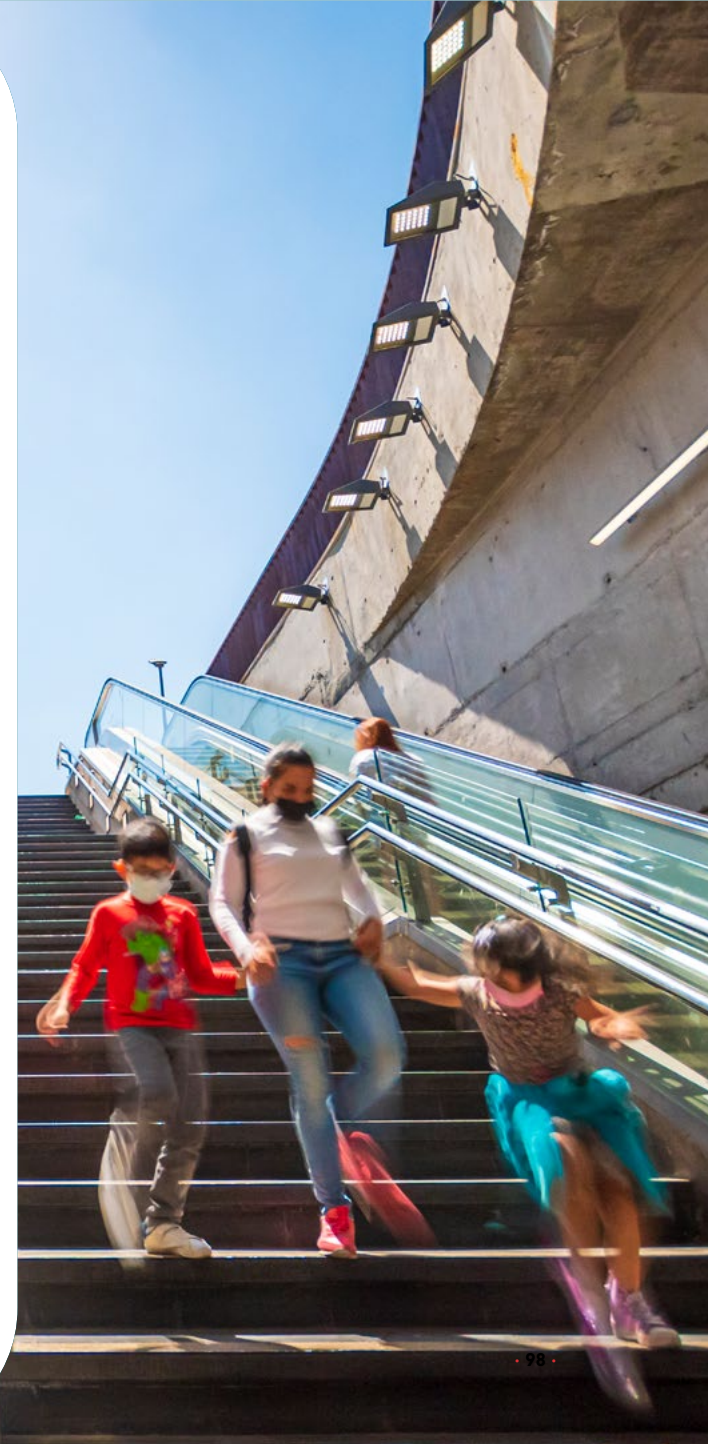
Personas. La iniciativa del WEF, ha sido trabajada en conjunto por las empresas de auditoría más relevantes del mercado internacional, conocidas como Big Four. También fue apoyada por los estándares más reconocidos y utilizados hasta el momento, tales como: CDP (antes: Carbon Disclosure Project), Climate Disclosure Standards Board (CDSB), Global Reporting Initiative (GRI), International Integrated Reporting Council (IIRC) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Al sumar este estándar a nuestro reporte GRI, buscamos sumarnos a una tendencia mundial que tiene por objetivo dar una mayor comparabilidad en el mercado respecto de las métricas ESG. En las páginas 103 y 104 de este Reporte, presentamos los indicadores WEF de Metro.

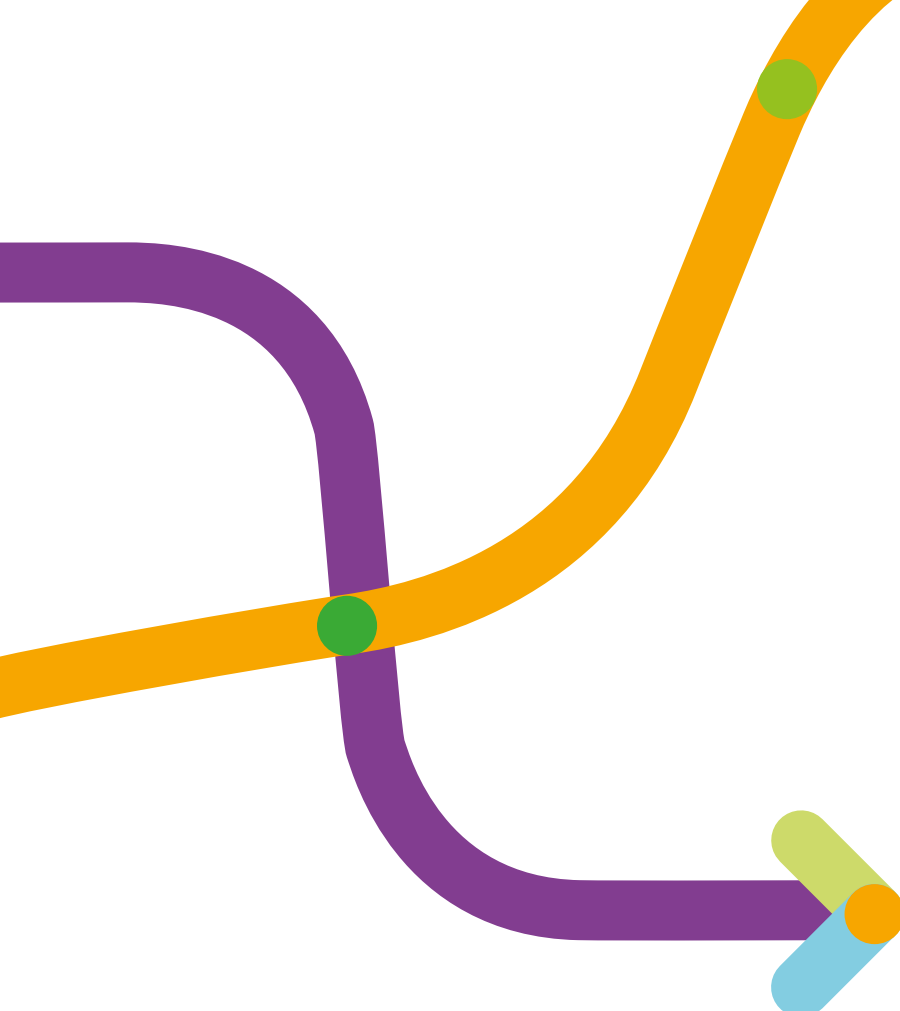
Uno de los procesos más importantes al momento de elaborar el Reporte de Sostenibilidad radica en identificar los temas materiales para la empresa, esto se define según los siguientes parámetros:

- Impacto significativo para Metro o tema estratégico para el negocio.
- Nivel de relevancia para los *stakeholders* de la compañía.

- Para el año 2020 centramos el levantamiento de la materialidad en dos metodologías:
- Levantamiento interno y *benchmark* internacional de riesgos: Entrevistas a miembros del Directorio y principales ejecutivos de Metro S.A., análisis de documentos internos, benchmark y revisión de índices de sostenibilidad relativos a la industria del transporte, buscando identificar los impactos, riesgos relevantes y/o temas estratégicos del negocio.
- Levantamiento con grupos de interés: Entrevistas a distintos representantes de grupos de interés, revisión del proceso de "Diálogos para el futuro", análisis de estudios a usuarios de Metro, revisión de *clipping* de prensa y redes sociales, con el propósito de levantar los temas más significativos para nuestros *stakeholders*.

Luego de finalizado el trabajo de levantamiento de materialidad, hemos detectado 7 temas materiales consolidados, en los cuales se concentran nuestros principales impactos, temas estratégicos para nuestro negocio y temáticas que tienen más relevancia para nuestros grupos de interés. De esta manera, este reporte ha canalizado toda nuestra gestión respecto a estos temas materiales durante 2020.





Temas materiales consolidados

Tema Material Metro	Tema GRI	Cobertura (quienes tienen un rol en la gestión de los impactos del tema material)
<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de la operación frente a la pandemia y crisis social. 	No aplica. Tema no cubierto por GRI por ser específico de Metro.	Metro, autoridades, usuarios, contratistas y comunidades.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> 413: Comunidades locales. Otras temáticas no son cubiertas por GRI por ser específicas de Metro. 	Metro y comunidades.
<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y salud de trabajadores, usuarios y locatarios. 	<ul style="list-style-type: none"> 403: Salud y seguridad ocupacional. Otras temáticas no son cubiertas por GRI por ser específicas de Metro. 	Metro, contratistas, usuarios y colaboradores.
<ul style="list-style-type: none"> Sostenibilidad financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> 201: Desempeño económico. Otras temáticas no son cubiertas por GRI por ser específicas de Metro. 	Metro y autoridades.
<ul style="list-style-type: none"> Flexibilidad laboral. 	No aplica. Tema no cubierto por GRI por ser específico de Metro.	Metro, contratistas y colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> Gestión ambiental. 	302: Energía. 305: Emisiones. 306: Efluentes y residuos.	Metro.
<ul style="list-style-type: none"> Diversidad e inclusión. 	<ul style="list-style-type: none"> 405: Diversidad e igualdad de oportunidades. Otras temáticas no son cubiertas por GRI por ser específicas de Metro. 	Metro y colaboradores.

Temas materiales consolidados

Asunto ASG	Logros 2020	Desafíos 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad de la operación frente a la pandemia y crisis social. 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de las estaciones reconstruidas en menos de un año. • Adaptación del servicio a la afluencia de pasajeros garantizando su continuidad. • Un 71% de los nuevos trenes NS16 en circulación, que cuentan con características que mejoran la calidad del servicio. • 56% de avance de extensión Línea 2. • 41% de avance de extensión Línea 3. • 89% de avance proyecto Cocheras Vespucio Norte. • Continuación de proceso de tramitación ambiental y de licitación de obras de Línea 7. 	<p>Finalización de proyecto Cocheras Vespucio Norte.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de procesos de escucha activa a nuestros grupos de interés: Diálogos para el Futuro, y Estudio de Imagen y Posicionamiento. • Modificación de la estrategia de relacionamiento comunitario para abordar expectativas identificadas en los procesos de escucha activa. • Diálogos con 123 comunidades cercanas a proyectos y 57 comunidades aledañas a la operación. • Cerca de 290 colaboradores propusieron nuevas ideas para construir el Metro del futuro en el contexto del programa Reimagina. • 277 emprendedores beneficiados por Mercado a un Metro. Los beneficiados evaluaron con nota 6.7 el proyecto. • Facilitamos espacios en nuestras estaciones a 33 organizaciones sin fines de lucro para que realizaran campañas de bien público. Las organizaciones beneficiadas evaluaron con nota 6.4 esta iniciativa. • Disminución de un 85% en los reclamos por ruidos y vibraciones respecto a 2019. • Avances en la gestión comunitaria de Línea 7: 4 procesos de participación ciudadana (3 online), más de 180 reuniones con familias afectadas en el contexto del Plan de Reasentamiento, entre otros. 	<p>Discutir e internalizar un propósito e identidad que estén alineados a los desafíos identificados en el Estudio de Imagen y Posicionamiento, e incorporar las claves para el trabajo de Metro levantadas en este estudio en la planificación 2021.</p> <p>Seleccionar las iniciativas propuestas en Reimagina que generen mayor impacto para avanzar en su implementación.</p>

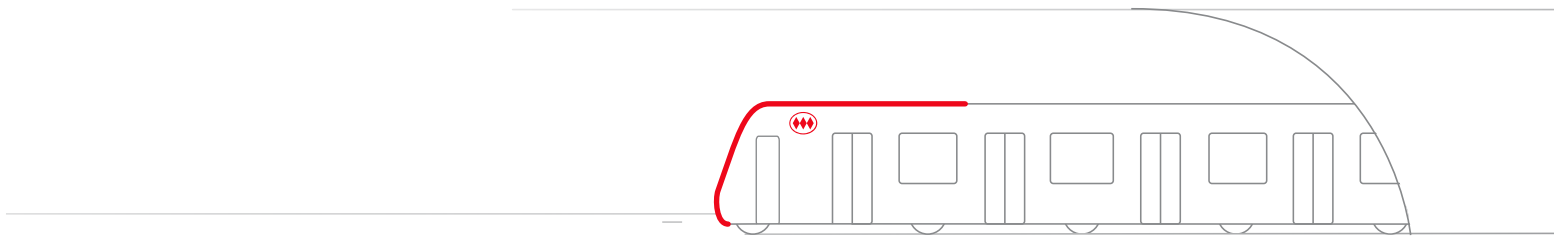
Temas materiales consolidados

Asunto ASG	Logros 2020	Desafíos 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud de trabajadores, usuarios y locatarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de las estaciones con protocolos de sanitización. • Implementación de Programa “Plenamente”, dirigido a trabajadores y enfocado en la salud mental, el autocuidado y las conductas saludables para enfrentar la pandemia. • No hubo accidentes laborales fatales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir accidentes del trabajo y del trayecto en el marco de alerta sanitaria. • Mantener y promover nuevas medidas técnicas y administrativas para identificar, prevenir y controlar contagios por SARS-Cov-2. • Mantener y promover nuevas iniciativas asociadas a la promoción, prevención y rehabilitación en Salud Mental.
<ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cerca de MM\$ 30.000 de menor gasto gracias a la implementación de distintas medidas de reducción de costos. • Colocación de bonos en el mercado internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiar los proyectos de inversión y el flujo operacional de la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación efectiva de modalidades de trabajo flexibles, gracias al desarrollo de distintos procesos de acompañamiento, capacitación y comunicación, y el compromiso constante de los trabajadores. • Desarrollo del “Decálogo de Buenas Prácticas de Liderazgo en Pandemia” con consejos de buenas prácticas y recomendaciones para dirigir a los equipos en teletrabajo. • Implementación de “Embajadores 365”, proyecto en el que trabajadores apoyaron a compañeros que necesitaron ayuda en el uso de aplicaciones tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • En evaluación.



Temas materiales consolidados

Asunto ASG	Logros 2020	Desafíos 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un plan de iniciativas ambientales que incluye una línea base de consumo de agua y energía en talleres para la obtención de KPI y metas ambientales. • Avances concretos en la implementación de los requisitos de la ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) (por ejemplo, robustecimiento de matriz de riesgos). • Implementación del Sistema de Gestión de Energía. • No hubo multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en la construcción y operación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar la propuesta de objetivos ambientales en relación con el SGA en la planificación estratégica.
<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad e inclusión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y aprobación de Política de Diversidad e Inclusión. • Metro obtuvo el primer lugar en el rubro transporte en Merco Talento y el lugar 16° a nivel general, al igual que el 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar acciones bajo el alero de los pilares de la Política de Diversidad e Inclusión. • Seguir trabajando por aumentar el porcentaje de mujeres a nivel gerencial y a nivel de dotación total.



Progreso

Gobernanza



Declaración de propósito

Actualmente, estamos desarrollando un proceso participativo de elaboración de nuestro propósito que dé cuenta de nuestra contribución a los distintos grupos de interés de Metro.

Supervisión de riesgos y oportunidades

Se incluye en la [Memoria Anual 2020](#), [página 24 y 25](#).

Temas materiales que impactan a los grupos de interés

Se realiza un análisis de materialidad anualmente, con un tercero independiente, que incluye a nuestros grupos de interés para definir temas materiales.

El detalle se encuentra en el capítulo 6 de este reporte, [p. 97](#).

Anticorrupción

% de personas capacitadas:

904



7 directores capacitados (100%)

trabajadores capacitados (20%).

No hubo ningún incidente ligado a casos de corrupción.

Iniciativas para combatir la corrupción: Recertificamos nuestro modelo de prevención de delitos, hasta el año 2022.

El detalle se encuentra en el Capítulo 1, sección Ética y cumplimiento de este reporte [p. 31](#).

Puestos de trabajo generados y tasa de empleo

4.519 colaboradores

Durante 2020 suspendimos las nuevas contrataciones salvo algunas excepciones.

No hubo despidos a causa de la pandemia, por lo que se mantuvo la dotación sin recurrir a la Ley de Protección del Empleo.

El detalle se encuentra en el capítulo 4, sección Principales cifras dotación de este reporte [p. 74](#).

Contribución a la inversión financiera**

M \$ 5.714.201.856

en activos (incluye depreciación).

M \$ 271.129.216

gasto en nuevos activos.

Contribución fiscal total***

M \$ 6.119.514 en impuestos pagados

Contribución económica*

M \$ 185.146.106 de ingresos ordinarios.

M \$ 186.595.421 costos de operación.

M \$ 94.556.431 en pago de remuneraciones y beneficios a trabajadores.

No hemos reportado el monto de inversión comunitaria. Nuestra meta es recoger la información e incluirla en el siguiente ejercicio.



Gasto en investigación y desarrollo

No hemos reportado este indicador. Nuestra meta es recoger la información sobre el gasto en este ítem e incluirla en el siguiente ejercicio.

Canales de denuncias y ética

Contamos con canales internos y externos para denuncias.

201 denuncias recibidas 181 casos resueltos

El detalle se encuentra en el Capítulo 1, sección Ética y cumplimiento de este reporte, [p. 31](#).

Composición del órgano de gobernanza y sus comités

Directorio compuesto por 7 miembros, todos sin cargos ejecutivos al interior de Metro. Un 43% son mujeres. Existen 4 comités específicos.

Más información disponible en [Memoria Anual 2020](#), página 35 y siguientes.

*Metro no recibió ayuda financiera del gobierno en forma de subsidios.

**Para el caso de Metro, no aplican los siguientes ítems: recompra de acciones, dividendos distribuidos al Estado y disminuciones de capital.

***Considera Impuesto Bienes Raíces.

Personas

Diversidad e Inclusión

Contamos con una Política de Diversidad e Inclusión



22% de mujeres en la dotación.

17% de mujeres en cargos gerenciales.

Para más detalle ver Capítulo 4, sección Diversidad e Inclusión del reporte [p. 78](#).



Salud y seguridad laboral

No hubo accidentes fatales durante el 2020.

45 accidentes

de trabajadores propios

lo que corresponde a una tasa de accidentabilidad de 0,98%. Para el caso de los contratistas, hubo 223 accidentes, lo que corresponde a una tasa de accidentabilidad de 2,9%.

Para acceder a la explicación de cómo la organización facilita a los trabajadores el acceso a servicios médicos y sanitarios ver Capítulo 2, sección Salud y seguridad en tiempos de pandemia del reporte [p. 45](#).

Igualdad salarial

Para tener datos comparables, reportamos la diferencia en el salario promedio de la mujer respecto al del hombre a un mismo cargo y antigüedad laboral. Esta información se presenta en el Capítulo 4, sección Diversidad e Inclusión, [p. 78](#).



Ratio entre el sueldo base por género en Metro y el sueldo mínimo en Chile: para el caso de los hombres corresponde a **3,2** y para el caso de las mujeres corresponde a **3,5**.



Capacitación

40 horas promedio por colaborador

Un promedio de \$88.612

invertidos en formación por colaborador.

Para detalles por género y categoría ver Capítulo 4, sección Desarrollo profesional y bienestar del reporte [p. 80](#).

Riesgo de incidentes de trabajo infantil, forzoso u obligatorio

- No hemos identificado riesgos de este tipo ni en nuestra operación ni en nuestra cadena de suministro.
- Uno de los principios de nuestro Código de Conducta es el respeto de la dignidad de las personas.
- Fiscalizamos el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de nuestras empresas contratistas.

Planeta



Emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1, 2, 3)

146.515

Toneladas de CO2 equivalente.

Consumo de agua y captación en áreas de escasez hídrica

Para el caso de Metro, este indicador no representa un impacto significativo.



Uso de tierra y sensibilidad ecológica

Para el caso de Metro, este indicador no representa un impacto significativo.

Índice de contenidos GRI

Contenido básico	Título o respuesta	Página
Perfil de la Organización		
102-1	Nuestra contribución a la sociedad.	11
102-2	Nuestra contribución a la sociedad.	11
102-3	Colofón.	
102-4	Nuestra contribución a la sociedad.	11
102-5	Gestión de la sostenibilidad.	16
102-6	Nuestra contribución a la sociedad.	11
	Continuidad y calidad del servicio en pandemia.	40
102-7	Nuestra contribución a la sociedad.	11
	Sostenibilidad financiera.	53
	Valor económico generado y distribuido.	53
	Principales cifras dotación.	74
102-8	Principales cifras dotación.	74
	Contratistas.	77
102-9	Cadena de suministro.	25
102-10	Hitos 2020.	9
	Sostenibilidad financiera.	53
102-11	Avances en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).	93
102-12	Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	16
	Nuestras Membresías.	24



Índice de contenidos GRI

(continuación)

Contenido básico	Título o respuesta	Página
Estrategia		
102-13	Nuestras Membresías.	24
102-14	Carta del Presidente del Directorio.	5
	Entrevista a Rubén Alvarado, Gerente General de Metro.	7
102-15	Carta del Presidente del Directorio .	5
	Entrevista a Rubén Alvarado, Gerente General de Metro.	7
	Prioridades estratégicas.	26
Ética e Integridad		
102-16	Nuestra contribución a la sociedad.	11
	Ética y cumplimiento.	31
Gobierno corporativo		
102-18	Gobernanza.	27
Participación de los Grupos de Interés		
102-40	Actualización de Mapa de grupos de interés.	20
102-41	Relación y comunicación con sindicatos.	75
102-42	Gestión de la sostenibilidad.	16
	Actualización de Mapa de grupos de interés.	20
102-43	Actualización de Mapa de grupos de interés.	20
102-44	Actualización de Mapa de grupos de interés.	20

Índice de contenidos GRI

(continuación)

Contenido básico	Título o respuesta	Página
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Acerca de este reporte.	97
102-46	Acerca de este reporte.	97
102-47	Acerca de este reporte.	97
102-48	No hubo reformulación de información.	
102-49	Acerca de este reporte.	97
102-50	Acerca de este reporte.	97
102-51	Acerca de este reporte.	97
102-52	Acerca de este reporte.	97
102-53	Colofón.	
102-54	Acerca de este reporte.	97
102-55	Acerca de este reporte.	97
102-56	No hubo verificación externa de este reporte.	

Índice de contenidos GRI

Tema Material	Contenido	Título o respuesta	Página
<ul style="list-style-type: none"> Continuidad de la operación frente a la pandemia y crisis social. 	103-2, 103-3	Reconstrucción de estaciones.	36
		Continuidad y calidad del servicio en pandemia.	40
		Continuidad de proyectos de expansión.	54
		Avances en intermodalidad.	55
	Propio	Reconstrucción de estaciones.	36
		Continuidad y calidad del servicio en pandemia.	40
		Continuidad de proyectos de expansión.	54
		Avances en intermodalidad.	55
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad. 	103-2 103-3	Escuchando a nuestros trabajadores, usuarios y comunidades.	58
		Una forma distinta de relacionarnos con la comunidad.	62
		Nuevos proyectos y participación ciudadana.	62
		Adaptación de proyectos de valor compartido frente a la pandemia.	64
	413-1	Nuevos proyectos y participación ciudadana.	62
		Adaptación de proyectos de valor compartido frente a la pandemia.	64
	413-2	Mitigación de impactos.	67
<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y salud de trabajadores, usuarios y locatarios. 	103-2	Salud y seguridad en tiempos de pandemia.	45
	103-3	Gestión de la seguridad.	50
	403-1	Gestión de la seguridad.	50
	403-5	Gestión de la seguridad.	50
	403-9	Gestión de la seguridad.	50
	Propio	Salud y seguridad en tiempos de pandemia.	45
		Preocupación por la salud física y mental de nuestros trabajadores en contexto de pandemia.	47
		Gestión de la seguridad.	50



Índice de contenidos GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative).

Agradecemos sus comentarios y sugerencias:

Paulina Del Campo
Gerente de Clientes y Sostenibilidad
E-mail: pdelcampo@metro.cl

Mariela Las Heras
Subgerente de Relaciones con la Comunidad
E-mail: mlasheras@metro.cl

Tema Material	Contenido	Título o respuesta	Página
• Sostenibilidad financiera.	103-2, 103-3	Sostenibilidad financiera.	53
	201-1	Valor económico generado y distribuido.	53
	Propio	Sostenibilidad financiera.	53
• Flexibilidad laboral.	103-2, 103-3	Flexibilidad laboral.	49
	Propio	Flexibilidad laboral.	49
• Gestión ambiental.	103-2, 103-3	Contribución de Metro a una ciudad más sostenible.	91
		Cumplimiento de normativa ambiental.	92
		Avances en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA).	93
		Gestión de nuestros principales indicadores: energía, emisiones y residuos.	94
	302-1	Gestión de nuestros principales indicadores: energía, emisiones y residuos.	94
	305-1	Gestión de nuestros principales indicadores: energía, emisiones y residuos.	94
	305-2	Gestión de nuestros principales indicadores: energía, emisiones y residuos.	94
	305-3	Gestión de nuestros principales indicadores: energía, emisiones y residuos.	94
	305-4	Gestión de nuestros principales indicadores: energía, emisiones y residuos.	94
	305-5	Gestión de nuestros principales indicadores: energía, emisiones y residuos.	94
306-2	Gestión de nuestros principales indicadores: energía, emisiones y residuos.	94	
• Diversidad e inclusión.	103-2, 103-3	Diversidad e inclusión.	78
	405-1	Gobernanza.	27
		Liderazgo femenino en Metro.	30
		Diversidad e inclusión.	78
405-2	Diversidad e inclusión.	78	

GRI 102-3, 102-53

Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.

Dirección: Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago.
www.metro.cl

Contenido

Metro de Santiago

Consultoría en sostenibilidad, desarrollo de contenidos y uso de estándar GRI

PwC

Diseño y Diagramación

Espacio Vital Comunicaciones

Fotografías

Archivo fotográfico Metro de Santiago

Reporte de Sostenibilidad



2020

Información de contacto

Para obtener mayor información sobre el desempeño de la Compañía o cualquiera de sus empresas en materia de sostenibilidad, contenidos del reporte y proceso seguido para su elaboración, contactar a:
comunidad@metro.cl