



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014





Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.

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

Fernando Rivas

Subgerente de Asuntos Públicos y Medio Ambiente
Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos
Mail: frivas@metro.cl

Andrea Allamand Puratic

Jefa de Proyecto de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa
Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos
Mail: aallamand@metro.cl

INDICE

1

2

Introducción

Carta del Presidente **p7**
Carta del Gerente General **p9**
Hitos 2014 **p11**
Alcance y perfil del **reporte p21**
Perfil del reporte **p21**
Identificación de temas **relevantes para el reporte 2014 p22**

Nuestra Empresa

¿Quiénes somos? **p29**
Misión, visión y valores **p30**
Nuestros clientes y el **servicio p30**
Nuestra planificación **p34**
Nuestros grupos de interes **p39**

Gobierno Corporativo

Nuestro directorio y equipo gerencial **p45**
Ética y transparencia **p48**
Gestión de riesgos **p51**



3

4

5

Sostenibilidad Financiera

Equilibrio financiero **p55**
Negocios no tarifarios **p58**

Colaboradores y Proveedores

Gestión de personas **p61**
Metro Safety **p66**
Desarrollo profesional **p70**
Calidad de vida y clima **p73**
Relaciones laborales **p76**
Gestión de proveedores
p77

Comunidad

Relación con la comunidad
p82
Gestión de reclamos **p85**
Aporte a la Cultura **p87**
Apoyo a iniciativas sociales
p91

6

7

8

Clientes

Servicio y experiencia de viaje **p98**
Seguridad **p103**
Accesibilidad **p105**

Medio Ambiente

Gestión ambiental **p107**
Mitigación de impactos Ambientales **p108**
Energía **p111**
Emisiones atmosféricas **p115**
Uso responsable de recursos **p118**

Entorno Urbano

Integración urbana **p123**
Expansión de la red **p126**



CARTA DEL PRESIDENTE

El 2014 no fue un año cualquiera para Metro. Más aún, no fue un buen año.

A la hora de los balances, varios episodios complejos que vivimos como empresa opacan distintos avances y mejoras que implementamos en beneficio de nuestros pasajeros y los santiaguinos en general.

Es que, como pocas veces en nuestra historia, nos vimos sacudidos por distintos hechos que no solamente impactaron con fuerza en la opinión pública y en la percepción de los usuarios, sino que también afectaron profundamente nuestro funcionamiento como empresa.

En 2014 se hizo más patente que nunca la relevancia de Metro para el transporte público capitalino y su impacto en la vida de los más de 2.4 millones de pasajeros que cada día utilizan nuestro servicio. El 60% de los usuarios del sistema pasa por el Metro en alguna etapa de su viaje.

Las fallas e interrupciones que experimentó el servicio durante 2014 generaron un impacto para el transporte público, la ciudad, y lo más importante, para sus habitantes, quienes se vieron obligados a buscar alternativas para llegar a sus trabajos, lugares de estudio, hogares y otros puntos de la ciudad.

Y en este punto somos autocríticos. Probablemente parte de lo ocurrido tiene su explicación en que dejamos de hacer bien cosas que por años nos caracterizaron y fueron un sello del Metro, principalmente en el ámbito de la operación y el mantenimiento.

El impacto de estos eventos, que tuvieron gran repercusión pública, estuvo lejos de ser sólo externo. Nuestro modelo de operación, procesos de mantenimiento, políticas de seguridad e incluso la solidez de nuestro gobierno corporativo se vieron intempestivamente puestos en entredicho.

¿Tiene Metro la posibilidad de remontar esta situación? Por supuesto que sí. ¿Y cómo lo podemos hacer? Como siempre lo hemos hecho: con rigor y compromiso, con disciplina e innovación, con orgullo por nuestra historia y motivación por los desafíos que se abren.

En diciembre pasado, nos planteamos un nuevo foco de gestión, que reafirma el compromiso de la empresa con la ciudad de Santiago y los ciudadanos y nos comprometimos con el gobierno a llevarlo adelante con rigurosidad. Trabajamos para disminuir la cantidad de fallas en la operación (con énfasis especial en aquellas de alto impacto) y el tiempo de restablecimiento del servicio en el caso que éstas ocurran, para así convertirnos en el tren subterráneo con la menor tasa de averías del mundo.

Ese es nuestro norte y para ello hemos trazado un plan que pone a los pasajeros en el centro de nuestra gestión y que está acompañado de un giro en los indicadores de la empresa.

Estamos fortaleciendo la gestión de mantenimiento, tanto en su quehacer preventivo como correctivo, debido a que las fallas no están ajenas a la operación de un sistema tan complejo como Metro.

Pero también estamos trabajando para aumentar nuestra capacidad de transporte a partir de la misma infraestructura. Medidas como el posicionamiento de trenes largos en Línea 1 hacia Los Dominicos en Hora Punta AM, la Operación Expresa y la inyección de trenes





vacíos nos permiten sacar el máximo provecho y transportar a más santiaguinos en los horarios de mayor demanda.

También hay avances en materia de Comunicación a Pasajeros, porque queremos que nuestros usuarios cuenten con información para continuar su viaje en caso de interrupción del servicio. Para ello trabajamos estrechamente con el Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), pues entendemos que somos parte de un Sistema de Transporte Integrado.

Sin embargo, y aunque tenemos claro que las dificultades que se nos presentaron fueron una oportunidad para hacer una autocrítica y realizar una revisión profunda de la forma en que estamos haciendo las cosas, no podemos dejar de mencionar todos los aspectos en los que seguimos aportando para que Santiago refuerce su identidad de ciudad con vocación moderna, cosmopolita y eficiente.

En 2014 volvimos a superar nuestro récord de viajes realizados, transportando a más de 668 millones de pasajeros. Esto demuestra que, a pesar de los inconvenientes, Metro es la principal opción de transporte para millones de santiaguinos.

Estos logros los conseguimos manteniendo, al igual que en los últimos años, un resultado operacional positivo. Esta solidez financiera nos ha valido el respeto del mercado y las clasificadoras de riesgo, permitiéndonos por primera vez colocar un bono 144-A en el mercado internacional por US\$ 500 millones, además de concretar un crédito sindicado por US\$ 800 millones con la banca internacional.

Y así como tenemos buenas noticias que contar sobre nuestro presente, el futuro se ve prometedor. El año 2014 siguió avanzando a paso firme el proyecto de las Líneas 3 y 6, que nos permitirán aumentar en 37 kms. nuestra red para el año 2018, en lo que constituye el desafío constructivo más relevante de nuestra historia y que nos permitirá ofrecer el estado del arte en materia de trenes y automatismos a nuestros pasajeros.

Pero hay más. La propia Presidenta de la República anunció en noviembre la materialización de 8,9 nuevos kilómetros a la red de Metro para el año 2020. Estas extensiones de la Línea 2 y de la futura Línea 3 beneficiarán a más de 600 mil habitantes de las comunas de El Bosque, San Bernardo y Quilicura.

Estas tareas las enfrentaremos con total apego a los valores que inspiran a nuestra empresa. Esto quiere decir que no perderemos de vista el aporte al desarrollo del transporte público, la satisfacción de las necesidades de nuestros pasajeros, el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad financiera.

Aunque los desafíos que vienen son grandes, estamos confiados en cumplirlos porque tenemos un gran equipo. Los miembros de esta empresa vivieron los duros episodios del año pasado con especial preocupación, y es por eso que cada uno de los trabajadores de Metro está plenamente comprometido con lograr las mejoras necesarias para disminuir la tasa de fallas en la operación y su impacto en los pasajeros, y al mismo tiempo seguir creciendo.

Han sido tiempos duros, pero somos optimistas. Metro es hoy más importante que antes, más necesario que nunca.

En septiembre del 2015 cumpliremos 40 años desde el viaje inaugural que uno de nuestros trenes hizo entre las estaciones San Pablo y Moneda. Otros antes que nosotros soñaron y concretaron este proyecto que nos llena de orgullo como país. Hoy recibimos la posta con tranquilidad y decisión para consolidar el presente y proyectar el futuro. Sabemos que Santiago nos necesita y que de nosotros depende, en parte importante, la calidad de vida de millones de sus habitantes.

El viaje que estamos emprendiendo tiene mucha adrenalina pero también mucha épica.

No nos asusta, sí nos motiva a hacer las cosas cada vez mejor.



Rodrigo Azócar Hidalgo
Presidente del Directorio

CARTA DEL GERENTE GENERAL

En sus 45 años de historia, Metro se ha caracterizado por ser una empresa confiable y querida por los santiaguinos. Sin embargo, el 2014 vivimos incidentes operacionales que nos remecieron, afectaron nuestra relación con los pasajeros y nos impulsaron a tomar importantes medidas para mejorar la gestión en áreas críticas de la empresa.

En diciembre anunciamos un cambio en el foco de gestión de Metro, que pone a los pasajeros en el centro de nuestra labor y de inmediato tomamos medidas en las áreas de Mantenimiento, Operaciones y Comunicación a Pasajeros.

Este cambio en el enfoque nace de nuestra condición de eje estructural del transporte público capitalino, que nos lleva a hacernos cargo del impacto que las interrupciones del servicio producen en las personas y el funcionamiento de la ciudad. Por eso nuestro objetivo es disminuir tanto la probabilidad de ocurrencia de fallas como su impacto en los pasajeros.

Con ese norte, avanzamos para fortalecer la gestión del mantenimiento, tanto en su quehacer preventivo como correctivo, debido a que las fallas no están ajenas a la operación de un sistema tan complejo como un tren subterráneo.

De esta forma trabajamos con dos énfasis: la estabilización del sistema, a partir de los análisis realizados tras las interrupciones del servicio, y la identificación de los puntos críticos de falla, para minimizar la probabilidad de ocurrencia de nuevas fallas de alto impacto.

En forma paralela completamos el diagnóstico del estado de la red, incorporando análisis internos, el aporte de expertos nacionales e internacionales y la visión de los representantes de los trabajadores.

En base a este diagnóstico diseñamos un plan de trabajo de acuerdo a la nueva orientación de la empresa, sentando las bases de la nueva gestión de Metro. Con ese horizonte avanzamos en el desarrollo de los proyectos que entregarán una solución definitiva y que permitirán mejorar el funcionamiento de las distintas áreas que están siendo abordadas.

Sabemos que es imposible asegurar que no tendremos nuevas fallas, pero estamos trabajando día y noche para que ocurran las menos posibles, y que su impacto sea el menor posible si llegan a ocurrir.

Pero también hemos trabajado en el fortalecimiento de los canales de comunicación con nuestros pasajeros, para facilitar la continuidad de su viaje en caso de contingencia en el servicio, mejorando también la



coordinación con la Dirección de Transporte Público Metropolitana (DTPM) y los organismos regionales.

En el área de Comunicación a Pasajeros se fijaron medidas a corto plazo que ya han sido implementadas y utilizadas en caso de servicio parcial o contingencia: pantallas en accesos, entrega de volantes, InfoMetro con información del transporte en superficie, son parte de las acciones que se despliegan para que nuestros usuarios puedan continuar sus viajes informados y con la mayor normalidad posible.

De esta forma, trabajamos para recuperar la confianza y el cariño de nuestros pasajeros y convertirnos en el tren subterráneo con la menor tasa de averías del mundo.

Pero más allá de los incidentes que empañaron el 2014, las buenas noticias también tuvieron su espacio. Una de ellas es que iniciamos la etapa de construcción de galerías y túneles de las nuevas Líneas 3 y 6. Además, cuando faltaba poco para terminar el año, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, anunció la extensión de las Líneas 2 y 3, que beneficiarán también a los vecinos de El Bosque, San Bernardo y Quilicura.

La construcción de las nuevas líneas y las extensiones anunciadas por la mandataria son el proyecto más ambicioso en la historia de la empresa y beneficiarán directamente a más de un millón 750 mil habitantes, de catorce comunas, que verán mejorada su calidad de vida.

Las nuevas líneas ofrecerán un servicio seguro, eficiente y con estándares tecnológicos de nivel mundial. Entre otras características, se eliminará la electrificación de las vías, incorporando el sistema de catenaria que permite la alimentación de los trenes de forma aérea; los vagones tendrán aire acondicionado y cámaras de seguridad; y la conducción estará automatizada.

Estos proyectos reflejan el sello de Metro, una empresa de propiedad estatal comprometida con las personas y el funcionamiento de la ciudad. Sabemos que los pasajeros requieren un servicio integral, por eso seguiremos trabajando no sólo para que sus viajes en el tren subterráneo sean mejores, también seguiremos poniendo nuestras energías para extender el servicio de carga de la tarjeta bip!, de modo que los usuarios puedan recargar en los lugares que usan como parte de su vida diaria, entre otros proyectos que nos hemos trazado.

En 2015 se cumplen 40 años desde el primer viaje. Los santiaguinos pueden estar seguros que todos quienes nos desempeñamos en Metro seguiremos trabajando para entregar un mejor servicio, porque ese es nuestro compromiso y el objetivo que nos mueve día a día.



Rubén Alvarado Vigar
Gerente General

HITOS 2014

A continuación se presentan los principales hitos, actividades y proyectos que marcaron a la empresa durante el año 2014.

Enero

Se inicia etapa de construcción de galerías y túneles de nuevas Líneas 3 y 6

A través de una visita al pique de la futura estación Lo Valledor, Metro de Santiago dio inicio a la fase de construcción de galerías y túneles de las nuevas Líneas 3 y 6, el proyecto más importante en la historia de la compañía.

Se anuncia plan para fortalecer servicio de carga y distribución de la Tarjeta bip!

Tras haber asumido la administración de la Tarjeta bip! en julio del año 2013, Metro de Santiago presentó su plan para mejorar el servicio de carga y optimizar la experiencia de las personas que utilizan el transporte público capitalino.

Dentro de las acciones anunciadas se encuentran la incorporación de nuevos puntos de carga y la reubicación de algunos ya existentes hacia zonas que no cuentan con este servicio, la implementación de un sistema de pago a través de Webpay y una tarjeta para turistas, entre otras iniciativas.

Metro certifica procesos de seguridad bajo norma ISO 9001

Como parte de su permanente preocupación por entregar un servicio rápido, seguro y confiable a los pasajeros, Metro de Santiago obtuvo la certificación de sus procesos de planificación, ejecución y control bajo la norma ISO 9001.

Esta norma define un estándar internacional de gestión de calidad y, en el caso de Metro, destaca que todos los procesos del servicio se realizan siguiendo una detallada planificación, bajo condiciones controladas y con un monitoreo permanente que permite introducir mejoras.

Metro recibe premio “Movilidad” por mejora en estación Tobalaba

Por generar y ejecutar iniciativas que han contribuido a mejorar la accesibilidad y movilidad de los usuarios del Transporte Público, Metro de Santiago recibió el Premio “Movilidad”, distinción entregada por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

La empresa obtuvo este reconocimiento en la categoría “Acceso al Transporte Público” por el proyecto de puerta en el andén de llegada de estación Tobalaba de Línea 4, que ha facilitado el desplazamiento ordenado de los pasajeros y un despeje expedito en el andén.



Febrero

Metro coloca inédito bono por US\$500 millones en mercado internacional

Con el objetivo de financiar la construcción de las futuras Líneas 3 y 6, así como los proyectos de modernización de la red, Metro de Santiago llevó a cabo, por primera vez, la colocación de bonos en el mercado internacional por US\$500 millones, operación que se materializó en Nueva York.

A partir de este proceso, Metro abre un nuevo mercado para futuros financiamientos que requiera la compañía.

Metro se convierte en medio de transporte oficial de los Juegos Odesur Santiago 2014

A través de un convenio de colaboración entre el Ministerio de Deportes, la Corporación Juegos Suramericanos Santiago 2014 y Metro, el tren subterráneo se transformó en el medio de transporte oficial de los Juegos Odesur.

Parte sistema Webpay para cargar Tarjeta bip!

Un paso adelante en su búsqueda por aumentar el sistema de carga no presencial de la Tarjeta bip! dio Metro de Santiago, al comenzar la implementación del sistema Webpay para que los usuarios del transporte público capitalino puedan cargar el plástico durante las 24 horas del día.

Marzo

Se restituye calle Suecia al uso de la comunidad por obras de Línea 6

Como muestra del compromiso de Metro de Santiago con la comunidad y el transporte público, la empresa restableció el tránsito en calle Suecia, entre General Holley y Providencia, tramo que se mantuvo interrumpido durante enero y febrero debido a trabajos relacionados con la construcción de la nueva estación terminal Los Leones de Línea 6.

Buscando generar el menor impacto posible en automovilistas y transeúntes, en una primera etapa Metro adecuó sus planes de trabajo, estableciendo un plazo de dos meses para concretar todas las faenas, inferior a los cuatro meses planificados originalmente. De este modo, se fijaron los meses estivales para realizar las obras, generando un impacto menor.

Tecnología facilitará el viaje de pasajeros con discapacidad visual

En estación Santa Lucía, Metro de Santiago lanzó el nuevo Sistema de Información Audible "Te Guío", que permite fomentar la autonomía y mejorar la accesibilidad a la red de las personas con discapacidad visual.

Abril

Se lanza plan de acción para mejorar oferta de transporte y brindar nuevos servicios

Innovaciones en operaciones y seguridad, nuevas medidas en información y servicio a pasajeros, y más actividades culturales, entre otras acciones, fueron parte del Plan de Acción anunciado por Metro, contemplando 20 iniciativas dirigidas a mejorar la experiencia de viaje de sus clientes y estrechar la vinculación con la ciudad.

Entre las medidas destacan la puesta en servicio de más trenes con aire acondicionado, la extensión de la Operación Expresa a toda la Línea 5 y la instalación de pantallas informativas en los accesos de las estaciones más demandadas.

Línea 5: Se extiende operación expresa a toda la línea y se implementan pantallas informativas en andenes

La incorporación del tramo entre Pudahuel y Plaza de Maipú a la Operación Expresa de Línea 5 permite aumentar la oferta de transporte en un 25% aproximadamente y mejorar los tiempos de traslado hasta Plaza de Armas en un 8%.

Complementando esta iniciativa, Metro también dispuso en los andenes de Línea 5 el sistema de información en tiempo real, que entrega información a los usuarios para planificar mejor sus viajes.

Puesta en servicio de primer tren modernizado con aire acondicionado

En el marco del plan de acción de la compañía orientado a mejorar la experiencia de viaje de los pasajeros, entró en operación el primer tren modernizado con aire acondicionado en Línea 1.

Esta iniciativa corresponde al proyecto de intervención de 35 trenes, que permitirá dejar a un 100% de la flota de la Línea 1 con dicho equipamiento.

Avanza plan de accesibilidad en Metro: Se inauguran nuevos ascensores en estación Rondizzoni

Como parte de su Plan de Accesibilidad, Metro inauguró dos ascensores en Rondizzoni, la primera estación antigua que cuenta con esta infraestructura en Línea 2. Gracias a esta medida, los vecinos y usuarios con movilidad reducida del sector ven facilitados sus viajes, mejorando su calidad de vida.

Nuevo directorio y presidente para Metro

La Junta General Ordinaria de Accionistas de Metro de Santiago designó al nuevo directorio de la empresa, quedando compuesto por Aldo González Tissinetti, Carlos Mladinic Alonso, Juan Carlos Muñoz Abogabir, Vicente Pardo Díaz, Karen Poniachik Pollak, Paulina Soriano Fuenzalida y Claudio Soto Gamboa.

Posteriormente, en su primera sesión, el nuevo directorio designó a Aldo González como presidente de la compañía.



Metro y MOVILH impulsan campaña por el respeto y la diversidad

Con el lema “Cuando hay respeto, la discriminación se queda abajo”, Metro de Santiago y la ONG MOVILH impulsaron una campaña conjunta en toda la red, dirigida a abordar la discriminación desde distintos ángulos.

A través de la campaña se buscó sensibilizar y educar a los pasajeros del tren subterráneo para ayudar a evitar acciones discriminatorias, tanto al interior de la red como fuera de ella.

Mayo

Metro facilita revalidación de TNE habilitando 85 estaciones para realizar el trámite

De modo de facilitar la revalidación de la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) a los estudiantes de educación básica, media y superior de la Región Metropolitana, Metro de Santiago, en coordinación con Junaeb, habilitó puntos en 85 estaciones de su red para efectuar este trámite.

Cruz Roja Internacional conmemora en Metro 150 años de acción humanitaria

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja celebró en Chile sus 150 años de historia prestando ayuda a quienes más lo necesitan en todo del mundo, eligiendo a Metro de Santiago como plataforma pública para dar a conocer su labor e invitar a los chilenos a sumarse a esta labor humanitaria.

Presidenta anuncia estudios de factibilidad para ampliación de Líneas 2 y 3

En la futura estación Los Libertadores de la Línea 3 del Metro, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, anunció el estudio de factibilidad para la ampliación de las Líneas 3 y 2 hacia Quilicura, El Bosque y San Bernardo.



Junio

Línea 2 implementa sistema de información en tiempo real para pasajeros

La Línea 2 se sumó a las Líneas 4 y 5 que ya contaban con esta tecnología, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de información de los usuarios durante el viaje, entregándola de manera oportuna en las pantallas de los andenes.

Estación Universidad de Chile es distinguida como una de las más bonitas del mundo

Una selección del medio inglés BBC escogió a la estación Universidad de Chile del Metro de Santiago entre las siete más bonitas del mundo.

La publicación destacó los amplios murales del artista chileno Mario Toral, que en su obra “Memoria Visual de una Nación” recrea - en una superficie de 1.200 m²- una verdadera narración visual de la historia general de Chile.

Julio

Metro se une a proyecto de difusión de la ciencia

Metro de Santiago, la Universidad Técnica Federico Santa María y el Programa EXPLORA de CONICYT se unieron para difundir el trabajo científico, a través de la exhibición del proyecto “Nunatak Chile: laboratorio natural sobre contaminación glaciar” en la estación Baquedano de Línea 5.

Inspeccionan modelo de coche para nuevas Líneas 3 y 6

Una comitiva encabezada por el presidente de Metro visitó los talleres de la empresa española CAF, donde se construirán los nuevos trenes de las Líneas 3 y 6, a fin de revisar y comparar los requerimientos técnicos del proyecto con un modelo tipo idéntico a un coche real. Esta inspección fue el paso previo para la construcción de los trenes que se utilizarán en las futuras líneas.





Agosto

Metro nombra futura estación de Línea 3 en honor a ex Alcalde Castillo Velasco

En el marco del cambio de nombre que realizó la Municipalidad de La Reina a calle Larraín, en el tramo entre Tobalaba y el Parque Mahuida, nombrándola como Alcalde Fernando Castillo Velasco, Metro de Santiago se sumó al homenaje del también arquitecto y ex intendente, designando con el mismo nombre a la futura estación terminal de Línea 3.

Artefacto explosivo estalla en un carro vacío en estación Los Dominicos

Con daños resultó un tren en estación Los Dominicos, luego que un artefacto explosivo detonara en uno de sus vagones cerca de la medianoche. El hecho ocurrió al término del servicio, por lo que no se registraron personas heridas.

Metro inicia programa de visitas de la comunidad a nuevas Líneas

Con el objetivo de fortalecer el vínculo con la comunidad ligada a la construcción de las nuevas Líneas 6 y 3, Metro lanzó un programa de visitas a las obras permitiendo conocer de cerca los avances del proyecto.

Esta iniciativa es parte de las actividades de relacionamiento que realiza, permanentemente, Metro y está dirigida, fundamentalmente, a grupos de vecinos, dirigentes sociales, comerciantes y residentes en sectores aledaños a los piques de las futuras estaciones.

Se lanza sistema SMS 1411 en el marco del reforzamiento de la seguridad

Metro de Santiago dio a conocer conjunto de medidas orientadas a fortalecer la seguridad de la red, beneficiando a los pasajeros que cada día utilizan este medio de transporte, destacando el nuevo servicio SMS 1411 que permite a los usuarios informar de forma rápida y privada sobre hechos que puedan afectar su seguridad durante el viaje.

La actividad se desarrolló en la estación Los Dominicos, la misma que se vio afectada por la colocación de un artefacto explosivo en julio de 2014.

Ministerio de Justicia y Metro inuaguran murales pintados por niños del SENAME

Seis nuevas obras pintadas por niños del Centro Galvarino, dependiente del SENAME, recibió la estación Ciudad del Niño de Línea 2, con motivo de la celebración del Mes de la Infancia y la Adolescencia. Estos trabajos se suman a los nueve que permanecen instalados en esta estación desde 2005, como parte del programa MetroArte.

Falta de energía en las vías de Línea 5 provoca evacuación de 50 mil personas

Averías simultáneas de varios componentes del sistema de alimentación de comando centralizado que suministra energía a las vías, ocasionaron la interrupción del servicio entre las estaciones Quinta Normal y Plaza de Maipú durante dos horas.



Septiembre

Avería afecta la operación en cinco estaciones de Línea 4

La fisura en una pieza utilizada para el cambio de vías en la interestación Quilín - Las Torres de Línea 4, provocó la suspensión de la operación entre las estaciones Vicuña Mackenna y Los Presidentes.

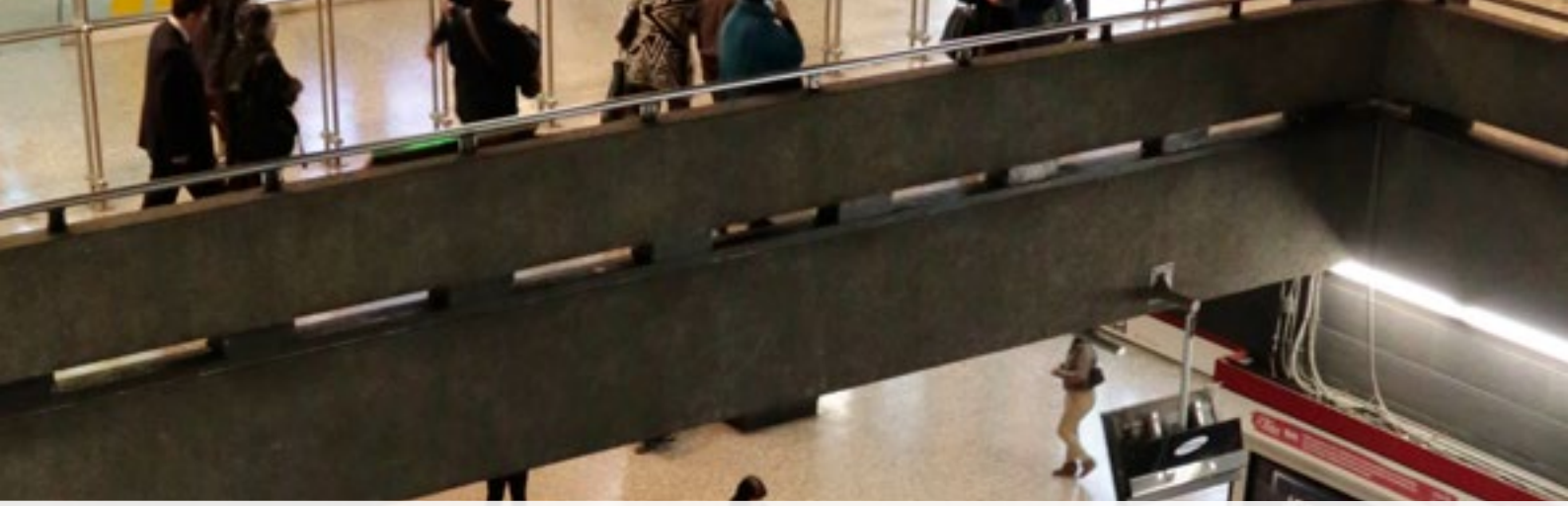
Detonación en centro comercial Subcentro

Catorce personas heridas fue el saldo de un artefacto explosivo que detonó en el centro comercial "Subcentro", contiguo a la estación Escuela Militar. Tras una completa revisión por parte de los equipos de Metro y Carabineros, se descartó cualquier situación que pudiera afectar la seguridad de los pasajeros.

Directorio de Metro designa a nuevo gerente general de la empresa

El directorio de Metro de Santiago designó a Rubén Alvarado Vigar como nuevo gerente general de la empresa.





Octubre

Con exposición en Metro se lanza en Chile la fundación Keep a Breast

Con el fin de generar conciencia entre las mujeres jóvenes sobre la detección temprana del cáncer de mama y el autocuidado, la fundación de origen estadounidense Keep A Breast oficializó su presencia en Chile, con una exposición en la estación Quinta Normal de Línea 5.

La muestra consideró 19 bustos de yeso de reconocidas mujeres de los ámbitos televisivo, político, musical y del espectáculo, como Ximena Rincón, Karen Doggenweiler, Katty Kowaleczko y Diana Bolocco. Estos moldes fueron intervenidos por destacados artistas visuales chilenos, destacando las figuras de Bororo, Totoy Zamudio, Carmen Aldunate y Matilde Huidobro.

Metro y Mutual de Seguridad lanzan campaña para fomentar buenas conductas

Metro de Santiago, la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción y la Dirección de Transporte Público Metropolitano (DTPM) desarrollaron la campaña “Usa tu lado bueno”, orientada a incentivar buenas prácticas y autocuidado entre los pasajeros, de modo de prevenir accidentes de trayecto.

Noviembre

Presidenta Bachelet anuncia extensión de las Líneas 2 y 3

La incorporación de 8,9 nuevos kilómetros a la red de Metro, siete futuras estaciones y más de 600 mil habitantes beneficiados contemplará la extensión de la Línea 2 y de la futura Línea 3 a las comunas de El Bosque, San Bernardo y Quilicura, en el marco del plan de inversiones en infraestructura del transporte público anunciado por la Presidenta Michelle Bachelet.

En la ocasión, la primera mandataria también informó la realización de estudios para evaluar el desarrollo de una nueva línea, que permita descongestionar la Línea 1.

Avería interrumpe el servicio en Líneas 1, 2 y 5

La falla fue provocada por un cortocircuito en los cables que alimentan de energía a las Líneas 1, 2 y 5. Dicha situación se tradujo en el cierre de todas las estaciones de estas tres líneas y la evacuación de los trenes en circulación. La restitución del servicio se efectuó de forma progresiva.

Rodrigo Azócar asume como nuevo presidente del directorio de Metro

El directorio de Metro de Santiago designó a Rodrigo Azócar Hidalgo como nuevo presidente de la empresa, reemplazando en el cargo a Aldo González Tissinetti.



Diciembre

Nuevas pantallas informativas en accesos a estaciones

Metro de Santiago puso a disposición de sus pasajeros un sistema de información en tiempo real en accesos a estaciones, a través de pantallas instaladas para estos efectos. Son 78 pantallas en 44 accesos de las 18 estaciones definidas como prioritarias por su afluencia, congestión y conectividad.

Esta iniciativa busca entregar información acerca del estado de la estación y de la red antes de que el pasajero haga ingreso y pague el pasaje.

Banco de Chile habilita cajas auxiliares en Metro para donaciones a la Teletón

Teletón, Banco de Chile y Metro de Santiago volvieron a unirse para lograr la meta. Por cuarto año consecutivo, se instaló una red de cajas auxiliares en el tren subterráneo con el fin de acercarse a los pasajeros que usan diariamente este medio de transporte. Esta vez, el Banco de Chile habilitó cajas en 30 estaciones de Metro, tres más que las abiertas durante la campaña del año 2012.

Metro firma el mayor contrato bancario internacional de su historia por un total de US\$800 millones

El contrato fue suscrito con un sindicato de bancos, con BNP Paribas y Sumitomo Mitsui, como agentes de la operación. El crédito financiero, por US\$250 millones, encabezado por Sumitomo Mitsui como Facility Agent, será destinado al financiamiento de las obras civiles, suministros y otros gastos asociados a la ejecución de los proyectos de expansión de la red. Respecto al crédito comprador por US\$550 millones, encabezado por BNP Paribas como Facility Agent, será destinado a financiar los equipos, material rodante y otros gastos de los proyectos de expansión.

Metro cambia enfoque de gestión incluyendo medidas para minimizar impacto en pasajeros ante suspensión del servicio

Con el objetivo de disminuir los efectos que la suspensión de su servicio tiene en la población y en la ciudad, Metro de Santiago dio a conocer su Plan de Mejoramiento de Gestión de Fallas de Alto Impacto, que se enmarca en un nuevo enfoque de gestión de la empresa.

La iniciativa, que recoge los análisis internos, las sugerencias planteadas por el Comité de Expertos, la mirada de los trabajadores y las mejores prácticas internacionales, busca reducir la tasa de fallas y el tiempo de restablecimiento del servicio cuando ocurran este tipo de situaciones, a través de acciones de corto y mediano plazo en las áreas de mantenimiento, operación y comunicación a pasajeros.



Metro implementa plan especial de seguridad en vísperas de Navidad

Con motivo de la campaña “Denuncia Segura” de la Subsecretaría de Prevención del Delito en las inmediaciones de la estación Cal y Canto de Línea 2, Metro de Santiago dio a conocer su plan especial de seguridad para los días previos a la celebración de la Navidad.

Se presenta pique alternativo que evita intervención en Plaza de Armas frente a Catedral de Santiago

Luego de realizar diversos estudios para modificar la ubicación del pique de construcción de la futura estación Plaza de Armas de Línea 3, contemplada inicialmente en Plaza de Armas frente a la Catedral, Metro de Santiago presentó una solución para emplazar la nueva obra en la calle Puente.

Esta alternativa fue producto del diálogo sostenido entre la Intendencia Regional, la Municipalidad de Santiago y Metro de Santiago, entidades que valoraron el esfuerzo y trabajo conjunto para encontrar una vía satisfactoria.

Nuevos ascensores en 5 estaciones

A partir del proyecto de accesibilidad de Metro, comenzaron a operar los nuevos ascensores de las estaciones Salvador, Ciudad del Niño, San Miguel, Universidad Católica y Manuel Montt, facilitando el desplazamiento de los pasajeros con movilidad reducida.

ALCANCE Y PERFIL DEL REPORTE

Perfil del reporte

[G4-29, G4-30] Por sexto año consecutivo, Metro de Santiago presenta su Reporte de Sostenibilidad como parte de su compromiso con la transparencia y mantención de sólidos canales de comunicación con sus grupos de interés.

[G4-28] A través del Reporte de Sostenibilidad se busca dar a conocer la gestión, el desempeño y los resultados de la empresa en los ámbitos económico, gobierno corporativo, social y ambiental, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2014. La estructura del reporte se basa en la estrategia de sostenibilidad de Metro y sus siete ejes: clientes, colaboradores y proveedores, entorno urbano, comunidad, medio ambiente, gobierno corporativo y sostenibilidad financiera.

[G4-6 & G4-17] El radio de acción de Metro y, por tanto, la cobertura del reporte se circunscriben a la Región Metropolitana de Santiago, en concreto al Gran Santiago. Junto a la operación de la Empresa de Transporte Metro S.A. y sus actividades de expansión, el reporte incluye el desempeño de la Corporación Cultural MetroArte. No contempla información sobre la Corporación Metro Ciudadano, ni la filial Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. (Transub S.A.).

[G4-13] Cabe señalar que durante el periodo del reporte no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad de la empresa, que afecten la información reportada.

[G4-32] En la elaboración de este reporte, Metro ha incorporado las nuevas directrices de Global Reporting Initiative (GRI), en su cuarta versión G4, publicada en el año 2013. Este primer reporte G4 de Metro ha sido elaborado en concordancia con la opción “esencial” de G4, sin embargo se reporta una mayor cantidad de indicadores de gobierno corporativo que los exigidos por esta categoría.

[G4-15] Metro es adherente al Pacto Global de las Naciones Unidas, en el cual se compromete a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la anticorrupción. A través del Reporte de Sostenibilidad, Metro informa sus compromisos adoptados con el Pacto Global, y el reporte cumple el rol del COP (Comunicación de Progreso).

[G4-33] La información presentada ha sido validada por las gerencias respectivas y no cuenta con verificación externa.



Identificación de temas relevantes para el reporte 2014

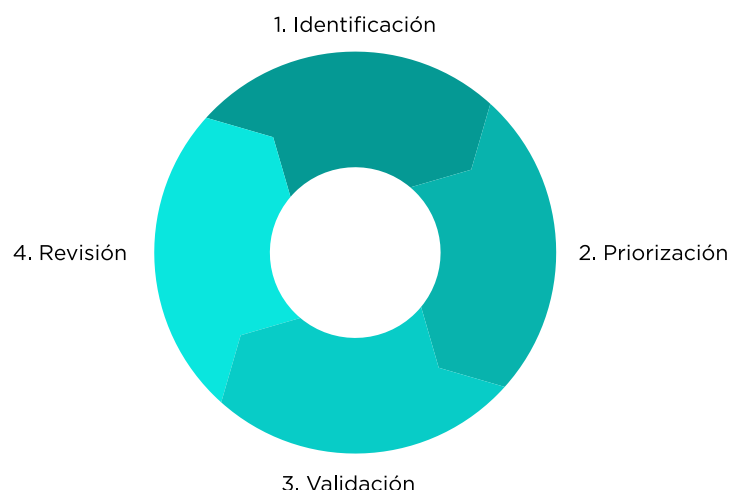
Proceso de Materialidad

La última versión de las directrices de GRI, G4, pone énfasis en el rol del liderazgo de las organizaciones en la integración de la sostenibilidad, la importancia de la cadena de valor y la identificación de aspectos materiales, con el principal objetivo de fomentar que las organizaciones proporcionen información e indicadores que sean relevantes para sus negocios y para sus grupos de interés.

La definición de materialidad, según GRI G4, corresponde a **“aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los temas que influirían significativamente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”**.

[G4-18] El reporte anterior, aunque se elaboró bajo la metodología G3.1, contempló un proceso de materialidad. Este año, con el apoyo de una asesoría externa, la empresa profundizó el proceso de definición de los temas relevantes (materialidad) siguiendo los lineamientos de GRI G4 y aplicando los principios de Participación de los Grupos de Interés, Contexto de Sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad, recomendados por dicha metodología.

Los temas de mayor relevancia fueron identificados siguiendo los cuatro pasos fundamentales de GRI G4:



Identificación (y revisión)

El proceso de identificación de los temas relevantes empieza con la revisión del reporte anterior y los temas identificados y reportados. Esta revisión sirve de base para el nuevo proceso y es especialmente importante para Metro debido a que este reporte es el primero que elabora bajo las directrices de GRI G4.

Con el fin de identificar los temas relevantes para la empresa y sus grupos de interés, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

● **Análisis comparativo:** para identificar el contexto sectorial en temas de sostenibilidad se realizó un benchmark de tres sistemas de metro en el mundo. Adicionalmente, se hizo el mismo ejercicio comparativo con tres empresas nacionales para entender el contexto chileno en temas de sostenibilidad.

● **Análisis interno del negocio:** se llevó a cabo un análisis de información secundaria de Metro que incluyó estrategias, códigos, políticas, estudios y encuestas, presentaciones, informes y memorias, lo que permitió identificar temas económicos, sociales y ambientales importantes para el desarrollo del negocio.

Cabe señalar que junto a la revisión de información del negocio se realizaron entrevistas al presidente del directorio, gerente general y a siete gerentes de distintas áreas, con el propósito de entender su visión de sostenibilidad en la empresa.

● **Análisis externo:** por primera vez, en el contexto del Reporte de Sostenibilidad, Metro realizó diez entrevistas con algunos de sus grupos de interés externos, incluyendo autoridades, clientes, proveedores, comunidad y actores de la sociedad civil. Los resultados fueron muy valiosos, puesto que permitieron identificar temas importantes para estos grupos en relación a Metro. Además, se llevó a cabo un análisis de prensa del año 2014.

Priorización

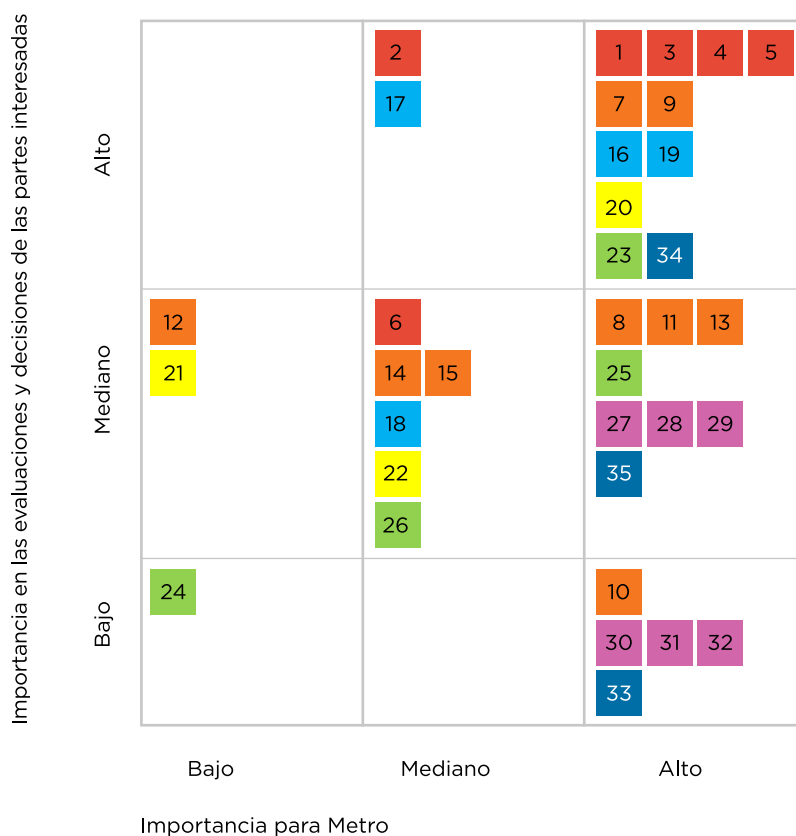
Los temas identificados en el primer paso fueron sometidos a evaluación para determinar la importancia que tienen para Metro en los ámbitos económico, ambiental y social y la importancia para sus grupos de interés. Los temas fueron clasificados en una matriz con el fin de visualizar aquellos de mayor relevancia para la empresa y sus grupos de interés. Dicha clasificación se realizó en el Taller de Materialidad, en el que participaron profesionales de diferentes áreas de Metro como recursos humanos, mantención, operaciones, planificación, proyectos, medio ambiente, comunidad y asuntos públicos.



Validación

La matriz final fue validada internamente en un taller con ejecutivos de distintas áreas.

[G4-19] Matriz de temas de mayor relevancia



| Eje | # | Tema |
|-----------------------------|----|--|
| Clientes | 1 | Servicio al Cliente |
| | 2 | Accesibilidad universal |
| | 3 | Comunicación al cliente |
| | 4 | Seguridad de clientes |
| | 5 | Gestión de contingencias |
| | 6 | Innovación |
| Colaboradores y Proveedores | 7 | Safety de colaboradores y proveedores |
| | 8 | Desarrollo profesional y gestión de talentos |
| | 9 | Relaciones laborales |
| | 10 | Gestión de conocimiento |
| | 11 | Clima y calidad de vida laboral |
| | 12 | Diversidad e inclusión |
| | 13 | Selección y evaluación de proveedores |
| | 14 | Gestión y relacionamiento con proveedores |
| | 15 | Integración de sostenibilidad en la cadena de suministro |
| Entorno Urbano | 16 | Sistema de transporte integrado |
| | 17 | Impacto urbanístico |
| | 18 | Participación en el desarrollo de políticas públicas |
| | 19 | Integración de sostenibilidad en proyectos de construcción y expansión |

| Eje | # | Tema |
|---------------------------|----|---|
| Comunidad | 20 | Relacionamiento y gestión de impactos en la comunidad |
| | 21 | Apoyo a iniciativas sociales |
| | 22 | Cultura |
| Medio Ambiente | 23 | Gestión de impactos ambientales |
| | 24 | Cambio climático |
| | 25 | Eficiencia energética |
| | 26 | Optimización en el uso de recursos |
| Gobierno Corporativo | 27 | Ética |
| | 28 | Transparencia y comunicación |
| | 29 | Gestión de riesgos |
| | 30 | Liderazgo de sostenibilidad en el directorio |
| | 31 | Integración de sostenibilidad en el negocio |
| | 32 | Impacto en derechos humanos |
| Sostenibilidad Financiera | 33 | Requerimientos sostenibilidad del mercado capitales |
| | 34 | Equilibrio financiero |
| | 35 | Gestión de negocios no-tarifarios |

Cobertura de los temas materiales (relevantes)

[G4-20, G4-21] La metodología G4 pone énfasis en dónde se producen los impactos económicos, sociales y ambientales a lo largo de la cadena de valor, lo que exige que las organizaciones no solo aborden temas importantes dentro de sus propios negocios. La cobertura de los temas relevantes para Metro se clasifica según las operaciones de la empresa y las expansiones en desarrollo. La cobertura externa de los temas se clasifica según los principales grupos de interés identificados por la empresa.





Cobertura de los temas relevantes dentro y fuera de Metro

| Eje | Temas relevantes | Cobertura interna | | Cobertura externa | | | | | |
|--|--|-------------------|-------------|-------------------|-----------|--------------|----------|-------------|-------------|
| | | Operaciones | Expansiones | Accionistas | Cilientes | Trabajadores | Sociedad | Autoridades | Proveedores |
| Clientes | Servicio al Cliente | x | | | x | | | | x |
| | Accesibilidad universal | x | | | x | | | | |
| | Comunicación al cliente | x | | | x | | | | |
| | Seguridad de clientes | x | | | x | | | | x |
| | Gestión de contingencias | x | | x | x | x | x | x | x |
| | Innovación | x | x | | x | x | | | |
| Colaboradores y Proveedores | Safety de colaboradores y proveedores | x | x | | | x | | | |
| | Desarrollo profesional y gestión de talentos | x | | | | x | | | |
| | Relaciones laborales | x | x | | | x | | | x |
| | Gestión de conocimiento | x | x | | | x | | | |
| | Clima y calidad de vida laboral | x | | | | x | | | |
| | Diversidad e inclusión | x | | | | x | | | |
| | Selección y evaluación de proveedores | x | x | | | | | | x |
| Integración de sostenibilidad en la cadena de suministro | x | x | | | | | | | |
| Entorno Urbano | Sistema de transporte integrado | x | | | x | | x | x | |
| | Impacto urbanístico | x | x | | | | x | | |
| | Participación en el desarrollo de políticas públicas | x | | | | | | x | |
| | Integración de sostenibilidad en proyectos de construcción y expansión | | x | | | | | | |
| Comunidad | Relacionamiento y gestión de impactos en la comunidad | x | x | | | | x | x | |
| | Apoyo a iniciativas sociales | x | | | | | x | | |
| | Cultura | x | x | | x | | x | | |
| Medio Ambiente | Gestión de impactos ambientales | x | x | | | x | x | x | x |
| | Cambio climático | x | x | | | | | | |
| | Eficiencia energética | x | | | x | | | | |
| | Optimización en el uso de recursos | x | | | | | | | |
| Gobierno Corporativo | Ética | x | x | x | | | | x | |
| | Transparencia y comunicación | x | x | x | x | x | x | x | x |
| | Gestión de riesgos | x | x | x | x | x | x | x | x |
| | Liderazgo de sostenibilidad en el Directorio | x | x | x | | | | | |
| | Integración de sostenibilidad en el negocio | x | x | x | x | x | x | x | x |
| | Impacto en derechos humanos | x | x | | | x | x | | x |
| Sostenibilidad Financiera | Requerimientos sostenibilidad del mercado capitales | | x | x | | | | | |
| | Equilibrio financiero | x | | x | | | | | |
| | Gestión de negocios no-tarifarios | x | | | x | | x | | |

[G4-22, G4-23] Dado que este reporte es el primero elaborado bajo la metodología G4, no hay cambios en el alcance y cobertura de los temas materiales reportados.





1. NUESTRA EMPRESA

¿Quiénes somos?

Metro es el eje estructurante del transporte público de Santiago, puesto que más del 60% de los viajes en la ciudad se realizan por esta vía. Tomando en cuenta esta posición relevante para el desarrollo urbano, la empresa busca entregar servicios que contribuyan a la calidad de vida de los ciudadanos, cuidando el uso eficiente de los recursos públicos. A través de diversas áreas de trabajo, Metro ha asumido un compromiso con la ciudad de Santiago y su futuro.

Estructura de Metro

Propiedad

[G4-7] El Estado Chileno es propietario de Metro S.A., a través de dos accionistas: la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), con una participación del 62,75%; y el Fisco, representado por el Ministerio de Hacienda, con un 37,35%.

Los aumentos en capitales emitidos y suscritos se traducen en pequeñas variaciones en las acciones entre los años, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

| Accionistas | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------|--------|--------|--------|
| CORFO | 59,36% | 61,66% | 62,75% |
| FISCO | 40,64% | 38,34% | 37,35% |

Subsidiarias y socios

La única filial de Metro es la empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. (Transub S.A.). Esta empresa no está en funcionamiento.

Metro es socio de la Corporación Cultural MetroArte, entidad privada sin fines de lucro destinada a la promoción de la cultura y educación en la comunidad, a través de las instalaciones emplazadas en la red de transporte y su entorno. También, es socio de la Corporación MetroCiudadano, entidad privada sin fines de lucro cuyo objetivo es organizar, coordinar y ejecutar proyectos en materia de medio ambiente, mejoramiento urbano, integración modal, proyectos educacionales, deportivos, recreacionales y de accesibilidad universal.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Garantizar, como eje estructurante del transporte público, una experiencia de viaje en medios eléctricos de manera sostenible, eficiente, con calidad, confiabilidad y seguridad.

Entregar, complementariamente, servicios que aportan a la rentabilidad de la empresa, que ayuden a financiar su expansión y que contribuyan a la calidad de vida de los ciudadanos, cuidando el uso eficiente de los recursos públicos.

Visión

Ser una empresa del Estado respetada por los ciudadanos por su servicio, eficiencia y seguridad.

Ser una empresa que atrae muy buenos profesionales y que se gestiona con meritocracia.

Valores

Los valores se centran en cinco principios fundamentales. Estos valores sirven para marcar las decisiones y acciones de todos quienes laboran en la empresa, son complementarios entre sí y conjugan lo que el personal de Metro es y lo que aspira a ser.

Preocupación por el cliente: trabajamos por ser una de las mejores empresas de servicio del país.

Seguridad: tu seguridad está primero.

Eficiencia: deseamos ser un referente para los otros metros del mundo.

Colaboración: trabajando juntos, avanzamos más rápido.

Transparencia: la transparencia está detrás de todos nuestros actos.

Nuestros clientes y el servicio

Servicios ofrecidos

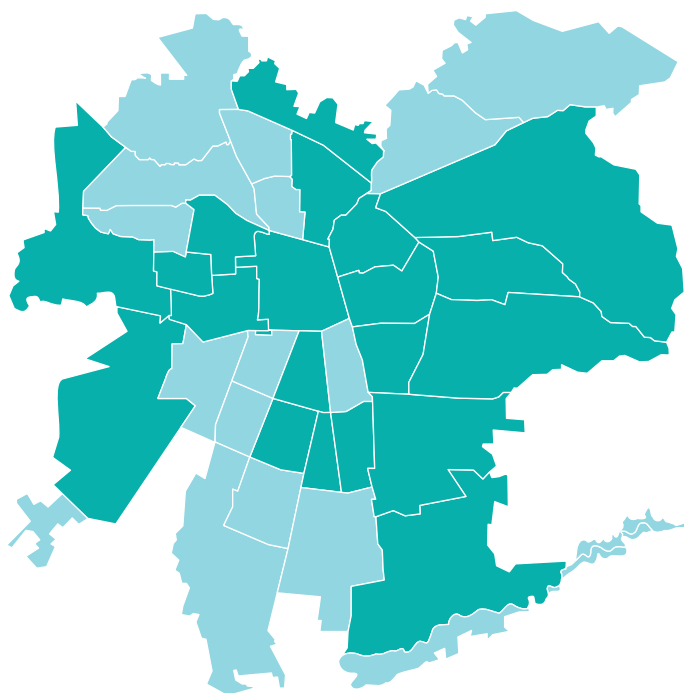
[G4-4] Metro tiene por objeto “la realización de todas las actividades propias del servicio de transporte de pasajeros en ferrocarriles metropolitanos u otros medios eléctricos complementarios y las anexas a dicho giro, pudiendo con tal fin ejecutar cualquier acto u operación relacionados con el objeto social”.

La empresa desarrolla negocios no tarifarios, tales como la administración de la tarjeta bip!, el arriendo de locales y espacios comerciales, espacios para publicidad, cajeros automáticos y equipos para entregar cobertura de las empresas de telefonía celular, entre otros. Además se ha implementado un área de consultorías orientada a otros Metros en Latinoamérica.

Metro posee más de 340 locales comerciales, 200 vending machines, 300 cajeros automáticos y 1.500 espacios para publicidad en la red.

Red de Metro

[G4-8] Las Líneas actuales de Metro llegan a las siguientes comunas de Santiago:



| Línea 1 | Línea 2 | Línea 5 | Línea 4 | Línea 4A |
|------------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| Providencia | Santiago | Maipú | Providencia | La Granja |
| Santiago | San Miguel | Pudahuel | Las Condes | San Ramón |
| Las Condes | La Cisterna | Lo Prado | La Reina | La Cisterna |
| Estación Central | Recoleta | Quinta Normal | Peñalolén | La Florida |
| Lo Prado | Huechuraba | Santiago | La Florida | |
| | | Ñuñoa | Puente Alto | |
| | | La Florida | Ñuñoa | |
| | | | Macul | |



Cifras operacionales

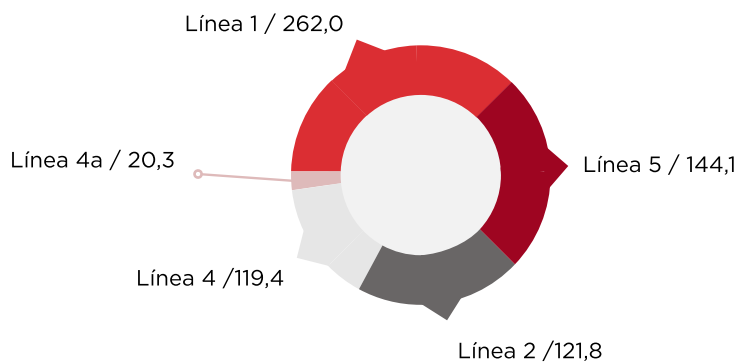
Más de 60% de todos los viajes de transporte público en Santiago pasan por Metro.



2,268 millones de viajes promedio por día laboral.

667,6 millones de viajes

Cifras de regularidad



103 km de vías

Flota de 1.093 coches

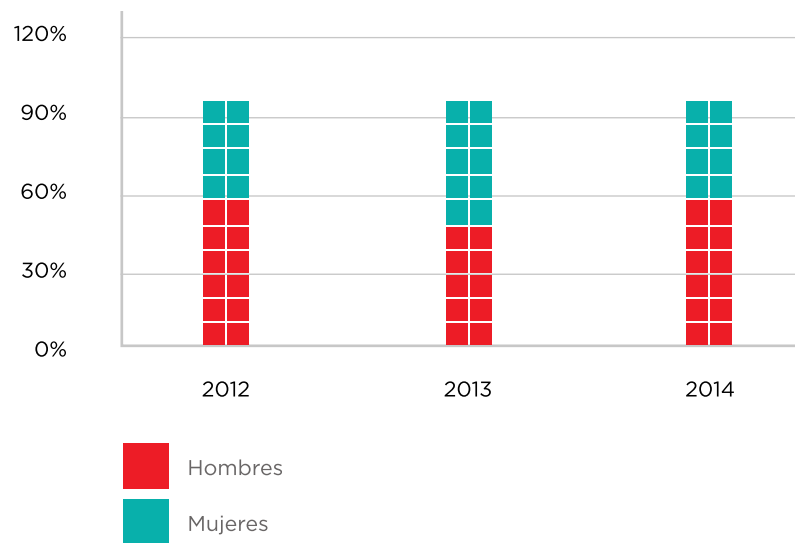
108 Estaciones

1 Cochera

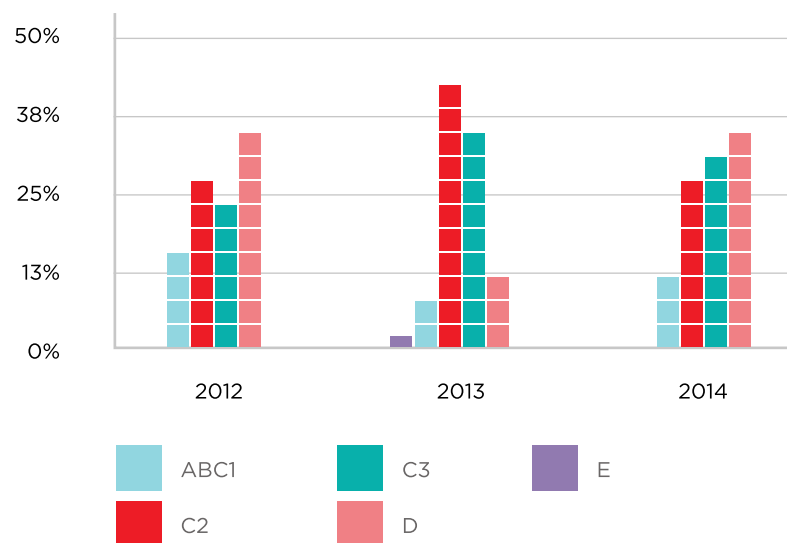
Nuestros clientes

[G4-8] Los principales clientes de Metro corresponden a los usuarios de las Líneas 1, 2, 4, 4A y 5. Según el Estudio Chile3D 2014, desarrollado por GfK Adimark, se puede caracterizar a los clientes de la siguiente manera:

Cientes por género

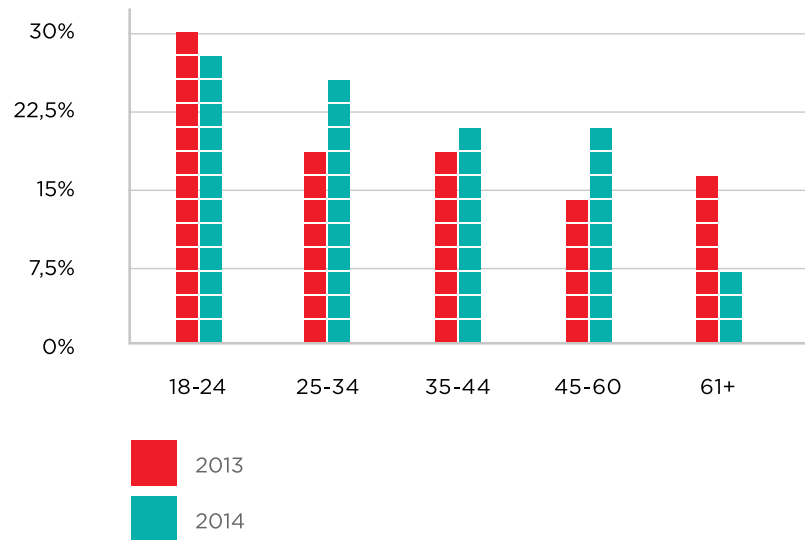


Cientes por nivel socioeconómico





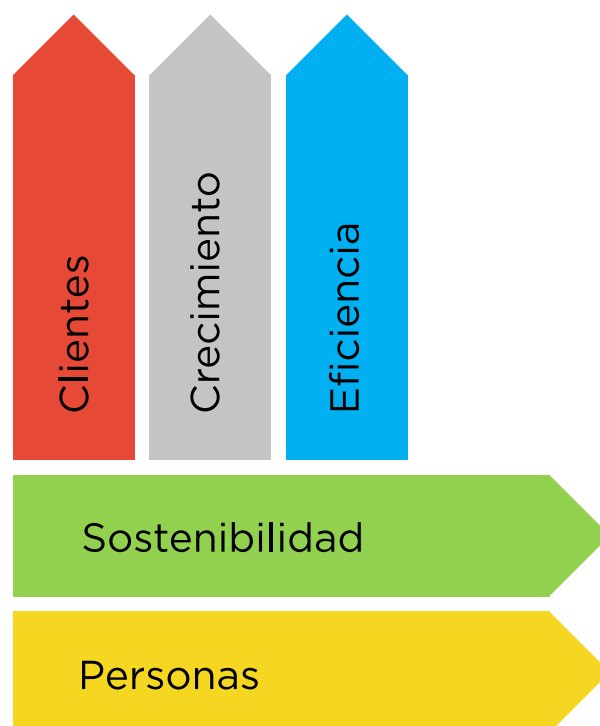
Cientes por tramo etario



Nuestra planificación

Pilares estratégicos y prioridades de 2014

Desde el año 2011, Metro ha focalizado su trabajo en cinco pilares estratégicos, cada cual con objetivos específicos definidos por el directorio y el Comité de Gerentes.



| Pilar Clientes | Pilar Crecimiento | Pilar Eficiencia | Pilar Sostenibilidad | Pilar Personas |
|---|--|---|---|---|
| <p>Asegurar una buena experiencia de viaje a través de un servicio predecible, rápido, seguro y con un adecuado estándar de comodidad.</p> <p>Satisfacer las necesidades de comunicación de lo clientes con respecto al servicio, antes, durante y después del viaje.</p> | <p>Aportar al desarrollo del transporte público, participando en la planificación y explotación de metros u otros modos de transporte.</p> <p>Desarrollar los megaproyectos de manera sustentable, optimizando sus costos, plazos y estándares de calidad.</p> | <p>Mantener un resultado operacional positivo, a través de la optimización de costos e ingresos tarifarios y no tarifarios; adicionalmente, optimizar el costo de endeudamiento.</p> <p>Garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo, mediante la estructura tarifaria y la optimización del uso de la infraestructura</p> | <p>Incentivar y fomentar las iniciativas de eficiencia energética y buenas prácticas medioambientales.</p> <p>Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos entregando transporte inclusivo, cultura y servicios anexos, además de mantener canales de comunicación adecuados con los grupos de interés.</p> | <p>Garantizar un equipo humano competente, participativo y motivado en un ambiente laboral satisfactorio.</p> <p>Garantizar la confiabilidad de los procesos de administración de personas, asegurando el cumplimiento de las condiciones higiénicas.</p> |

Sobre esta base, cada año se definen proyectos estratégicos corporativos, los cuales tienen la finalidad de cerrar las brechas entre el nivel de desempeño actual y esperado, para así alcanzar las metas trazadas.

En el año 2014, estos proyectos se orientaron, principalmente, a mejorar la experiencia de viaje de nuestros pasajeros, el desarrollo de proyectos de expansión de la red y la gestión de nuestros trabajadores.

| Clientes | Crecimiento | Eficiencia | Sostenibilidad | Personas |
|---|--|--|---|----------------------------------|
| Implementación Estrategia de Servicio (Fase II) | Maximización capacidad transporte red actual | Estrategia para el desarrollo de los ingresos no tarifarios (sin Canal de ventas). | Implementación de plan de mitigaciones medioambientales | Estudio Cultural ADN Metro |
| Implementación Estrategia Comunicación con Clientes | Desarrollo Proyecto P63 | Modernización de trenes NS74 | | Mejoramiento de Espacios Físicos |
| MetroSafety fase normalización + (Fase II) | | | | |

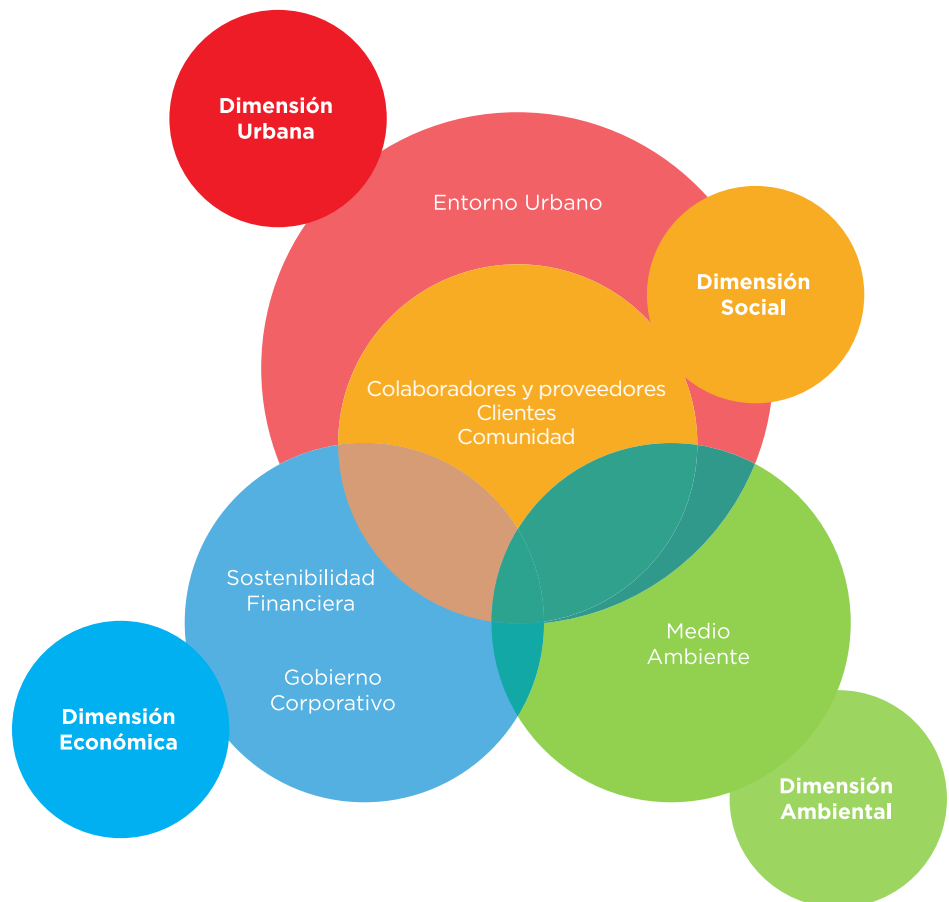


Gestión de sostenibilidad

La sostenibilidad es un pilar estratégico y transversal de Metro, por lo que la empresa se ha propuesto integrar este concepto en la gestión diaria, utilizando como herramienta la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Desde el desarrollo de la Estrategia de Sostenibilidad en el año 2012, Metro ha ido avanzando en la integración de la sostenibilidad en distintos ámbitos de su quehacer. Un hito importante de 2014 fue la aprobación de la Política de Sostenibilidad y RSC por parte del directorio.

La política agrega a los ámbitos tradicionales de la sostenibilidad, económico, social y ambiental, una cuarta dimensión, la urbana, por el rol clave de Metro como eje estructurante de Santiago. A su vez, se contemplan siete ejes estratégicos que se desprenden de las dimensiones:



Para cada uno de los ejes, la política define compromisos:

Como metodología de trabajo para cada eje se definió un líder quien participa de reuniones, toma de decisiones y discusiones de temáticas relacionadas con sostenibilidad y responsabilidad social corporativa. Además, como una forma de hacer seguimiento a la gestión para la sostenibilidad, se definieron indicadores para cada eje.

| | |
|-----------------------------|--|
| Clientes | Generar una experiencia de viaje de calidad: seguro, eficiente, accesible y de mejoramiento continuo. |
| Colaboradores y proveedores | Realizar nuestro trabajo con altos estándares de seguridad y salud, impulsando acciones que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores. Promover la sostenibilidad en la cadena de suministro y apoyar el desarrollo de nuestros proveedores. |
| Entorno Urbano | Aportar al desarrollo de la ciudad, a través de nuestros servicios y de nuestros proyectos. |
| Comunidad | Contribuir a la calidad de vida de las comunidades relacionadas con nuestras operaciones y proyectos, así como aportar a la sociedad a través de la cultura, proyectos sociales y servicios urbanos. |
| Medio Ambiente | Fortalecer el cuidado del medio ambiente cumpliendo a cabalidad la normativa, impulsando buenas prácticas, gestionando y haciendo uso responsable y eficiente de nuestros recursos y energía, en todas las áreas de Metro. |
| Gobierno Corporativo | Promover y resguardar un comportamiento ético y transparente en todo nuestro quehacer. |
| Sostenibilidad Financiera | Mantener un equilibrio financiero que permita asegurar la solvencia de Metro, realizando revisiones periódicas de proyecciones y planes financieros de mediano y largo plazo. |



Compromisos 2014

| Eje Estratégico | Compromisos 2014 | Resultados logrados | Comentarios |
|-----------------------------|---|-------------------------------------|--|
| Clientes | Seguir implementando el Programa de Accesibilidad Universal. | <input checked="" type="checkbox"/> | Metro inauguró ascensores en siete estaciones de las Líneas 1 y 2. Se generó una mesa técnica interna multidisciplinaria para abordar temáticas de accesibilidad. |
| Colaboradores y proveedores | Definir estándares de sostenibilidad para contratistas. | <input checked="" type="checkbox"/> | Se avanzó en incorporar criterios socioambientales. |
| | Desarrollar un plan de extensión de la capacidad de estacionamiento para bicicleta. | <input checked="" type="checkbox"/> | No se avanzó en este tema. |
| Comunidad | Inicio implementación Estrategia de Relaciones con la Comunidad y consolidación de indicadores y procesos internos que permitan mejora continua en el área. | <input checked="" type="checkbox"/> | Se continuó con implementación de Estrategia de Relaciones con la Comunidad, poniendo foco en implementación Plan de Buen Vecino y en la difusión interna-externa. |
| Medio Ambiente | Desarrollar programa de mitigaciones ambientales. | <input checked="" type="checkbox"/> | Se continuó implementando programa que abarca un listado de proyectos, especialmente en temas ruido y residuos. |
| | Continuar programa de eficiencia energética para alcanzar una disminución de un 10% para el año 2018. | <input checked="" type="checkbox"/> | Metro implementó el proyecto de modernización de iluminación en 18 estaciones de la Línea 1, además de seguir con programas de eficiencia energética existentes. |

Nuestros grupos de interés

Como eje estructurante de la ciudad, nuestras interacciones con un amplio grupo de actores son clave para lograr nuestros objetivos en todos los ámbitos del negocio.

[G4-24 & G4-25] En el año 2010, Metro llevó a cabo un ejercicio para identificar y priorizar a sus grupos de interés, lo cual ha permitido focalizar nuestras acciones en relación a sus necesidades y expectativas. Continuamente estamos revisando y actualizado nuestro mapa de grupos de interés, a fin de ir respondiendo adecuadamente a sus intereses.

| | |
|---------------|---|
| Accionistas | CORFO Fisco |
| Clientes | Usuarios de estaciones Pasajeros |
| Colaboradores | Trabajadores Sindicatos Familias de trabajadores |
| Sociedad | Juntas de vecinos ONG's Medios de comunicación Comunidades del entorno |
| Autoridades | Presidencia MTT. Incl. Sectra Transantiago MOP MEFT Parlamento Gobierno Regional Santiago Municipalidades SERNAC |
| Proveedores | PYMES Grandes Empresas Subcontratistas Autoridades |



[G4-27] La siguiente tabla muestra los grupos de interés de Metro, las gerencias y áreas de la empresa principalmente involucradas con cada grupo y los temas importantes para ellos.

| Grupos de Interés | Contraparte Metro | Temas abordados |
|------------------------------|--|--|
| Accionistas e Inversionistas | <ul style="list-style-type: none"> • Presidencia. • Gerencia General. • Contralor. • Fiscal. • Gerencia de Administración y Finanzas. | <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico. • Inversiones. • Contabilidad. |
| Clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos. • Gerencia de Operaciones y Servicios. | <ul style="list-style-type: none"> • Operación y estado del servicio (cumplimiento horario). • Características del servicio (seguridad y confort). • Accesibilidad. • Quejas, reclamos y mejoras (retroalimentación de los clientes). • Aglomeraciones. |
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Recursos Humanos. | <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos socio-laborales. • Beneficios sociales. • Conciliación de la vida laboral y personal. • Formación. • Igualdad, equidad en sueldos. • Política de remuneraciones. • Salud y seguridad. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Sindicatos. • Federación de Sindicatos. | <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos laborales. • Salud y seguridad. • Desempeño económico. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Familias de los trabajadores. | <ul style="list-style-type: none"> • Beneficios sociales. • Conciliación de la vida laboral y personal. |
| Sociedad | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos. | <ul style="list-style-type: none"> • Operación del servicio. • Características nuevos proyectos (trazado). • Impacto de las obras. • Actividades culturales. • Apoyo a proyectos sociales. • Acciones sociales y ambientales. • Proyectos en la operación para mejorar la calidad de vida de comunidades. |
| Autoridades | <ul style="list-style-type: none"> • Presidencia. • Gerencia General. • Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos. • Gerencia de Desarrollo de Proyectos. • Gerencia de Ingeniería y Tecnología. | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento legal. • Estados de las operaciones y servicio. • Nuevos proyectos. • Proyectos de mitigación ambiental. • Gestión de los recursos. • Calidad y seguridad del servicio. • Desarrollo de los servicios. |
| Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Desarrollo de Proyectos. • Gerencia de Recursos Humanos. • Gerencia Administración y Finanzas. | <ul style="list-style-type: none"> • Contrataciones, incl. Licitaciones. • Requerimientos para proveedores. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría. • Contralor. • Fiscal. • Gerencia de Administración y Finanzas. | <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad. |

[G4-26] Comunicación y participación con los grupos de interés

| Grupo de interés | Canales de Comunicación general | Canales de Comunicación específica | Canales de participación |
|------------------------------|---|---|--|
| Accionistas e Inversionistas | <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Corporativa. • Estados financieros. • Resultados Trimestrales. • Hechos de información para el mercado. • Página web. • Reporte de Sostenibilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de avance proyectos a Subtrans y Segpres. • Reporte Convenio Desempeño SEP-Metro. • Informe de Operación. • Auditorías internas. | <ul style="list-style-type: none"> • Junta de Accionistas. • Reuniones periódicas. |
| Clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Página web. • Plataformas virtuales: Facebook, Twitter. • Medios de comunicación masiva. | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones en estaciones y trenes. • Aplicación online Mobile. | <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de Atención a Clientes. • Encuestas de Satisfacción. • Red de clientes. |
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> • Página web. • Plataformas virtuales: Facebook, Twitter. • Medios de comunicación masiva. • Reporte de Sostenibilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Intranet Andén Social. • Revista Andén. • Boletín digital Andén Noticias. • Mailing. • Pantallas AndénTV. • Diarios murales. • Campañas (afiches, volantes, intervenciones, otros). | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas con los sindicatos. • Encuesta de clima. • Comités de Clima, por área y a nivel transversal. • Reuniones periódicas de cada área. • Sistema de Gestión de Desempeño. • Encuentros masivos. |
| Sociedad | <ul style="list-style-type: none"> • Página web. • Plataformas virtuales: Facebook, Twitter. • Medios de comunicación masiva. • Reporte de Sostenibilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Volantes y folletos informativos. • Letreros y gigantografías en obras. • Medios comunales. | <ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica, contacto directo a través de reuniones, visitas a terreno, libro de comunidad. |
| Autoridades | <ul style="list-style-type: none"> • Página web. • Memoria Corporativa. • Reporte de Sostenibilidad. • Otras publicaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de la operación a MTT y coordinación de Transantiago. • Reportes de avance proyectos a Subtrans y Segpres. | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de coordinación permanente para actividades conjuntas con ministerios y otras dependencias. • Participación en mesas y comités técnicos. |
| Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Página web. • Medios de comunicación. • Newsletters. • Reporte de Sostenibilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Contratos. • Roadshows para licitaciones públicas. • Sello ProPYME. | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción. • Atención directa a través de mail, teléfono y reuniones. • Reuniones con empresas colaboradoras. |



Asociaciones

[G4-16] Metro participa de algunas asociaciones e instituciones con las que comparte principios, experiencias, buenas prácticas e información.

| Asociación/ organización | Nuestra participación en la organización | Proyectos o comités en que participa la empresa | Ser miembro de la asociación es una decisión estratégica |
|--|---|--|--|
| Asociación Internacional de Transporte Público (UITP) | Eventos y reuniones. | División Metro División LATAM Sub división UTO Comisión Seguridad | En el marco de la estrategia Internacional de Metro, ser miembro de la UITP es fundamental para el benchmarking. Permite compartir conocimiento y colaborar con operadores, gobiernos, empresas y profesionales internacionales de la industria del transporte urbano de pasajeros. Además, permite aprender sobre las últimas innovaciones y tecnologías pioneras que han sido aplicadas por otras empresas. |
| Community of Metros (COMET) | Durante el 2013 presidió el grupo y el año 2014 volvió a tener categoría de miembro . | El grupo no trabaja bajo el concepto de comités. Todos los años los miembros postulan temas de interés de los cuales se seleccionan 2 para realizar estudios a nivel de grupo. Éstos son votados en un proceso en el cual participa Metro de Santiago | Dada la importancia del proceso de mejora continua que tiene la empresa se hace relevante la participación en esta instancia para poder realizar comparaciones con pares e identificar mejores prácticas que puedan ser implementadas en nuestros procesos. Hay distintos modos de apoyo, consulta por medios de foro, ejecución de estudios de interés de los metros, consultas directas a los metros miembros, todo siguiendo protocolos definidos dentro del grupo. |
| Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) | Metro de Santiago lidera la Secretaría General de ALAMYS. | Metro de Santiago apoya activamente los estudios realizados en el marco de los Comités Técnicos de la asociación (por ejemplo en el ámbito del desarrollo económico, política tarifaria o la estructuración de proyectos), y en la organización y desarrollo de sus eventos (conferencias, foros académicos, seminarios y capacitaciones) que se definen según el plan de trabajo establecido anualmente por todos los miembros. | Metro de Santiago a través de su participación en ALAMYS busca fomentar y articular el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los metros de Latinoamérica. |
| Asociación Nacional de Avisadores (ANDA) | Ninguno. | Comité de medios. | Se considera estratégico al permitir estar actualizados de cómo se mueve el marketing, publicidad y, además, apalancar el negocio publicitario. |
| Corporación de Desarrollo Tecnológico (CChC) | Socio Miembro y Vicepresidente del Comité de Túneles y Espacios Subterráneos de Chile | Metro participa de manera periódica del Comité de Túneles y Espacios Subterráneos de Chile (CTES-CHILE), en la categoría Asociados. Éstos cumplen un rol fundamental en la organización, participando en el directorio. Además, tenemos la categoría de mandantes debido a la importancia de Metro en el ámbito nacional | Es estratégico considerando el contenido y el intercambio de información técnica en relación a la construcción de túneles y otras obras asociadas. El Comité de Túneles y Espacios Subterráneos de Chile (CTES-CHILE) es una entidad de carácter técnica y permanente, que convoca a los principales profesionales e instituciones relacionadas (proveedoras, consultoras, constructoras, mandantes, académicos, entre otros), con el fin de canalizar las inquietudes, el conocimiento y la información, constituyéndose en una instancia de desarrollo técnico, difusión y buenas prácticas para la promoción de esta industria. |

| Asociación/ organización | Nuestra participación en la organización | Proyectos o comités en que participa la empresa | Ser miembro de la asociación es una decisión estratégica |
|-----------------------------|--|---|--|
| Pacto Global | Adherentes | Metro ha participado en los encuentros que organiza Pacto Global respecto a la comisión de Derechos Humanos y en la Comisión de Relaciones Laborales. | Pacto Global llama a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción. Metro adhiere a los 10 principios de las Naciones Unidas para la sostenibilidad. |
| Acción | Socios | Metro participa en las diferentes comisiones técnicas que reúnen a empresas: comunidad, clientes, recursos humanos. | Apoyan para que cada empresa socia y organización colaboradora agregue valor económico, social y ambiental a sus negocios y actividades y, en conjunto, aportar al desarrollo de un mejor país. |



2. GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro directorio y equipo gerencial

Directorio

[G4-34] El Directorio de Metro está integrado por su presidente, vicepresidente y cinco directores. El gerente general y la unidad asesora de contraloría dependen del directorio.

El directorio está compuesto por profesionales procedentes del mundo académico, empresarial, de las políticas públicas o la gestión, con una amplia experiencia en sus ámbitos de desempeño.

[G4-40] La elección de sus miembros es realizada por los accionistas, sin que exista otro procedimiento formal para su determinación.

[G4-38] En Junta Ordinaria de Accionistas N° 23, celebrada en Abril 2014, se designaron los nuevos directores de la empresa. Desde esta Junta, Aldo González Tissinetti desempeñó el rol de presidente del directorio, hasta el 15 de Noviembre en la Sesión N° 857 cuando el directorio aceptó su renuncia del cargo. En esta misma Sesión, se designó como director y presidente de Metro a Rodrigo Azócar Hidalgo.

| | | | |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|-------------|
| Presidente Directorio | Rodrigo Azócar Hidalgo | Ingeniero Civil Industrial | 6.444.699-1 |
| Vicepresidenta | Paulina Soriano Fuenzalida | Abogada | 8.783.340-2 |
| Directora | Karen Poniachik Pollak | Periodista | 6.379.415-5 |
| Director | Carlos Mladinic Alonso | Ingeniero Comercial | 6.100.558-7 |
| Director | Juan Carlos Muñoz Abogabir | Ingeniero Civil de Industrias | 6.005.541-0 |
| Director | Claudio Soto Gamboa | Ingeniero Comercial | 7.981.443-1 |
| Director | Vicente Pardo Díaz | Ingeniero Civil de Transportes | 6.317.380-0 |

[G4-39] En Metro ni el presidente, ni los directores ocupan cargos ejecutivos.



Comités del directorio

El directorio se reúne 2 veces al mes, además de realizar reuniones de tres comités:

- **Comité de Gestión de Proyectos:** encargado de revisar los lineamientos para el desarrollo de nuevos proyectos de extensión y de nuevas líneas.
- **Comité Operacional:** Comprende las líneas estratégicas y de gestión del desarrollo del negocio de la empresa, tratando temas de operación y servicios, planificación y control, de ingeniería y tecnología, de recursos humanos y comerciales.
- **Comité Auditoría y Finanzas:** vela por la administración eficiente de los recursos financieros de la empresa, de conformidad a los procedimientos establecidos. Además, conoce los criterios contables adoptados por Metro y sus eventuales modificaciones. Supervisa la labor de auditoría interna y también se pronuncia sobre la auditoría externa de los estados financieros de la empresa.

Las tareas descritas, correspondientes a los distintos comités, se refieren a materias generales, pero no exclusivas, ya que estas funciones son dinámicas y varían según el desarrollo del negocio.

[G4-38] Durante el año 2014, los comités fueron conformados de la siguiente manera:

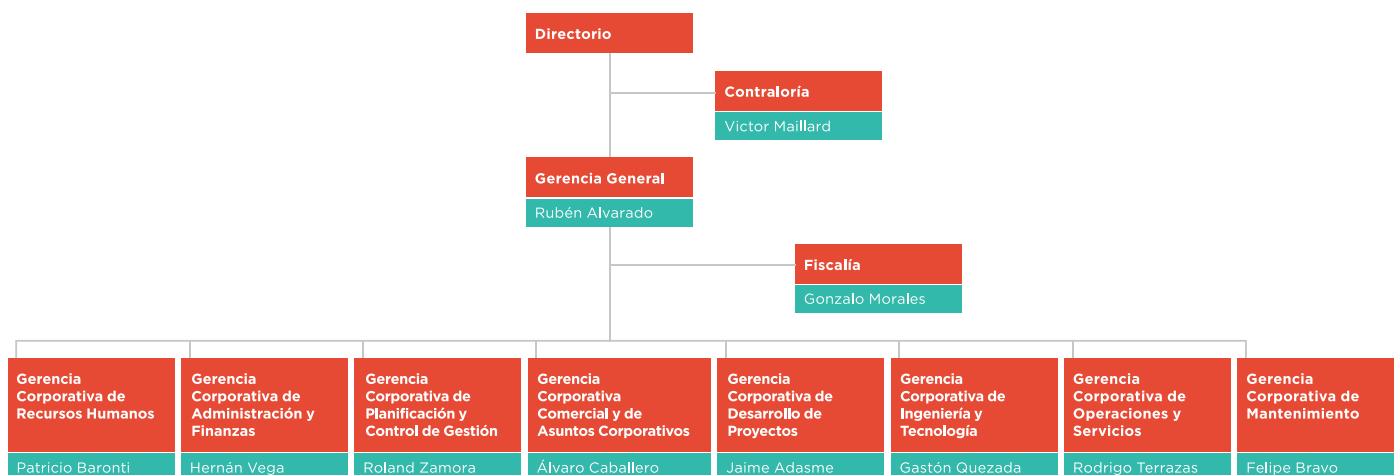
Comités de Directorio 2014

| Gestión de Proyectos (Nº de Sesiones: 12) | Operacional (Nº de Sesiones: 12) | Auditoría y Finanzas (Nº de Sesiones: 11) |
|--|-------------------------------------|--|
| Vicente Pardo Díaz (Pdte.) | Juan Carlos Muñoz Abogabir (Pdte.) | Carlos Mladinic Alonso (Pdte.) |
| Rodrigo Azócar Hidalgo | Rodrigo Azócar Hidalgo | Rodrigo Azócar Hidalgo |
| Carlos Mladinic Alonso | Vicente Pardo Díaz | Claudio Soto Gamboa |
| Juan Carlos Muñoz Abogabir | Karen Poniachik Pollak | Paulina Soriano Fuenzalida |
| Paulina Soriano Fuenzalida | | |
| Claudio Soto Gamboa | | |

El Presidente del Directorio participa como miembro de todos los comités. Actúa como Secretario de Directorio y Comités, Cristian Ruiz Santibáñez.

Equipo gerencial

[G4-35] El gerente general ejerce la administración de la Empresa a través de ocho Gerencias Corporativas y con apoyo directo de Fiscalía.



(*) Organigrama al 31 de Diciembre de 2014.

Cambios en equipo gerencial

En Mayo de 2014, el directorio aceptó la renuncia voluntaria de Ramón Cañas Cambiaso al cargo de gerente general de la compañía. Hernán Vega Molina, quien se desempeñaba como gerente de administración y finanzas, fue designado como gerente general interino, hasta Septiembre de 2014, cuando el directorio nombró a Rubén Alvarado Vigar en el puesto.

El 22 de Noviembre de 2014 se incorporó al equipo gerencial, Felipe Bravo Busta en el cargo de gerente de mantenimiento. En tanto, el 1 de Diciembre de 2014, Patricio Baronti Correa asume como gerente de recursos humanos.

Remuneraciones

[G4-51, G4-52] Para determinar la estructura de remuneraciones del directorio se considera una parte fija y una variable que depende de la asistencia a sesiones. El monto máximo de ésta es determinado por la junta de accionistas.

Los directores no reciben incentivos económicos asociados al desempeño económico ni a su gestión. En tanto, el presidente del directorio recibe una remuneración única mensual.

Los miembros del equipo gerencial reciben una remuneración fija mensual y, además, están suscritos a un plan de metas, el cual considera un bono anual que se determina por su desempeño. Éste mide tanto el cumplimiento de las metas corporativas como las individuales, siendo aprobado anualmente por el directorio.



La Memoria Anual 2014 desglosa las remuneraciones de los directores y el equipo gerencial, y está disponible para ser descargada desde la página web: www.metroantiago.cl/corporativo/memoria.

Cabe señalar que los directores y los ejecutivos principales de Metro no tienen participación en el capital de la sociedad, pues Metro es una empresa de la que el Estado es dueño de la totalidad de su capital accionario.

Ética y transparencia

Lineamientos éticos

Código SEP

[G4-41, G4-56] Metro, como empresa estatal, se rige por el Código SEP (Sistema de Empresas Públicas), el que establece un Código de Ética, manual de principios y buenas prácticas corporativas, así como requerimientos para los directores, contribuyendo por tanto a evitar los conflictos de intereses en los órganos de gobierno.

El Código de Ética para Empresas SEP es un “**conjunto de valores y principios éticos que deben inspirar las decisiones, el proceder, la cultura y las normas de las Empresas SEP, cuya aplicación le corresponde tanto a los Directores y Gerentes de dichas empresas como a sus trabajadores**”.

El Código incluye los siguientes ámbitos:

- **Gobierno Corporativo y Orientación preferente a la generación de valor:** aplicar un adecuado gobierno corporativo, conducente a una gestión de calidad, eficiente y eficaz, orientada principalmente a la creación sustentable de valor.
 - **Probidad y confiabilidad:** ser honestos y dignos de confianza en todas actuaciones, negociaciones y contrataciones, asimismo declarar y evitar cualquier conflicto de interés.
 - **Apertura y transparencia:** actuar en forma clara, transparente, abierta y accesible para todos, y tener un enfoque en escuchar, dialogar y cooperar.
 - **Respeto por la Constitución Política y la Ley:** cumplir y velar por el correcto y cabal cumplimiento de la Constitución Política, las leyes y demás normativas y regulaciones aplicables.
- Respeto por los derechos humanos:** orientar su actuar en función de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y tratar a todos sus trabajadores, contratistas, clientes, proveedores, competidores y personas en general, con respeto y dignidad, de manera justa e imparcial, sin discriminaciones arbitrarias asociadas al género, edad, origen étnico, ideología política, religión, raza, estado civil u otras.

- **Respeto por los trabajadores y sus organizaciones:** cumplir las normas legales relativas a los derechos de los trabajadores, la legislación laboral vigente y los contratos y convenios colectivos del trabajo, respetar el derecho de sus trabajadores a sindicalizarse, además de ofrecer a los trabajadores un entorno laboral seguro.
- **Respeto por el medioambiente:** comprometerse con el desarrollo sustentable, la protección del medio ambiente y la evasión o minimización de cualquier impacto negativo de sus proyectos, operaciones y actividades empresariales en el entorno.
- **Responsabilidad Social Empresarial:** establecer relaciones fluidas y transparentes con las comunidades en las que se insertan y regirse por principios éticos y por la normativa vigente en sus relaciones con clientes, proveedores.

El Código SEP, además, incorpora principios de Gobierno Corporativo para las Empresas SEP, los cuales son **“instancias y prácticas institucionales que deben incidir en la toma de decisiones de las empresas, para que en un marco de transparencia, ética y responsabilidad empresarial, contribuyan a la creación sustentable de valor en el largo plazo, promoviendo el respeto a los derechos de todos los accionistas y grupos de interés que se relacionan con las empresas”**.

El seguimiento de las directrices recogidas en el Código SEP facilita la labor de otros organismos públicos como la Contraloría, la Superintendente de Valores y Seguros (SVS), y el control de gestión que realiza el propio SEP. Adicionalmente, el SEP ha confeccionado las “Guías de Gobierno Corporativo para empresas SEP” conjuntamente con un cuestionario de autoevaluación que debe ser respondido anualmente por la alta dirección de la empresa, y que a partir del año 2015 será auditado por el SEP.

A su vez el CAIGG (Consejo de Auditoría General de Gobierno), dependiente de la Presidencia de la República, también realiza labores de control.

Código de Ética

[G4-56] Además del Código SEP, Metro tiene su propio Código de Ética que describe los valores y conductas esperados por parte de todos los trabajadores de la empresa y que deben enmarcar todas sus acciones día a día.

El Código de Ética abarca los siguientes ámbitos: ética personal y en relación con las personas; ética en el uso de los recursos; ética en las relaciones comerciales; ética en la interacción pública; y la aplicación del código y sanciones.

Auditoría

Metro cuenta con una estructura de control interno revisada periódicamente por Contraloría Interna, Auditores Externos y Contraloría General de la República. Debido a los cambios en el directorio y equipo gerencial, y a raíz de las contingencias enfrentadas en el año 2014, el Plan de Auditoría Trienal 2012-2014 fue extendido con objeto de dar suficiente tiempo para desarrollar el nuevo Plan de Auditoría del periodo



2015 a 2017. El propósito del Plan es verificar que los controles establecidos por la Administración mitiguen los riesgos de manera adecuada.

Del mismo modo, Fiscalía ha desarrollado una asesoría sobre la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas, en relación a la prevención de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

Canal de Denuncias

[G4-58] Desde diciembre del año 2012, Metro cuenta con un Canal de Denuncias interno que recoge denuncias de hechos que puedan constituir delito o que contravengan el Código de Ética, el Reglamento Interno u otra normativa de Metro. Esta iniciativa tiene como finalidad mantener el más alto estándar de probidad y ética. Se trata de un sitio confidencial y confiable, con soporte de un proveedor externo.

El canal está abierto a todos los trabajadores y terceros que interactúan con la empresa, quienes pueden utilizarlo en forma anónima o no. Las denuncias se pueden enviar a través de un portal en internet o intranet, mediante correo electrónico, por carta dirigida a una casilla específica para este efecto o a autoridades de Metro S.A. (Presidente del Directorio, Contralor, Gerente General, Gerente de Recursos Humanos, etc.). Este canal ha sido difundido a los trabajadores de Metro S.A. a través de diversos medios: Andén en Línea (informativo interno en formato digital), volantes impresos, intranet corporativa, distribución de afiches, inducción corporativa.

El Contralor de Metro es responsable de gestionar las denuncias recibidas y asegurar su investigación y verificar su solución. Las denuncias referidas a temas laborales (discriminación, acoso sexual, abuso de autoridad, etc.) son investigadas por la gerencia de recursos humanos, en tanto, las denuncias referidas a otros temas (conflictos de interés, probidad, transparencia, fraude, apropiación indebida, proveedores y subcontratistas, etc.) son investigadas por Contraloría. Mensualmente, se prepara un informe confidencial con el estado de las denuncias dirigido al Comité de Auditoría y Finanzas del directorio.

[G4-SO5] En el año 2014, Metro no recibió ninguna denuncia relacionada con temas de corrupción.

Gestión de riesgos

[G4-14] Metro se encuentra expuesto a diversos riesgos asociados al mercado, como también a riesgos propios de su negocio y para ello ha creado instancias dentro de su organización que buscan la generación de estrategias que permitan minimizar estos riesgos y disminuir los potenciales efectos adversos que éstos conllevan.

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

A partir de estos riesgos, utilizando los marcos metodológicos de la ISO 31000, se definieron los procesos críticos, niveles de exposición y aceptación del riesgo. Para mitigar estos riesgos se definieron planes de tratamiento con plazos y responsables, además de indicadores para monitorear el comportamiento del nivel de riesgos. La gestión de riesgos es responsabilidad de la gerencia de planificación y control de gestión.

Los riesgos identificados están basados en 20 procesos críticos relacionados con la administración y control del Proyecto Líneas 3 y 6; las operaciones de trenes y estaciones; programación y ejecución de mantenimiento, control y gestión ambiental y sostenibilidad; prevención de riesgos y salud ocupacional; recursos humanos; abastecimiento; financiamiento largo plazo y control presupuestario; desarrollo de proveedores, además del Plan de Desarrollo de largo plazo.





[G4-2] Al final del año 2014, el Directorio identificó la necesidad de llevar a cabo un proceso de actualización de los riesgos ya levantados, con énfasis en analizar en mayor profundidad los procesos y etapas en las áreas de operaciones y mantención.

En consecuencia con el análisis realizado, el foco de Metro está en los 22 riesgos críticos, dado a sus altas severidades residuales. La siguiente tabla describe estos riesgos y actividades relacionadas con su gestión y mitigación.

| Riesgos Estratégicos | Acciones |
|---|--|
| Descarrilamientos y/o accidentes de trenes o incidentes de alto impacto en la operación por mala ejecución y/o coordinación de los protocolos y procedimientos. | Se estableció un plan de chequeo periódico de conductores en simuladores para el manejo de emergencias de colisión y otros. Se estableció la realización anual de exámenes sicométricos a todos los conductores, y se elaboró un plan con las medidas a seguir en casos que así lo amerite, con el fin de velar por la salud de los colaboradores y la continuidad operacional de Metro. Se estableció un plan de auditoría aleatoria de los eventos en Conducción Manual Libre (CML) para verificación de protocolos. |
| Choque o descarrilamiento de trenes o incidentes de alto impacto en la operación (causas internas: Mantenimiento Trenes, Vías y Sistemas). | Se efectuó análisis causa raíz para las actividades críticas de mantenimiento trenes vías y sistemas. Para todas estas actividades se asegura un cumplimiento del 100%. |
| Falta de lineamientos, políticas, estándares, metodología e indicadores de seguridad para trabajadores y contratistas. | Se implementó la fase 1 del proyecto Metro Safety, que contempla entre otras cosas Lineamiento a nivel ejecutivo de la seguridad (Política de Seguridad), la definición de roles, investigación de incidentes, adecuación de los planes de emergencia y plan de capacitación. |
| No cumplimiento de la normativa ambiental vigente y estándares definidos por Metro que dañaría la operación normal de la empresa e imagen corporativa. | Está en fase de implementación el Programa de Mitigaciones Medioambientales. Se elaboró Procedimiento Consideraciones Ambientales para contratistas. Se creó una propuesta de incorporación variables ambientales en procesos críticos de la compañía. |
| No cumplir compromiso de Resolución de Calificación Ambiental (RCA) en el proyecto de construcción de nuevas líneas (P63) que podría generar multas y/o sanciones de los organismos fiscalizadores, afectando el desarrollo del proyecto. | Se generó la contratación de un equipo de trabajo ad hoc de Medio Ambiente, que tiene como una de sus principales tareas el controlar los RCA. Desarrolló Plan de Auditoría Ambiental para la Etapa de Construcción del Proyecto de construcción de nuevas líneas. Se creó una base de datos con la información ambiental en la etapa de Construcción con el fin de priorizar las exigencias. |
| Sobre-costos y extensión de plazos en el proyecto Líneas 6 y 3. | Gestión de Aprobación de Obras Extraordinarias y modificaciones de contratos. Control presupuestario a través de reportes de avance Reportes de aditivos. |
| Riesgos relacionados con la continuidad operacional comprometida, debido a la ocurrencia de paralizaciones sindicales que puedan afectar la calidad de servicios y la movilidad de la ciudad (2 riesgos). | Mantención de las buenas relaciones laborales existentes. Durante el año 2014, se cerró de manera exitosa el proceso de negociación colectiva con el Sindicato N° 3. Revisiones de planes de contingencia frente a la amenaza de no disponibilidad del personal crítico para la continuidad operacional de Metro. |
| Ocurrencia de accidentes laborales significativos o recurrentes (1 riesgo). | Implementación de las fases del proyecto Metro Safety. |

| Riesgos Estratégicos | Acciones |
|---|---|
| Ocurriencia de accidentes producto de aspectos ambientales no controlados (1 riesgo). | Proyecto "Regularización Manejo de Sustancias Peligrosas" |
| Interrupción del Servicio a causa de incidentes o accidentes externos que afecten la operación de trenes, considerando que éstos ocurran en un espacio de tiempo y lugar considerados críticos para la operación (2 riesgos). | Se levantaron los puntos críticos de la red y amentaron medidas de resguardo en estos puntos. Se revisaron y actualizaron los procedimientos del Manual de Emergencias de Trenes, Túneles y Vías. |
| Ocurriencia de Incendio en trenes o túneles que afecten gravemente la vida de las personas o la operación de Metro (1 riesgo). | Se revisaron y actualizaron los procedimientos del Manual de Emergencias de Trenes, túneles y vías. Se efectuó un simulacro en acuerdo. |
| Inadecuados procesos de reclutamiento, selección y capacitación de personal clave (ejecutivos críticos y cargos masivos críticos) (2 riesgos). | Actualización de las descripciones de cargo de ejecutivos: rol, impacto y conocimiento. Diagnóstico, levantamiento e implementación plan de reentrenamiento aplicado al 100% de conductores. |
| Acelerar las fechas de entrega del proyecto de construcción de nuevas líneas (P63) por requerimientos externos (1 riesgo). | Realizar reuniones permanentes con los stakeholders (Directorio, Hacienda, entre otros). |
| Sobrepasar los indicadores de accidentes a las personas en las obras de las Líneas 6 y 3 según lo definido por Metro y/o la ocurrencia de accidentes fatales o incapacitantes (1 riesgos). | Definieron procedimientos con estándares de seguridad para empresas contratistas y revisión de plan de monitoreo. |
| Riesgos relacionados con una deficiente estructura de control del proyecto de construcción de nuevas Líneas 6 y 3 (4 riesgos). | Se levantaron, definieron y documentaron los procesos, para mantener una adecuada estructura de control del proyecto. Se definieron KPI orientados a controlar estos aspectos. |
| Ocurriencia de huelgas de contratistas en el proyecto de construcción de nuevas Líneas 6 y 3 (1 riesgo). | Se definieron lineamientos y coordinaciones para enfrentar estas contingencias. |

Fuente: Matriz de Riesgos de Metro, Gerencia Planificación y Control de Gestión



3. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Equilibrio financiero

Gestión financiera

Metro es una empresa estatal que autofinancia su operación y un tercio de sus nuevas líneas y extensiones. Debe velar permanentemente por su sostenibilidad financiera para cubrir sus costos operacionales y financieros, y la reposición de activos.

El transporte de pasajeros representó el 80% de los ingresos ordinarios de la empresa en el 2014. A partir de enero de ese año se aumentó la tarifa técnica, con la finalidad de costear los sistemas de aire acondicionados de los trenes de Metro de Santiago. Este incremento quedó establecido en el convenio firmado con el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones el 26 de junio de 2013.

Cabe señalar que la tarifa a público es distinta de la que percibe Metro por pasajero transportado. Mientras que en diciembre del año 2014 los clientes pagaron \$700 en hora punta, \$640 en horario valle y \$590 en horario bajo, en promedio la empresa percibió ese mes una tarifa técnica de \$349,25 por cada pasajero.

La tarifa técnica tiene como objetivo la cobertura de costos de la empresa, la cual se compone de costos operacionales, reposición de activos y deuda, en un plazo de 40 años. Dicha tarifa es actualizada mensualmente por un polinomio, que recoge las variables que componen la estructura de costos de largo plazo de la Sociedad (IPC, dólar, euro, precio de la potencia y energía eléctrica).

[G4-EC4] Metro es uno de los pocos trenes subterráneos del mundo que financia su operación y, además, coopera en los nuevos proyectos y extensiones, en este caso financiando un tercio del total. En relación al financiamiento de los dos tercios restantes de los proyectos de inversión, Metro recibió durante el año 2014, aportes fiscales por MM\$ 189.739.

| Cuadro Resumen Financiero (MM\$) | | | |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2012 | 2013 | 2014 |
| Ingresos ordinarios | 238.396,10 | 250.180,46 | 281.289,80 |
| Capital emitido | 1.776.047,71 | 2.001.000,85 | 2.207.691,64 |
| Patrimonio | 1.676.741,68 | 1.821.316,28 | 1.896.866,37 |
| Activos totales | 2.984.609,45 | 3.134.573,45 | 3.519.027,16 |



Planes de inversión

Metro tiene en curso proyectos de inversión por US\$ 3.322 millones, destacando la construcción de las nuevas Líneas 3 y 6, que alcanzan los US\$ 2.758 millones; y proyectos de mejoramiento de la red por US\$ 564 millones.

La empresa, a su vez, destina importantes recursos a estudios y proyectos de inversión, tanto de expansión de su red como de mantención y mejoramiento de su infraestructura. La inversión en expansión tiene como objetivo consolidar a Metro como eje estructurante del sistema de transporte público de la capital, mientras que la inversión en mantención y mejoramiento busca mejorar la calidad del servicio, seguridad y estabilidad de la operación, preservar y mantener las instalaciones y recintos, así como adecuar la tecnología a las necesidades de renovación y modernización de los equipos y sistemas, permitiendo brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

Respecto a las fuentes de financiamiento, durante el año 2014 las inversiones de reposición y mejoramiento de infraestructura y equipos se financiaron con recursos provenientes de la operación y aportes de capital. En relación a las inversiones necesarias para la expansión de la red, en general, la componente importada de los equipamientos es financiada por Metro vía contratación de deuda, la que es repagada a través de incremento de la tarifa técnica de Metro. En tanto, la componente nacional, compuesta por la infraestructura, obras civiles y otros gastos, así como los aranceles e impuestos por la internación de los suministros importados, es financiada con aportes del Fisco, los que posteriormente se capitalizan.

Participación en el mercado financiero internacional

Con el objetivo de financiar la construcción de las Líneas 3 y 6, así como los proyectos de modernización de la red, en febrero de 2014, Metro llevó a cabo, por primera vez en su historia, una colocación de bonos en el mercado internacional por US\$500 millones, operación que se materializó en Nueva York. Los recursos también se enfocaron en financiar los proyectos de mejora de la red, como la modernización de los trenes más antiguos de la flota y la incorporación de aire acondicionado al resto de los coches de Línea 1, entre otras iniciativas. Con este proceso Metro abrió un nuevo mercado para obtener financiamiento para futuros proyectos.

En diciembre del año 2014, Metro firmó el mayor contrato bancario internacional de su historia, por un total de US\$800 millones, suscrito con los bancos BNP Paribas y Sumitomo Mitsui, como agentes de la operación. El crédito financiero, encabezado por Sumitomo Mitsui, será destinado al financiamiento de las obras civiles, suministros y otros gastos asociados a la ejecución de los proyectos de expansión de la red. Con el crédito comprador de BNP Paribas se financiará los equipos, material rodante y otros gastos de los proyectos de expansión.

Es importante destacar que para obtener los créditos internacionales, la empresa tuvo que participar en un riguroso proceso de Due Diligence que incluyó un análisis de la gestión de sostenibilidad en la empresa en materias como relacionamiento con la comunidad, medio ambiente y responsabilidad social corporativa.

Valor económico generado y distribuido

[G4-EC1] El valor económico generado por Metro aumentó un 15% respecto del año 2013, pasando de MM\$261.454 a MM\$300.542, como consecuencia del incremento de un 12,4% en el valor generado por las actividades ordinarias de la empresa. En menor medida, los ingresos financieros y otros, también contribuyeron a aumentar el valor económico generado.

En relación al valor económico distribuido, el mayor incremento respecto al año 2013 se produjo en la partida destinada a costos operativos que se incrementó en un 35,1%, principalmente, producto de mayores costos de energía, alcanzando los MM\$ 44.288 en gastos generales y mantenimiento. Por otro lado, se observó una disminución en el ítem reinversión en Metro por MM\$9.000.

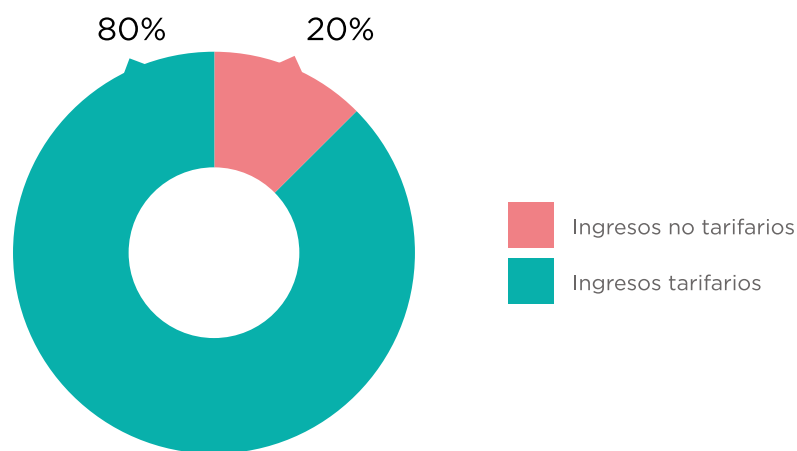
| Valor Económico Generado y Distribuido | | MM \$ | | |
|--|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | | 2012 | 2013 | 2014 |
| Valor económico generado (A) | | \$247.878 | \$261.454 | \$300.542 |
| Ingresos | Ingreso de Activos ordinarios | \$238.396 | \$250.180 | \$281.290 |
| | Ingresos financieros | \$8.470 | \$9.036 | \$10.343 |
| | Otros ingresos por función | \$1.012 | \$2.238 | \$8.909 |
| Valor económico distribuido (B) | | \$247.880 | \$261.455 | \$300.542 |
| Personal | Total Personal | \$52.883 | \$59.068 | \$61.331 |
| Costos operativos | Mantenimiento | \$36.056 | \$38.637 | \$48.348 |
| | Energía eléctrica | \$29.256 | \$30.275 | \$44.288 |
| | Gastos generales | \$34.522 | \$36.588 | \$49.913 |
| | Total costos operativos | \$99.834 | \$105.500 | \$142.549 |
| Gobiernos | Total | \$5.548 | \$5.288 | \$6.396 |
| Proveedores de fondos | Pagos de intereses | \$42.814 | \$39.500 | \$46.446 |
| | Pago de deuda | \$46.060 | \$46.216 | \$52.819 |
| | Total | \$88.874 | \$85.716 | \$99.265 |
| Reinversión Metro | Total reinversión (A-B) | \$741 | \$5.883 | -\$9.000 |



Negocios no tarifarios

Los negocios no tarifarios representan un importante ingreso para la operación de Metro, alcanzando el 20% de los ingresos en el año 2014.

Además ser un importante aporte financiero para Metro, con estos negocios se busca un triple impacto: rentabilizar los espacios, entregar servicios que agreguen valor a la calidad de vida y experiencia de los usuarios, y contribuir a construir una imagen positiva.

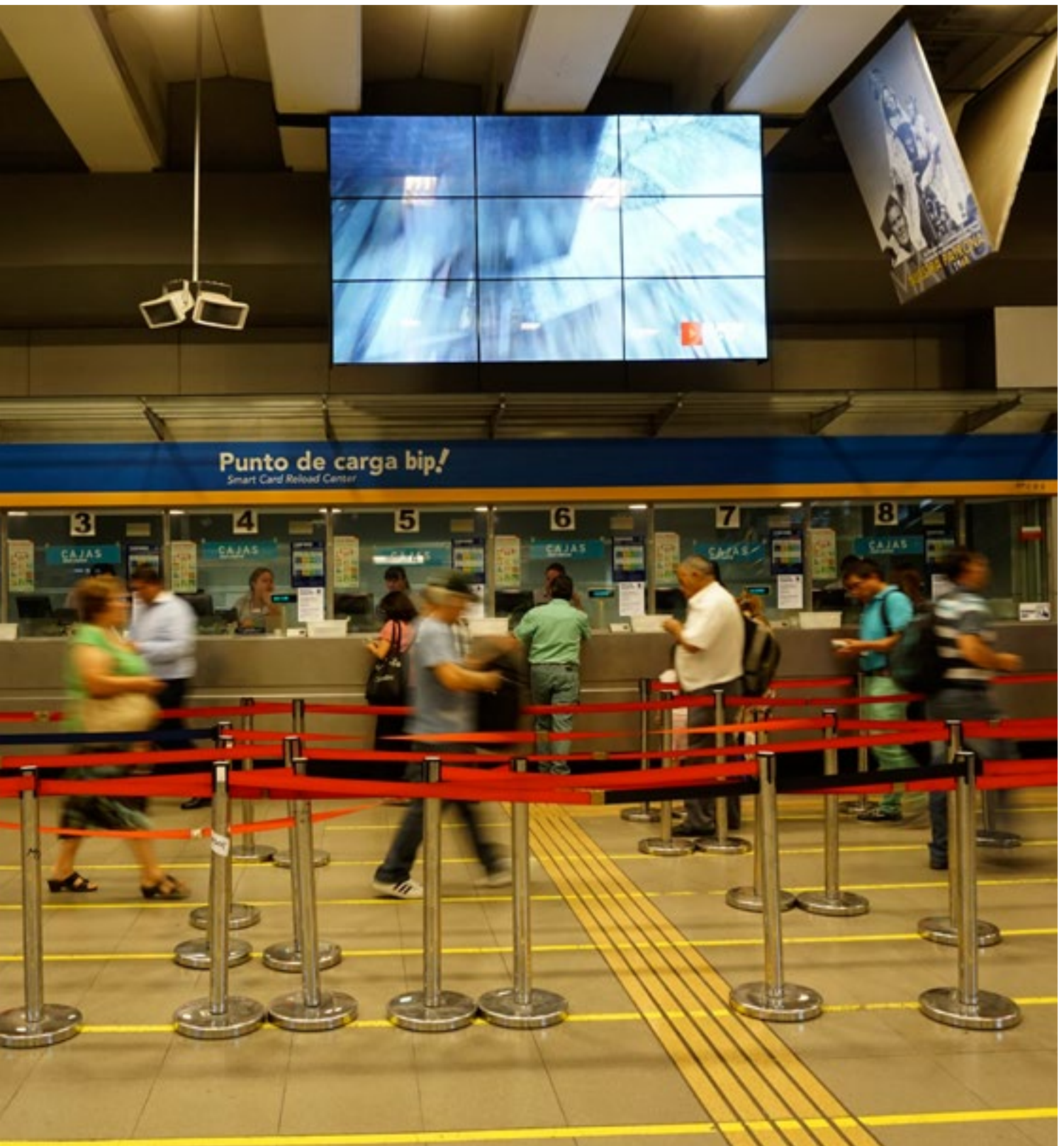


Los principales negocios no tarifarios son:

1. **Canal de venta:** administra la red de carga de tarjeta Bip!, en sus canales presenciales y remotos, siendo responsable de realizar las innovaciones en los distintos canales de carga con el objetivo maximizar la red de superficie, brindando mayores facilidades y comodidades a los usuarios. Asimismo, Canal de Ventas tiene a su cargo la fabricación y comercialización de la tarjeta Bip! en sus distintos formatos y de la Tarjeta Nacional Escolar
2. **Retail:** disponemos de más de 10.000 metros cuadrados de locales y módulos comerciales. Los principales rubros son minimarkets, comercios, servicios, comida, panadería y telefonía.
3. **Telecomunicaciones:** cobertura interna en estaciones y trenes; y externa, arriendo de espacios para antenas en terrenos e infraestructura y red de fibra óptica.
4. **Servicios:** cajas automáticas, vending machines, teléfonos públicos y servicios
5. **Publicidad:** en estaciones y trenes (operada por JCDecaux), Metro TV (operado por SubTV) y publicidad externa.
6. **Inmobiliario:** arriendo de terrenos y edificios, y conexiones con terceros
7. **Intermodales:** ingresos por partidas y arriendos.
8. **Consultorías:** asesoría internacional. A la fecha Metro ha asesorado con su experiencia a diferentes metros latinoamericanos (Argentina, Brasil, Perú y Panamá), principalmente en el ámbito del Diseño, negocios no tarifarios y la construcción de nuevas líneas.

En el marco de su compromiso con los clientes de negocios no tarifarios, Metro mide regularmente su satisfacción, con el fin de determinar oportunidades de mejora en la relación entre ambas partes y así asegurar el éxito de sus negocios.





4. COLABORADORES Y PROVEEDORES

Gestión de personas

[DMA] Metro tiene un fuerte compromiso con sus trabajadores, a quienes reconoce como uno de sus pilares fundamentales para concretar y alcanzar sus metas. Esto queda de manifiesto en la Política de Sostenibilidad, en la que la empresa se compromete a **“realizar el trabajo con altos estándares de seguridad y salud, impulsando acciones que mejoren la calidad de vida de los colaboradores”**.

La Gerencia Corporativa de Recursos Humanos es responsable por la gestión de personas, además de la administración y gestión de los contratistas.

Uno de los proyectos estratégicos corporativos interesantes a resaltar donde los beneficiarios fueron los trabajadores es el proyecto de Mejoramiento de Espacios Físicos.

Mirando hacia el año 2015, Metro está enfocando sus esfuerzos en el desarrollo organizacional que incluirá acciones relacionadas con la gestión de conocimiento, formación y capacitación y la gestión de talento. El objetivo principal es alinear la gestión de las personas con las necesidades de la empresa y asimismo promover un ambiente laboral que permita enfrentar con éxito, los desafíos que nos dejó el 2014.

Metro cuenta con una vida sindical participativa y eso se refleja en la fluida comunicación que existe con las distintas organizaciones. Esto es evidente al constatar que en muchas ocasiones se llega a acuerdos que se relacionan con las jornadas de trabajo y con otros temas de interés mutuo. El irrestricto respeto de Metro a la legislación laboral permite mantener una adecuada relación con sus trabajadores.



Nuestros colaboradores

[G4-10] En el año 2014, la dotación total de Metro aumentó en un 2,8%, llegando a 3.630 colaboradores, de los cuales el 76,6% fueron hombres y el 23,4% mujeres.

Total trabajadores por género



Metro procura otorgar estabilidad a sus colaboradores, lo cual se evidencia en el alto porcentaje de trabajadores que se desempeña en jornadas completas y tiene contrato indefinido, que en 2014 llegó al 97%.

Trabajadores por tipo de jornada y contrato

| | 2012 | | | 2013 | | | 2014 | | |
|-------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Jornada Laboral | | | | | | | | | |
| Jornada parcial | 31 | 21 | 52 | 63 | 60 | 123 | 43 | 52 | 95 |
| Jornada completa | 2.645 | 704 | 3.349 | 2.656 | 751 | 3.407 | 2.749 | 786 | 3.535 |
| Sub total género | 2.676 | 725 | 3.401 | 2.719 | 811 | 3.530 | 2.792 | 838 | 3.630 |
| Contrato laboral | | | | | | | | | |
| Plazo fijo | 143 | 15 | 158 | 21 | 6 | 27 | 64 | 12 | 76 |
| Plazo indefinido | 2.533 | 710 | 3.243 | 2.698 | 805 | 3.503 | 2.728 | 826 | 3.554 |
| Sub total género | 2.676 | 725 | 3.401 | 2.719 | 811 | 3.530 | 2.792 | 838 | 3.630 |

[G4-LA12] En cuanto a diversidad de género, se puede observar un aumento de mujeres en cargos de nivel ejecutivo, pasando de 14 en el año 2013, a 21 en el 2014. Además, se registró un leve incremento en la cantidad de mujeres trabajando en mantención.

El estamento que siguió concentrando el mayor número de mujeres es el de “Personal Estaciones”, con 229.

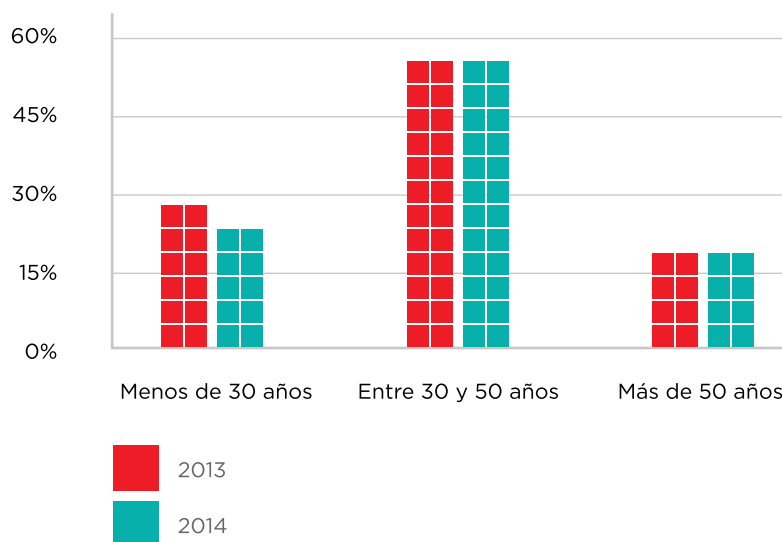
Trabajadores por categoría profesional

| Estamento | | 2012 | | 2013 | | 2014 | |
|----------------------------|---------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Personal Tráfico de Trenes | Hombres | 845 | 24,8 | 1.007 | 28,5 | 1.000 | 27,5 |
| | Mujeres | 216 | 6,4 | 225 | 6,4 | 218 | 6 |
| Personal Mantenimiento | Hombres | 486 | 14,3 | 448 | 12,7 | 494 | 13,6 |
| | Mujeres | 14 | 0,4 | 10 | 0,3 | 16 | 0,4 |
| Personal Estaciones | Hombres | 815 | 24 | 704 | 19,9 | 631 | 17,4 |
| | Mujeres | 196 | 5,8 | 228 | 6,5 | 229 | 6,3 |
| Jefe Sección | Hombres | 74 | 2,2 | 79 | 2,2 | 75 | 2,1 |
| | Mujeres | 17 | 0,5 | 20 | 0,6 | 23 | 0,6 |
| Ejecutivos | Hombres | 82 | 2,4 | 85 | 2,4 | 88 | 2,4 |
| | Mujeres | 15 | 0,4 | 14 | 0,4 | 21 | 0,6 |
| Analistas | Hombres | 242 | 7,1 | 306 | 8,7 | 282 | 7,8 |
| | Mujeres | 132 | 3,9 | 190 | 5,4 | 175 | 4,8 |
| Administrativos | Hombres | 151 | 4,4 | 89 | 2,5 | 212 | 5,8 |
| | Mujeres | 116 | 3,4 | 125 | 3,5 | 166 | 4,6 |



[G4-LA12] La diversidad etaria se mantuvo estable, con 57% de los trabajadores entre 30 y 50 años. El total de colaboradores con menos de 30 años bajó levemente, mientras que se mantuvo el porcentaje de aquellos que tienen entre 30 y 50 años, y se incrementó en dos puntos porcentuales el segmento de mayores de 50 años.

Trabajadores por categoría etaria



Reclutamiento y remuneraciones

Metro garantiza la igualdad de oportunidades y rechaza cualquier forma de discriminación, lo cual se expresa en su Código de Ética.

Una manifestación de este compromiso es el proceso de reclutamiento, donde no se hace diferencia alguna entre los candidatos más allá de las habilidades requeridas para el cargo.

[G4-LA1] Durante el año 2014, Metro contrató a 199 colaboradores nuevos, con una tasa de contratación de 3,99%. En relación a las remuneraciones, contamos con una Política de Compensaciones que contempla el análisis de los antecedentes curriculares, la experiencia (nivel de madurez) y el desempeño para asignar al colaborador dentro de una banda salarial acorde al nivel de su cargo y otorgar la remuneración correspondiente, resguardando competitividad externa y equidad interna.

El género no es incorporado como variable del análisis de asignación de renta. La empresa retribuye el desempeño y la contribución relativa de sus trabajadores a través del otorgamiento de compensación monetaria y no monetaria (beneficios y reconocimiento).

[G4-LA13] Relación salario base mujeres y hombres en Metro

| Categoría Profesional | Salario base mujeres v/s hombres | | |
|------------------------|----------------------------------|------|------|
| | 2012 | 2013 | 2014 |
| Administrativo | 1,07 | 1,05 | 1,06 |
| Analista | 0,85 | 0,87 | 0,94 |
| Ejecutivo | 0,7 | 0,72 | 0,68 |
| Jefe de Sección | 0,83 | 0,96 | 0,89 |
| Personal Estaciones | 1,17 | 1,1 | 1,19 |
| Personal Mantenimiento | 1,04 | 1,02 | 1,19 |
| Personal Tráfico | 0,85 | 0,86 | 0,92 |

[G4-EC5] Con respecto a las remuneraciones de Metro en comparación con el sueldo mínimo de Chile, que a Diciembre de 2014 estaba fijado en 225.000 CLP, el sueldo más bajo para hombres es 1,24 veces el sueldo mínimo país y el de mujeres es 1,34 veces. Cabe señalar que, adicionalmente, los trabajadores de Metro, con contrato indefinido, reciben una asignación operacional que incrementa su renta imponible mensual.

Relación entre salario mínimo Metro / salario mínimo país

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer |
| Sueldo base estándar | 244.389 | 262.986 | 256.893 | 285.039 | 278.968 | 301.891 |
| Proporción del sueldo mínimo país | 1,27 | 1,36 | 1,22 | 1,36 | 1,24 | 1,34 |

Rotación

[G4-LA1] Durante el periodo, 266 personas dejaron la empresa, lo que equivale a una tasa de rotación de 7,33%. Esto representa un ligero aumento respecto al año anterior.

Tasa de Rotación

| | 2013 | 2014 |
|--------------------|-------|-------|
| Total egresos | 252 | 266 |
| Tasa de rotación % | 7,14% | 7,33% |

Rotación: número de trabajadores que han dejado la organización / número de trabajadores total.



Al analizar los egresos, se observa que el 56% de las personas que salieron de la empresa en el año 2014, corresponden al rango etario entre 30 y 50 años, seguido por un 36% de menores de 30 años.

Egresos por edad y género

| | 2012 | | 2013 | | 2014 | |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Menores de 30 años | 115 | 41 | 79 | 26 | 69 | 28 |
| Entre 30-50 años | 146 | 29 | 99 | 24 | 125 | 24 |
| Mayores de 50 años | 61 | 11 | 22 | 2 | 17 | 3 |
| Total por género | 322 | 81 | 200 | 52 | 211 | 55 |
| Total consolidado | 403 | | 252 | | 266 | |

Metro Safety

Metro cuenta con una Política de Seguridad, a través de la cual se compromete a desarrollar el valor de la seguridad con una mirada integral, en todos los procesos que realiza la empresa y donde participan trabajadores, contratistas y clientes.

La salud y seguridad son una prioridad y un tema estratégico, abordados desde el Directorio de Metro. Con el objetivo de liderar y promover estas materias, mensualmente sesiona un Comité de Gerentes, el cual es convocado y liderado por el Gerente General. En esta instancia se presenta la gestión realizada en salud y seguridad, exponiendo principalmente los avances de la implementación del sistema Metro Safety, incidencias relevantes y el estado de los indicadores de accidentabilidad de trabajadores propios, contratistas y clientes.

La subgerencia Seguridad Operacional y Respuesta a la Emergencia es responsable para el sistema de seguridad Metro Safety. La subgerencia consiste en equipos de expertos en prevención de riesgos e ingenieros para las líneas de Metro, el área de mantención y el proyecto de las nuevas líneas, con el fin de asegurar que la seguridad operacional está gestionada en todas las áreas de la empresa.

El Sistema Integrado de Seguridad Metro Safety y los programas asociados, permiten el control administrativo de planificación, ejecución y verificación, además de la incorporación de mejoras continuas a los procesos, considerando los temas de safety.

Metro Safety fue desarrollado según las necesidades y realidades de la empresa, y consta de 22 elementos de gestión de seguridad que en su conjunto cubren en forma exhaustiva y sistemática los aspectos relativos a la naturaleza de las operaciones y servicios de Metro. Dado el amplio alcance del sistema, para su implementación se definió un proyecto en tres fases, distribuidas entre los años 2013 y 2016:



Durante el segundo semestre del año 2014, se dio por concluido el desarrollo de la primera fase: “Estandarizar”, la cual tenía por objetivo cerrar las brechas prioritarias y asegurar el cumplimiento del marco legal. Además, se comenzó a trabajar en la fase 2 del Sistema: “Desarrollar”, con la cual se busca administrar preventivamente y estandarizar prácticas.

La implementación del Sistema contempla varios programas enfocados en la gestión de las distintas áreas de la organización, siendo la línea de administración la responsable de gestionar la seguridad.

Metro Safety considera la incorporación gradual de los programas en la empresa, por lo que en el año 2014 los focos escogidos fueron los siguientes:

Gerencia Corporativa de Operaciones y Servicios: los programas buscan disminuir y controlar la accidentabilidad. Se comenzó por las Subgerencias de Líneas, particularmente en las áreas Trenes y servicios, para lo cual se conformaron Comités de Seguridad destinados a liderar el tema.

Gerencia Corporativa de Mantenimiento: los programas buscan controlar la accidentabilidad y gestionar los riesgos intrínsecos de las labores realizadas en mantenimiento, razón por la cual se optó por empezar con las Subgerencias de Mantenimiento de trenes y Mantenimiento de Estaciones y Servicios, incorporando programas en los distintos talleres de Metro.

Gerencia Corporativa de Desarrollo de Proyectos: los programas buscan dar cumplimiento legal, controlar la accidentabilidad de los trabajadores contratistas y gestionar los riesgos asociados a las labores de construcción de las Líneas 3 y 6. Es por lo anterior que las acciones estuvieron orientadas a implementar Programas



Metro Safety en las empresas contratistas que desarrollan trabajos en el Proyecto. Previo a la puesta en marcha de los distintos Programas, se realizaron capacitaciones a los diversos estamentos que ejercen liderazgo en las áreas: Subgerentes de Metro, Jefaturas y Supervisión de Líneas, Jefaturas y Supervisión de Mantenimiento, Jefes de Tramos y Coordinadores del proyecto de Líneas 3 y 6; miembros de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, y Sindicatos.

Una vez que comenzaron a ejecutarse los programas, se hizo seguimiento y control de su cumplimiento con el fin de establecer posibles mejoras en los procesos, procedimientos, formación y en otros aspectos involucrados en el Sistema Integrado de Seguridad.

Comités Paritarios

[G4-LA5] Metro cuenta con once Comités Paritarios que cubren el 100% de los trabajadores en las líneas operativas, talleres de mantención, así como en edificios y oficinas corporativas. Cada comité cuenta con tres representantes titulares y tres representantes suplentes tanto de trabajadores como de la administración. Debido a un cambio de oficinas de la Gerencia de Proyectos, un comité dejó de funcionar en el 2014.

Como parte del Programa Metro Safety, en el año 2014 se realizaron cuatro sesiones de capacitación sobre el Sistema Integrado de Seguridad en las que participaron los integrantes de los Comités Paritarios. Esto con el fin de estandarizar la gestión y coordinar las acciones de seguridad de los once comités. En octubre, los presidentes de los comités se reunieron para analizar los resultados de la gestión en prevención de riesgos en las distintas áreas de Metro.

[G4-LA6] Con respecto a las estadísticas de seguridad ocupacional de los trabajadores de Metro, la siguiente tabla muestra un comportamiento estable entre la cantidad de accidentes en los años 2013 y 2014. Sin embargo, se puede apreciar una disminución en la cantidad de días perdidos por estos accidentes, además de una reducción en el Índice de Gravedad y la Tasa de Accidentes.

Cifras de salud y seguridad ocupacional Trabajadores Metro

| | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------------|--------|--------|--------|
| Accidentes | 127 | 136 | 138 |
| Días perdidos | 1.395 | 1.735 | 1.349 |
| Accidentes Mortales | 0 | 0 | 0 |
| Índice de Frecuencia (IF) | 16,56 | 16,61 | 16,69 |
| Índice de Gravedad (IG) | 181,91 | 211,93 | 163,16 |
| Tasa de Accidentes (TA) | 3,86 | 3,89 | 3,84 |
| Tasa de Ausentismo | 5,67% | 6,16% | 6,70% |

IF = (no de accidentes CTP/HH del periodo) x 1000000
 IG = (No de días perdidos acc CTP/Horas periodo) x 1000000
 TA = (No de accidentes CTP/dotación promedio periodo) x 100

La seguridad ocupacional es una prioridad para Metro, no solo para sus trabajadores propios, sino para los contratistas que se desempeñan en la construcción de las nuevas líneas.

En las licitaciones de Metro se exponen los requerimientos de seguridad que deben ser presentados por las empresas. Una vez que los trabajos son adjudicados, se hace entrega del Reglamento Especial de Contratistas.

Dado el modelo de trabajo de construcción, existen distintas instancias para controlar los riesgos asociados a las actividades que se realizan en terreno. Metro propone un programa de trabajo orientado al control de los riesgos, el cual es responsabilidad de la empresa contratista encargada de la ejecución de las faenas. Por su parte, las empresas contratistas a cargo de las Inspecciones Técnicas de Obras (ITO) deben supervisar que las actividades comprometidas en el programa de la constructora se cumplan. Finalmente, Metro se encarga de resguardar que el control de la ITO sobre la constructora sea el adecuado, mediante auditorías del sistema.

Durante el año 2014, Metro formó mesas técnicas de trabajo con las empresas contratistas con mayor accidentabilidad y las respectivas ITO que supervisan las labores de las primeras. El objetivo de dicha actividad fue actualizar las matrices de riesgos y proponer programas de trabajo acorde a las realidades presentes en terreno. Con lo anterior se logró establecer barreras de control más efectivas sobre los peligros identificados.



Cifras de salud y seguridad ocupacional contratistas

| | 2013 | 2014 |
|----------------------|------|--------|
| Accidentes | ND | 223 |
| Días perdidos | ND | 5.732 |
| Accidentes mortales | ND | 0 |
| Índice de frecuencia | ND | 18,72 |
| Índice de gravedad | ND | 481,18 |
| Tasa de accidentes | ND | 4,19 |

IF = (no de accidentes CTP/HH del periodo) x 1000000

IG = (No de días perdidos acc CTP/Horas periodo) x 1000000

TA = (No de accidentes CTP/dotación promedio periodo) x 100

[G4-LA7] Metro se esfuerza por otorgar adecuadas condiciones de salud ocupacional, lo cual también es abordado en el Sistema Integrado de Seguridad Metro Safety. Durante el año 2014, se trabajó en un análisis y una evaluación de los riesgos que pudieran generar enfermedades ocupacionales, para en el 2015 utilizar los resultados para gestionar los riesgos identificados en este ámbito.

Desarrollo Profesional

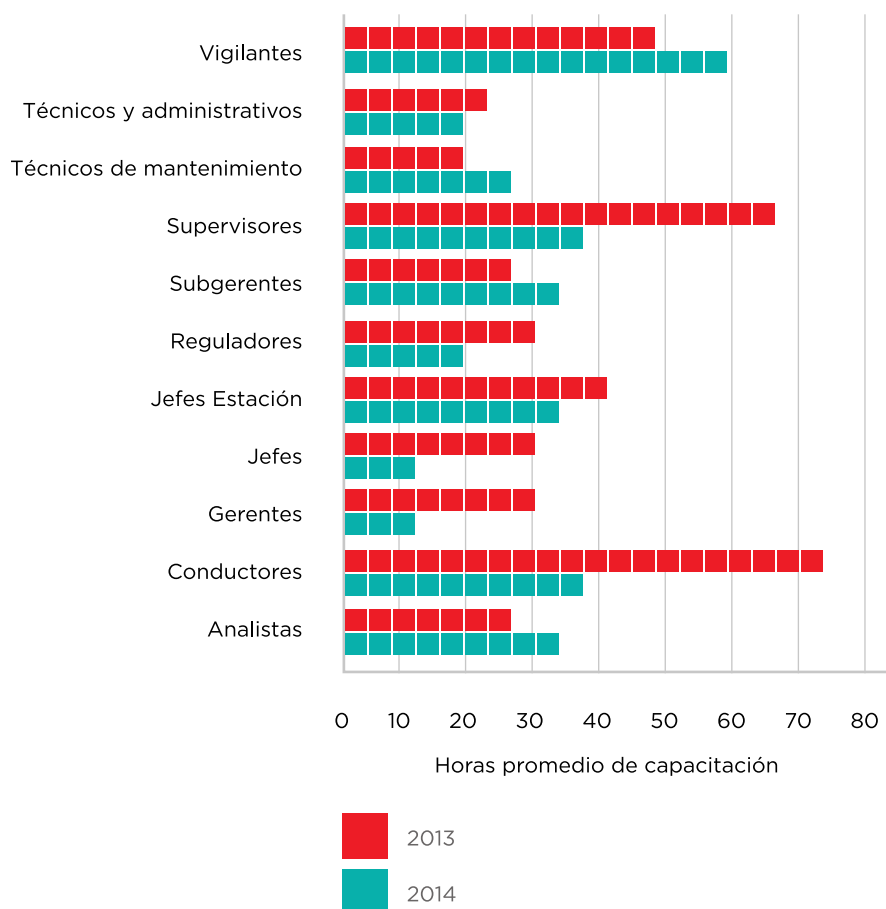
Capacitación y formación

[G4-LA9] En el año 2014, se registraron 120.246* horas de capacitación, con un promedio de 33 horas por colaborador, en comparación con 162.175 horas y un promedio de 46 horas por colaborador en el 2013. Por primera vez, podemos presentar el desglose del promedio de horas de capacitación por género: 36 horas anuales de capacitación de hombres y 22 horas de mujeres.

Con el compromiso de entregar un servicio seguro a los usuarios, durante el año 2014 los vigilantes de Metro obtuvieron el promedio más alto de capacitación (57,5 horas). Otros grupos que recibieron mayor formación, en el 2014, fueron los técnicos de mantenimiento, subgerentes y analistas.

*La diferencia con las horas informadas en la memoria financiera (119.977 horas) se debe a un ajuste que se realizó dado que posteriormente se incorporaron horas de reentrenamiento del personal operativo que no se consideraron para la memoria.

Promedio de horas de capacitación por categoría profesional



[G4-LA10] Los programas formales de capacitación de Metro se orientan a dos grandes segmentos: Programas de Formación Corporativos y Programas de Formación de Operaciones.

Programas corporativos de formación

Plan de formación anual por gerencias: Este plan concentra actividades orientadas a disminuir brechas funcionales y de competencias, las que son canalizadas a través de un proceso de levantamiento de necesidades de capacitación.

Durante el año 2014 se realizaron 255 actividades, capacitando a 3.343 trabajadores, con 119.977 horas hombre de formación para las once gerencias corporativas de Metro.

Integración corporativa: Se rediseñó y lanzó el nuevo Programa de Integración Corporativa Metro, proceso de inducción que busca mejorar la forma de integrar a los ingresos con la cultura, misión e identidad de la empresa.

El nuevo formato tiene una metodología más participativa y experiencial, con la intención de generar mayor cercanía con cada uno de los participantes y así fortalecer el sentido de pertenencia con la organización y la integración.

Durante el año, se realizaron 20 procesos de Integración, en los que participaron 272 nuevos trabajadores.



Programas de formación en operaciones

Para los colaboradores de Operaciones se establecieron dos grandes ejes de formación:

- Habilitaciones a cargos (conductores, vigilantes privados, jefes de estación y supervisores).
- Reentrenamientos para mantener los niveles de conocimiento y habilidades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa.

Durante el periodo, se ejecutaron 533 reentrenamientos para trabajadores de operaciones, los que incluyeron a jefes de estación, inspectores intermodales y supervisores de servicio. La formación tuvo como principal objetivo fortalecer las herramientas de gestión y transferir conocimientos sobre la Ley de Subcontratación; el Manual de emergencias en trenes, túneles, vías y estaciones de Metro; el liderazgo vinculado a emergencias de Metro, la comunicación efectiva y el análisis de casos ocurridos en nuestras estaciones, con el fin de recoger las mejores prácticas y fortalecer los procedimientos.

Así también, se dio inicio al reentrenamiento de conductores, apoyado por el levantamiento de brechas (diagnóstico realizado on-line a través de la plataforma de formación EDUMETRO), que consistió en detectar materias transversales críticas para la operación como señalización, zona de maniobras y averías, comenzando con la tecnología NS-74, para luego dar continuidad a las demás tecnologías de nuestros trenes. Complementariamente, se actualizó a 900 conductores respecto a nuestro Manual de Emergencias en trenes, túneles, vías y estaciones.

Durante el año, se finalizó la segunda etapa de la implementación de la Escuela de Servicio para el personal operativo (interno y externo), que congregó a 1.257 participantes. El programa se orientó a formar habilidades de atención al cliente como empatía y asertividad, además de asegurar la correcta incorporación de la Estrategia de Servicio de Metro en las prácticas operacionales.

Evaluación de desempeño

Debido a los nuevos desafíos que se ha planteado la empresa, la Gestión del Desempeño en Metro se encuentra en un proceso de revisión para incorporar mejoras en su versión 2015.

El total de personas que cumple con los requisitos de antigüedad y tasa de ausentismo reciben una evaluación formal de su desempeño y una retroalimentación sobre sus fortalezas, áreas de mejora y oportunidades de desarrollo.

La Evaluación de Desempeño sigue siendo en Metro una herramienta de gestión por meritocracia, permitiendo participar en postulaciones a cargos internos, ajustes salariales, cursos, becas, entre otros. En el año 2014, se mantuvo la tendencia a aumentar el número de personas evaluadas.

[G4-LA11] Colaboradores con evaluación de desempeño

| | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| Número de personas evaluadas | 2.752 | 3.350 | 3.412 |
| % evaluados | 80,9 | 93,6 | 94 |

Calidad de vida y clima

Clima

Durante el año 2014, se aplicó la encuesta de percepción de clima laboral y se realizaron grupos focales para profundizar ciertas temáticas. Se conformaron mesas de trabajo por gerencia que permitieron identificar desafíos y oportunidades, así como acordar estrategias para lograr soluciones.

Durante ese año, se constituyeron Comités de Clima Locales conformados por colaboradores de cada gerencia. Estos comités permitieron articular respuestas corporativas con requerimientos locales, logrando que se buscaran soluciones acorde a las necesidades y particularidades de cada equipo.

En pro de lograr un correcto funcionamiento de los Comité Locales, se realizaron encuentros y capacitaciones a los líderes de comité, entregando las herramientas necesarias para su rol de articulador y coordinador de necesidades locales y soluciones transversales.

Calidad de vida

[G4-LA2] Metro cuenta con una variedad de beneficios sociales que buscan abordar las diferentes contingencias y necesidades de los colaboradores con contrato indefinido. La empresa está convencida de que la calidad de vida incide directamente en el desarrollo de las personas. Por eso, continúa trabajando arduamente para ofrecer mejores beneficios y una mayor cobertura.

Fondo de bienestar: tiene por objetivo mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y de su grupo familiar, otorgando beneficios como bonificaciones de salud y préstamos médicos y sociales. En el año 2014, el 97% de los trabajadores con contrato indefinido estuvo afiliado al fondo, lo que se traduce en 3.455 colaboradores, mientras que en el 2013 éstos llegaron al 84%.

El fondo se financia con cuotas de los socios y aportes de la empresa, lo cual representa una relación de uno a cinco. Durante el año 2014, se implementaron importantes mejoras en las bonificaciones de salud, aumentando todos los topes de reembolsos, destacando la duplicación del dental. Además, se incorporaron bonificaciones de leches maternas especiales y se mejoraron los reembolsos por



kinesiología y fonoaudiología. Se mejoró la política de cargas especiales, ampliando el grupo beneficiario al incluir hijos hasta los 25 años y a los que dejan de estudiar por causa de una enfermedad.

Política y programa de alcohol y drogas: durante el periodo se actualizó nuestra Política de Alcohol y Drogas, y realizamos capacitaciones sobre esta temática a 43 nuevas jefaturas y supervisores.

Atención social: el área de Calidad de Vida estableció el Programa “Más cerca de ti” que consiste en una red comunicacional y de apoyo, destinada a facilitar la difusión y acceso de los colaboradores a beneficios. Durante el periodo, se brindó atención social a 618 colaboradores y se realizaron 101 visitas a terreno.

Por otra parte, se desarrollaron 35 charlas y se efectuó el primer encuentro con supervisores de operaciones, actividad que tuvo como objetivo establecer alianzas para hacer llegar la información de beneficios a los trabajadores

Asignaciones sociales:

- “Metro te Acompaña”: asignaciones por matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento de cónyuges, hijos y padres. En el año 2014, se beneficiaron 322 trabajadores, lo que corresponde al 8,9% del total de los afiliados.
- Asignaciones escolares para hijos y trabajadores estudiantes: beneficio que abarca desde la educación preescolar hasta la educación superior. En el año 2014, recibieron este beneficio 1.420 trabajadores, que corresponden al 39%.
- Préstamos de salud (farmacia, dental, óptica, hospitalizaciones, etc.) y sociales (auxilio y arreglos habitacionales y funerario): obtuvieron este beneficio 2.084 trabajadores, que representan el 60% de los afiliados al fondo.

Programa de salud “Metrovida”: en el año 2014, se buscó potenciar este programa para lo cual se realizaron variadas actividades preventivas como la vacunación de 1.366 trabajadores contra la influenza y el desarrollo de la campaña de exámenes preventivos “Prefiero saber que estoy sano a creer que lo estoy”, que permitió atender a más de 740 trabajadores. Además, se brindó atención médica y nutricional, sin costo, a 219 colaboradores.

También se realizó “La feria de la salud”, donde se expusieron convenios de salud y se promovieron los beneficios en esta materia.

Programa de recreación y deporte: durante el año 2014, realizamos diversas iniciativas con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias:

| Tipo de actividad | Actividad | Descripción | Participantes | Calidad de vida |
|-------------------------------|--|---|--|--|
| Para la familia | “Mi Familia Visita Metro” | Las familias de los colaboradores conocieron las instalaciones más emblemáticas de Metro. | 223 | Busca acercar a los hijos y familiares directos de los trabajadores a la empresa, a través de una jornada entretenida en la cual conozcan los lugares más representativos de Metro e identifiquen el aporte que hacen sus padres y madres en la relevante función diaria de la operación y del servicio. |
| | Eventos al aire libre | Caminata familiar al cerro San Cristóbal | 79 | Existe una amplia gama de actividades deportivas y recreativas cuyo objetivo es incentivar un estilo de vida saludable y brindar instancias de acercamiento entre los trabajadores sus familias y la empresa: por ello se han desarrollado la segunda Caminata Familiar al cerro San Cristóbal y la primera Cicletada. |
| | | Primera cicletada familiar | 37 | |
| | Vacaciones de invierno y verano | Actividades deportivas, de aprendizaje y de entretenimiento para hijos de trabajadores durante 7 días. | 182 | Instancia que busca brindar un espacio de recreación y aprendizaje a los hijos de los trabajadores. Considera una semana de diferentes y entretenidas excursiones. |
| | II Concurso de pintura infantil, “El Metro del Futuro” | Se invita a participar a trabajadores de Metro del concurso de dibujos. Los dibujos ganadores según categoría son incluidos como imágenes para el calendario del año siguiente que se entrega a cada trabajador de Metro. | 56 | Instancia que invita a participar a los hijos de los trabajadores de Metro. Ellos participan presentando sus dibujos, los que consideran temáticas de Metro. Las pinturas ganadoras según categoría son incluidas como imágenes para el calendario del año siguiente que se entrega a cada trabajador de Metro. |
| Ciclo Cultura Calidad de Vida | Presentación de dos obras de teatro | 458 | | |
| Torneos | Copa de fútbol “Calidad de Vida” | 11ª versión. Competencia en tres categorías | 434 | Realizamos la 11ª versión de la Copa de fútbol “Calidad de Vida”, que este año contempló 3 categorías: todo competidor, senior y damas. Todos los domingos, entre julio y noviembre, 434 jugadores disputaron el torneo todo competidor. 17 fechas duró el torneo senior y las damas, nuevamente, se hicieron presentes con la copa femenina de futbolito. |
| | Campeonato de bowling | Segunda versión | 186 | En la 2ª versión del “Campeonato de Bowling”, 186 trabajadores se tomaron las pistas del Aventura Center para, en dos jornadas, disfrutar de una entretenida competencia. |
| | Programa de Acondicionamiento Físico | Clases de zumba, aerobox, pilates, yoga y crossfit | Participaron durante el año 256 personas en forma permanente | El “Programa de acondicionamiento físico” considera clases de acondicionamiento físico, zumba, aerobox, pilates, yoga y crossfit, que forman parte de la oferta que diariamente tiene el gimnasio del CCA para los trabajadores. Además, incluimos clases permanentes en el espacio destinado a actividad física de talleres San Eugenio. |



Protección de la maternidad

Metro está preocupado por ser un lugar de trabajo donde las familias sean parte integral de la vida laboral. Por esto, la empresa, en conjunto con la Federación de Sindicatos, definió una Política de Maternidad que contempla una serie de beneficios de protección a la maternidad, los cuales van más allá de lo estipulado por ley y están dirigidos a todas las trabajadoras embarazadas y con hijos menores de dos años.

Los beneficios incluyen el pago de sala cuna, jornadas de trabajo reducidas al momento de la reincorporación del postnatal y dos horas para la alimentación del bebé, lo que excede en una hora el beneficio legal y permite que las madres tengan tiempo suficiente para trasladarse hasta donde se encuentren sus hijos. También, se entrega vestuario maternal para trabajadoras que utilizan uniforme corporativo y se otorga mediodía de permiso al mes para que los papás puedan acompañar a su hijo a control de niño sano. Adicionalmente, se establecieron consideraciones especiales para mujeres que trabajan en operación de servicio o de trenes, según la naturaleza del trabajo.

[G4-LA3] Durante el periodo, 42 mujeres hicieron uso de su permiso maternal manteniéndose en su trabajo el 100% de ellas, después de un periodo de un año.

Relaciones laborales

[G4-HR4] Para Metro la relación con las organizaciones sindicales es fundamental y por ello se llevan a cabo reuniones mensuales con cada uno de los sindicatos y con la Federación, además de las reuniones particulares de mesas de trabajo conjuntas. La comunicación es directa, en reuniones y en las atenciones diarias, y constante por vía telefónica y de correos electrónicos.

Se cautela la libertad de asociación toda vez que en el año 2014 se formó el sindicato de vigilantes y dos sindicatos de conductores se fusionaron en una sola organización sindical. Basado en estos cambios, Metro actualmente cuenta con cuatro organizaciones sindicales:

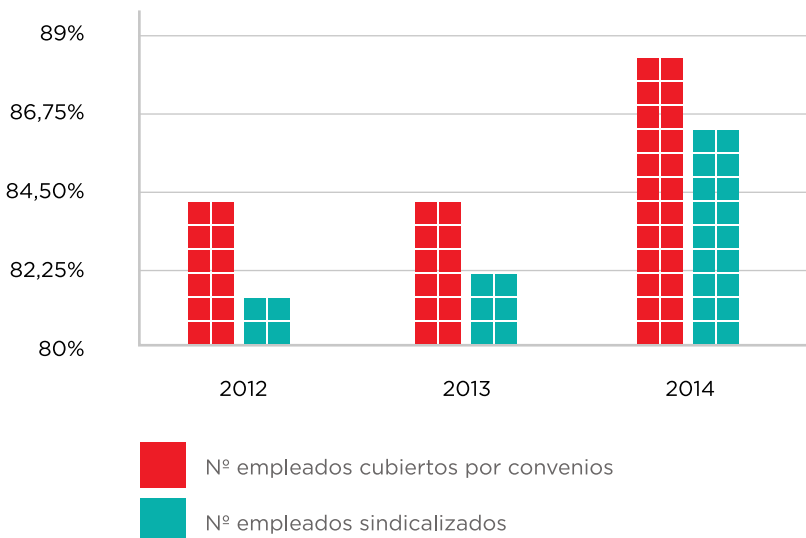
| Organización sindical | Miembros |
|--------------------------|---|
| Sindicato N°1 | Servicios: jefes de estación, vigilantes y técnicos, entre otros |
| Sindicato N°2 | Jefes de estación, cargos profesionales y técnicos y otros cargos |
| Sindicato N°7 | Conductores y algunos otros cargos |
| Sindicato Vigilantes | Vigilantes |
| Federación de Sindicatos | Agrupación de los Sindicatos N° 1, N°2, N°7 |

En cuanto al derecho a la negociación colectiva, el sindicato N°3 el año 2014 negoció anticipadamente, dándose cumplimiento a una facultad que permite la legislación laboral.

[G4-11] En el año 2014, el 85,5% de los trabajadores estaba suscrito a alguno de los cuatro sindicatos de Metro. Esto representa un aumento de 3,05% de la tasa de sindicalización con respecto al 2013.

Cabe de señalar que el 88% de los trabajadores de Metro está cubierto por convenios colectivos.

Trabajadores sindicalizados:



[G4-LA4] Cualquier cambio operativo referido a jornadas de trabajo es dialogado con el mundo sindical, por lo que no hay un plazo establecido o escriturado para indicar un cambio en la operación o la creación de un cargo distinto. Se busca el diálogo y se acuerda una fecha de vigencia que sea mutua. Legalmente, si hubiere un plazo puntual se respeta como en el caso de la jornada excepcional en donde la administración con las organizaciones sindicales acordaron una jornada excepcional, que fue autorizada por la Inspección del Trabajo por una vigencia de cuatro años.

[G4-HR6] Metro se caracteriza por ser una empresa que respeta la legislación laboral, por lo que no existe trabajo forzoso. Se propende a que nuestros trabajadores respeten su jornada de trabajo y cautelamos que se cumplan los descansos; el trabajo en horas extras es voluntario. Reforzamos nuestros lineamientos a través del Código de Ética.

Gestión de proveedores

[DMA] Los proveedores y contratistas de Metro son un eslabón muy importante de su cadena de valor, especialmente aquellos de los ámbitos de operaciones y mantenimiento, y los que participan en la construcción de las Líneas 3 y 6.

Metro cuenta con una Política de Adquisiciones que define los principales criterios y normas para la compra de bienes, contratación de servicios y obras. Los objetivos principales de la política buscan preservar la transparencia de los procesos de compra, optimizar la utilización de recursos y orientar al personal de Metro involucrado en adquisiciones.



[G4-12] En el año 2014, Metro contó con un total de 5.176 proveedores, de los cuales los principales son:

| Proveedor | Detalle |
|--------------------------------|---|
| Faiveley Transport Chile Ltda. | Repuestos para mantenimiento correctivo y preventivo de trenes ASO2, NS93, NS74. |
| Alstom Chile S.A. | Repuestos para mantenimiento correctivo y preventivo de trenes ASO2, NS93, AS04. |
| Thyssenkrupp Elevadores S.A. | Repuestos de transporte vertical para equipos de estaciones, correspondientes a ascensores, escaleras mecánicas, salva escaleras y plataformas. |
| Lucchini Rs S.P.A. | Suministro de ruedas de rodadura para trenes ASO2. |
| Grupos Diferenciales S.A. | Repuestos para el mantenimiento de puentes diferenciales de trenes NS93 y NS74. |
| Mersen Chile Ltda. | Repuestos eléctricos (fusibles y escobillas) para trenes NS93 y NS74. |
| Chilectra S.A. | Suministro de servicios y materiales para el sistema de alimentación eléctrica del Metro. |
| Archivert S.A. | Suministro de tarjetas BIP! al portador. |
| Salinas y Fabres S.A. | Repuestos para el mantenimiento de puentes diferenciales y boguie de trenes NS93. |
| Skf Chilena S.A.I.C. | Suministro de rodamientos para el mantenimiento mecánico de trenes NS74 y NS93. |

En relación a los contratistas de Metro, en 2014 existieron 38 contratos claves por servicios bajo el régimen de subcontratación, los que están clasificados en las siguientes cinco categorías:

| Categoría de actividades en la cadena de valor | Número de contratistas | Ubicación de los contratistas |
|--|------------------------|---|
| Seguridad en las estaciones, talleres y edificios de Metro | 3 | Estaciones, talleres y edificio corporativo |
| Cajeros de boleterías de Metro y administración de Oficinas de Servicio al Cliente | 4 | Estaciones de Metro |
| Aseo estaciones | 2 | Estaciones de Metro |
| Mantenimiento de estaciones y servicios, vías y energía eléctrica, mantenimiento menor | 22 | Talleres de Metro |
| Administración y soporte | 7 | Edificio corporativo |

El área de abastecimiento de Metro es responsable de las adquisiciones a través de los procesos de licitación. Luego de la selección de los proveedores, la administración de contratos está a cargo de cada gerencia dependiendo del servicio entregado.

Con respecto a los contratistas, la subgerencia de servicios externos, que forma parte de la gerencia de recursos humanos, es la encargada de gestionar y fiscalizar el cumplimiento laboral y previsional de los contratos bajo régimen de subcontratación.

[G4-LA14] Metro prioriza su rol subsidiario como empresa mandante en las relaciones con sus contratistas, a quienes evalúa en función de su cumplimiento laboral y previsional. Para ello, Metro solicita mensualmente a sus empresas contratistas el certificado de cumplimiento laboral y previsional, emitido por la Dirección del Trabajo (F30-1).

Desde agosto del año 2014, Metro trabaja con una empresa certificadora que se encarga de fiscalizar en terreno, de forma mensual, el cumplimiento laboral, previsional, las condiciones de trabajo, así como la eventual vulneración de los derechos de los trabajadores de empresas contratistas. Las observaciones levantadas durante las fiscalizaciones son revisadas y clasificadas por Servicios Externos y enviadas a los administradores de contrato para su debida gestión.

Los informes mensuales sobre el cumplimiento de los contratistas se comparten con el directorio de Metro.

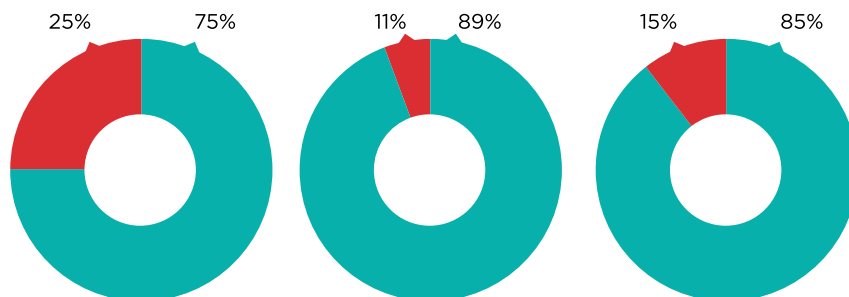
Metro tiene el derecho de retener los estados de pago cuando la empresa presenta incumplimientos laborales y/o previsionales.

En el año 2014, Metro realizó la 4ª Encuesta de Satisfacción de Proveedores con respecto al proceso de licitaciones, la cual fue contestada por 253 empresas. Los resultados obtenidos son utilizados para identificar oportunidades de mejora en sus procesos.

[G4-EC9] Los gastos en proveedores y contratistas durante el año 2014 aumentaron en un 42%, lo que se traduce en 574.722 millones de pesos, mientras que en el año anterior esta cifra fue de 404.840 millones de pesos.

Se mantuvo la misma tendencia en la división entre compras nacionales e internacionales, con un leve aumento en el porcentaje de gastos internacionales.

Gastos en proveedores



| | 2012 (MM\$) | 2013 (MM\$) | 2014 (MM\$) |
|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Nacional | 229.554 | 362.714 | 491.047 |
| Internacional | 75.468 | 43.126 | 83.675 |
| Total | 305.022 | 404.840 | 574.722 |



5. COMUNIDAD

El contexto socio político está actualmente caracterizado, entre otras cosas, por una ciudadanía cada vez más empoderada que exige mayores niveles de participación. Lo anterior se traduce en una fuerte demanda de las comunidades por una gestión empresarial transparente, responsable y vinculada a su entorno. Este escenario propicia demandas concretas de los ciudadanos por participar en los proyectos que impactan en su calidad de vida.

Bajo este marco, en el año 2013, se generó la Estrategia de Relaciones Comunitarias con el objetivo de “facilitar el tránsito hacia un nuevo posicionamiento el que, sin comprometer la calidad con la que Metro es reconocido hoy en términos de servicio y técnicos, le permita convertirse también en un actor social protagónico de Santiago, referente de la integración de la ciudad y de la convivencia sostenible de sus habitantes”.

El marco de esta estrategia se ancla en la Política de Sostenibilidad que tiene como uno de sus ejes clave, el de Comunidad, cuyo compromiso es **“contribuir a la calidad de vida de las comunidades relacionadas con nuestras operaciones y proyectos, así como aportar a la sociedad a través de la cultura, proyectos sociales y servicios urbanos”**.

La Estrategia de Relaciones con la Comunidad incluye objetivos específicos relacionados con: conocer a los grupos de interés relevantes, prevenir y reducir el impacto socio ambiental y sus conflictos, generar y mantener vínculos proactivos y permanentes con organizaciones sociales y municipios, así como generar capacidades organizacionales y un proceso de mejora continua dentro de Metro.

Dimensiones claves de la ERCC

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| Información permanente | Prevención y reducción impactos socio ambientales | Valoración de conocimiento local |
| Diálogo y participación ciudadana | Vínculo permanente y proactivo con actores | Desarrollo capacidades organizacionales en RCC |

Confianza mutua
Metro-comunidad

Desarrollo
sustentable



Durante el año 2014, se consolida el Área de Relaciones con la Comunidad, con un equipo de profesionales multidisciplinario, que aborda la gestión tanto para las nuevas líneas en construcción como para las líneas actualmente en operación.

El enfoque se concentró en consolidar procedimientos para gestionar el trabajo que se realiza con las comunidades de las zonas de influencia de la operación y de la construcción de las nuevas líneas, fijándose al mismo tiempo indicadores de gestión y elaborándose reportes periódicos sobre trabajo con la comunidad. También, este tema se incorporó en instancias de planificación, tanto de operaciones (refacción de estaciones, talleres, cocheras y entorno de estaciones) como de proyectos (ubicaciones de piques, ventilaciones, entre otros).

La implementación de la estrategia continuará en el año 2015 con una etapa de evaluación y consolidación planificada para el siguiente año.

Relaciones con la comunidad

Vínculo proactivo y permanente

[G4-SO1] En el año 2014, Metro estableció como una de sus metas corporativas el número de actividades con la comunidad, el cual se superó en un 19%, con un total de 136 actividades realizadas en la zona de influencia de sus operaciones y de la construcción de las nuevas líneas.

Dentro de estas actividades se destacan las reuniones con la comunidad que sumaron 48 (35% del total), con un total de 444 participantes. A estas reuniones asistieron vecinos de sectores aledaños a la construcción de las nuevas Líneas 3 y 6, principalmente representantes de juntas de vecinos, uniones comunales y administradores de edificios, entre otros. El objetivo fue informar sobre temas de interés local, como mitigaciones de ruidos, intervenciones locales por construcción, gestión de reclamos y entregar información general de su interés. En el ámbito de la operación también hubo reuniones con comunidades para el desarrollo de distintos proyectos.

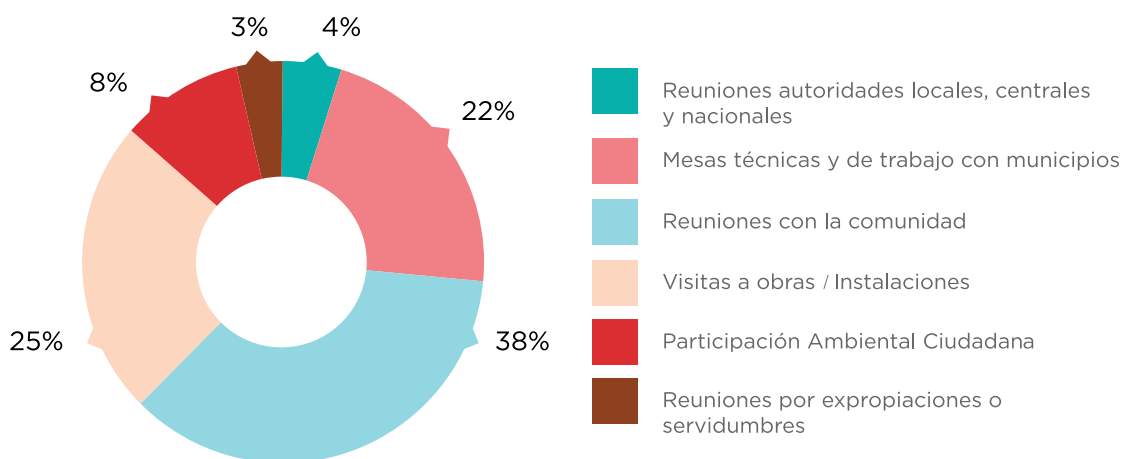
A ello, se agregan las visitas de la comunidad, tanto a las instalaciones operativas de Metro, como a las obras de construcción de las Líneas 6 y 3. En el caso de visitas al proyecto de las nuevas líneas, esta actividad permite mantener informados a dichos grupos de interés, sensibilizarlos acerca de los beneficios de estos proyectos de bien público, además de darles a conocer el estado de avance de las obras y su método de construcción.

Vecinos, estudiantes universitarios, autoridades y equipos técnicos municipales visitaron los piques de las futuras Líneas 6 y 3. También participaron de estas actividades instituciones como la Cámara Chilena de la Construcción de Coyhaique, la Universidad Austral, la UC Valparaíso, la UC Santiago, el DUOC de Maipú y el DUOC de Puente Alto, entre otras.

Actividades comunitarias realizadas durante 2014

| Actividades (Operación y Proyectos) | Actividades | | Participantes | |
|---|-------------|-------------|---------------|-------------|
| | Cantidad | % | Cantidad | % |
| Reuniones con autoridades locales, centrales y nacionales | 15 | 11% | 50 | 4% |
| Mesas técnicas y de trabajo con municipios | 43 | 32% | 262 | 22% |
| Reuniones con la comunidad | 48 | 35% | 444 | 38% |
| Visitas a obras/ instalaciones | 23 | 17% | 300 | 25% |
| Participación Ambiental Ciudadana (PAC) | 5 | 4% | 88 | 7% |
| Reuniones por expropiaciones o servidumbres | 2 | 1% | 36 | 3% |
| TOTAL | 136 | 100% | 1.180 | 100% |

Participantes en las actividades comunitarias consideradas para Meta Corporativa realizadas durante 2014.



Un hito positivo del año 2014, relacionado con las obras de construcción de las nuevas Líneas 6 y 3, fue el cumplimiento del compromiso que Metro hizo con la comunidad de Providencia, de cerrar la Calle Suecia solo por los meses de enero y febrero. Esto se logró gracias a que se realizó un bypass a fines de 2013 que permitió reducir de 6 a 4 meses el cierre de la calle, minimizando las molestias y el impacto en los comerciantes. Previo al cierre, Metro se reunió con los comerciantes para informarles las fases del trabajo, establecer canales de comunicación permanentes y apoyar estrategias de difusión en el sector (volantes, dípticos, monitores, difusión por redes sociales, reuniones y gestión de reclamos).



Este es solo un ejemplo de cómo Metro ha trabajado para entregar información temprana, clara y oportuna a la comunidad en relación a impactos del avance de la construcción de las Líneas 3 y 6.

Plan Buen Vecino

En el ámbito de la operación, durante el año 2014 se inició la elaboración del Plan Buen Vecino y como parte del proceso se realizó un levantamiento interno de información y se desarrollaron algunas iniciativas piloto. Una de ellas fue el desarrollo del primer mural participativo de mosaico de cerámica, realizado por una comunidad escolar vecina a la Estación Monte Tabor.

Otras iniciativas del Plan se materializaron a través de la entrega en comodato de terrenos residuales pertenecientes a Metro, correspondientes a ventilaciones de túnel y a reservaciones de espacios para la construcción de futuros accesos adicionales.

En el año 2014, ejemplo de esto fueron los casos de:

- Ventilación de Línea 4, ubicada en A. Vespucio y Fco. Villagra, comuna de Ñuñoa. Área cedida a la Municipalidad de Ñuñoa, en la que se ha creado un área verde, mejorando significativamente las características del entorno.
- Plaza Libertad, de Línea 5, ubicada en la esquina de Catedral y Libertad, comuna de Santiago; Superficie en reserva en la que se construirá el acceso principal de la futura estación del mismo nombre. Espacio cedido en comodato a la Municipalidad de Santiago para abrirlo al uso de la comunidad e instalar pequeños contenedores para recoger objetos reciclables.

En el ámbito del proyecto de construcción de las nuevas Líneas 6 y 3, durante el año 2014 se inició un trabajo, que ha permitido analizar las inquietudes de las municipalidades y de las comunidades, evaluando la pertinencia de su incorporación a los diseños de expresiones superficiales de las estaciones futuras.

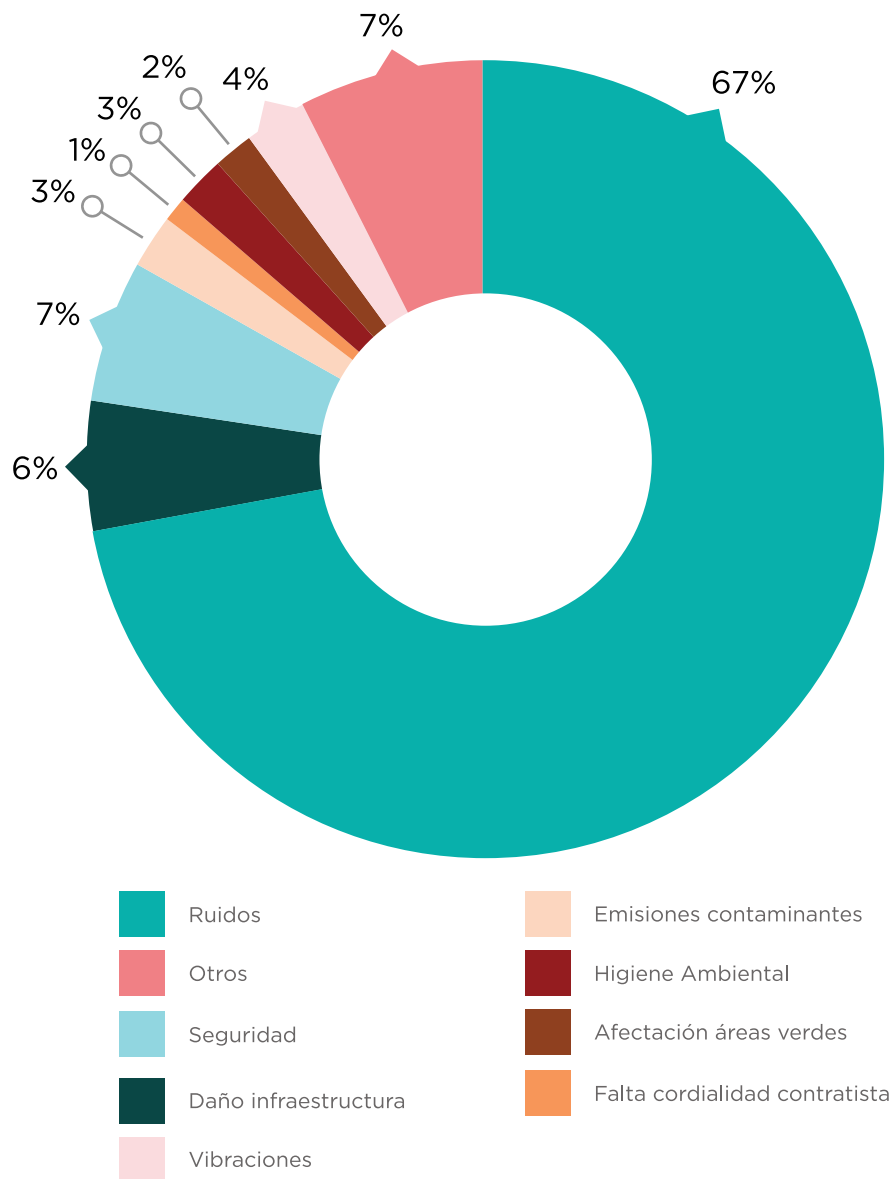
De esta manera, Metro ha ido logrando una creciente articulación con diversos organismos públicos y áreas municipales para el desarrollo de proyectos en beneficio de la comunidad.

Gestión de Reclamos

[G4-SO11] Durante el año 2014, Metro recibió y gestionó un total de 340 reclamos. De ellos, 22 fueron vinculados con las operaciones de la red actual de Metro, y 318 debido a las obras de construcción de las nuevas líneas. Con respecto a estos últimos, 130 corresponden a la Línea 3 (41%) y 188 a la Línea 6 (59%).

El principal motivo está asociado a molestias por ruido, seguido de temas de seguridad derivados de los proyectos en construcción.

Motivos de reclamos P63 y Operación año 2014



Cabe destacar que aun cuando el 75% de los reclamos se recibe a través del libro de la comunidad existente en cada obra, emails y el correo directo del equipo de Relaciones Comunitarias, por protocolo, todos ellos se derivan inmediatamente a la Oficina de Atención al Cliente (OAC) para su debido registro en el sistema. Además de la respuesta formal entregada por la OAC, el equipo de Relaciones Comunitarias

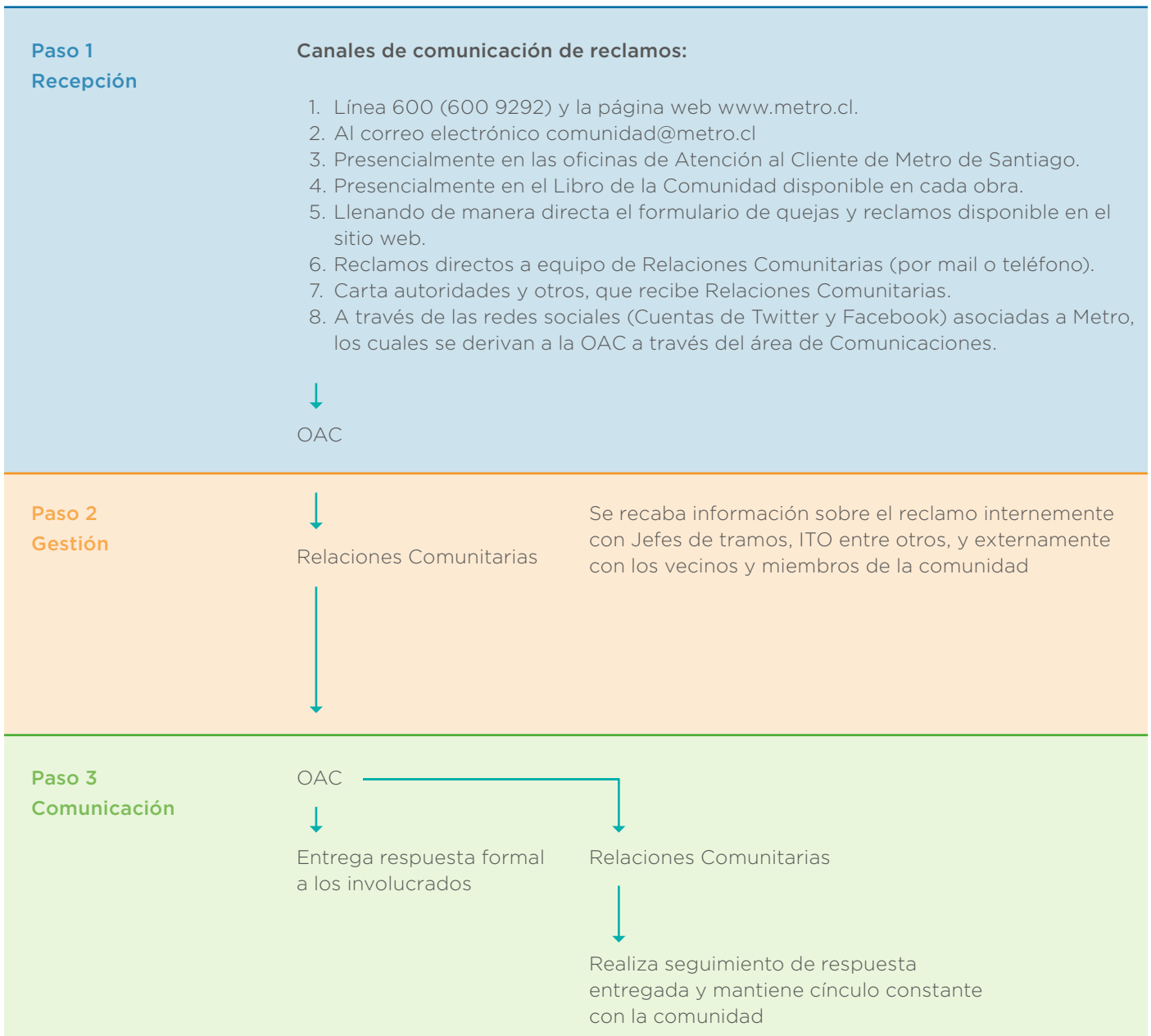


mantiene contacto directo con los afectados para realizar seguimiento y monitoreo de cada situación.

[G4-SO2] Respecto de la operación, la mayoría de los reclamos de las operaciones están relacionados con ruido y vibraciones. Metro está trabajando en mitigar estos problemas en puntos críticos identificados a través del Programa de Mitigación Ambiental.

En el ámbito de la construcción de las Líneas 3 y 6, el 67% de los reclamos son por ruidos molestos. Durante el año 2014 se implementó un protocolo de gestión de reclamos, que permite contar con una data única a nivel corporativo de los reclamos ingresados. Esto, con el objetivo de alinear los procedimientos del área con los mecanismos existentes y centralizar toda la información en la OAC.

Protocolo de reclamos de la comunidad para el Proyecto Líneas 3 y 6



Aporte a la Cultura

Desde su inicio, hace más de 20 años, la Corporación Cultural MetroArte ha enfocado su trabajo principalmente en apoyar la cultura a través del arte público, el fomento a la lectura y las intervenciones en espacios públicos.

Arte Público

Los proyectos MetroArte son instalaciones artísticas permanentes, de gran formato, financiadas por empresas privadas y acogidas a la Ley de Donaciones Culturales. Actualmente existen 33 obras a disposición de la ciudadanía en la red subterránea, las cuales dan vida a una de las iniciativas artísticas de mayor relevancia social, por su dimensión pública, en la ciudad de Santiago.

El 2014 fue un año sin nuevas obras, dado que el trabajo se concentró en la coordinación del diseño de las estaciones de las nuevas Líneas 3 y 6, buscando que cada estación refleje la identidad del barrio a la cual corresponde. En la Línea 6, el foco está en las estaciones Franklin, Cerrillos, Ñuñoa, Estadio Nacional e Inés de Suarez, y en la Línea 3, en las estaciones de Plaza Egaña, Irarrázaval, Cal y Canto, Plaza de Armas, Diagonal Oriente, Plaza Chacabuco y Libertadores. En éstas estaciones, se han definido áreas, materialidad coordinada y temas en construcción con el objeto de tener las bases para los respectivos concursos durante el año 2015.

Murales participativos:

Este proyecto permite a personas, grupos y organizaciones comunitarias intervenir los muros de una determinada estación de Metro, generando con ello vínculos emocionales y de pertenencia con ese espacio. La empresa, por su parte, elige estaciones y muros exteriores para ponerlos a disposición de las organizaciones comunales de los municipios

Esta iniciativa puede definirse como un proyecto artístico- social que pretende enraizar las estaciones a los territorios donde están emplazadas. Es un proyecto de participación ciudadana porque convoca a las comunidades cercanas de manera coordinada con las organizaciones territoriales oficiales.

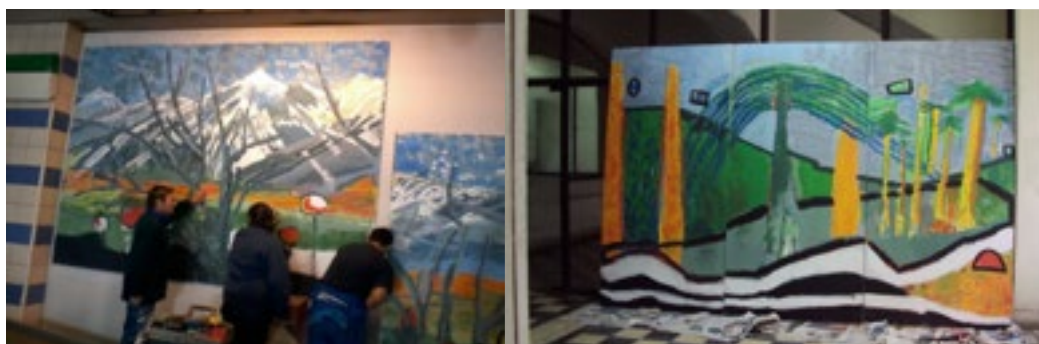


Los “Murales participativos” se dividen en dos categorías:

Exteriores permanentes: Como ejemplo de esta categoría, podemos citar los exteriores del viaducto de Línea 4 en la Comuna de Puente Alto y los del Paso Matta en la Comuna de Santiago.



Interiores transitorios: Como ejemplo, podemos citar las experiencias realizadas en el marco del convenio con el Ministerio de Justicia y sus organizaciones dependientes. Bajo esta fórmula, se han abordado más de 12 murales, algunos de ellos con personas privadas de libertad, adultos mayores y niños en riesgo social.



Fomento a la lectura

Bibliometro, en sus 20 puntos distribuidos en la red de Metro de Santiago, prestó 391.000 libros durante el año 2014, transformándose en la biblioteca pública con más préstamos de Chile. No obstante, se registró una disminución de los préstamos con respecto al año anterior, como consecuencia del cierre de dos módulos por remodelación, de las estaciones Los Héroes y Baquedano, que precisamente eran los más requeridos. Durante el año, también se trabajó en la planificación de los futuros módulos de las Líneas 3 y 6.

Por decimotercer año consecutivo, Metro, junto con Plagio y Minera Escondida, realizó el concurso “Santiago en 100 Palabras”, recibiendo 45.440 mil cuentos, que lo consolida como el concurso literario más masivo a nivel nacional. Además, esta iniciativa ha sido considerada un ejemplo por otros países que la han replicado con exitosos resultados, como en el caso de México y Hungría.

El cuento que el 2014 obtuvo el primer lugar tiene por título “Escafandra”, escrito por Laura Soto de 22 años:

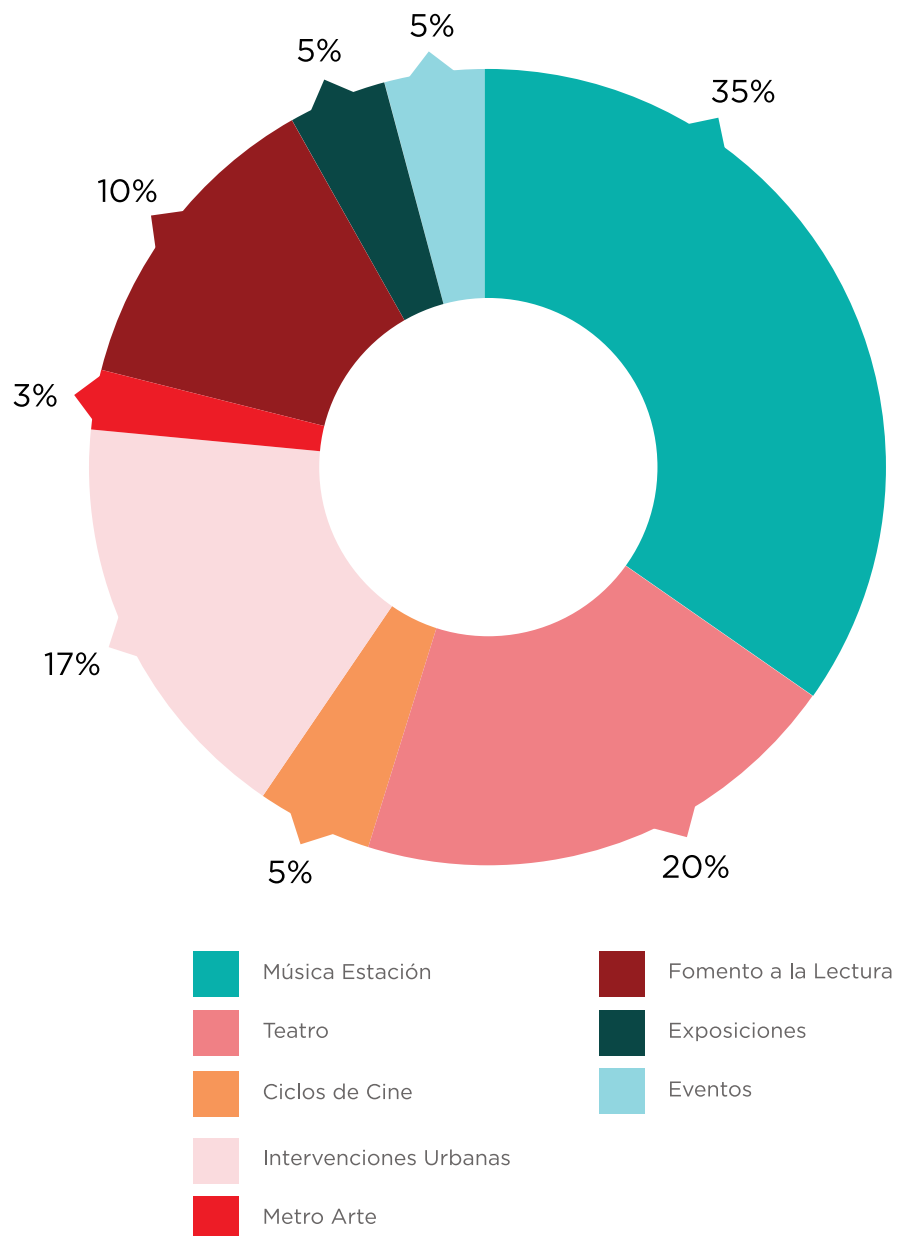
A Moreno le gusta la palabra escafandra. Un día la oyó revoloteando en el aire caliente del metro y la guardó en algún lugar cerca de su estómago. No sabe qué significa, e imagina que, si la buscara en una enciclopedia, encontraría la imagen de un animal fantástico, quizá similar a una libélula (porque una palabra como esa seguro debe tener alas). Como un reflejo, cuando Moreno oye el pitido del cierre de puertas, la escafandra aletea en la boca de su estómago y escapa planeando por el vagón, a ver si algún otro pasajero la captura al vuelo.



Programas de intervención de espacios públicos

Durante el año 2014 continuamos esforzándonos por acercar el arte y la cultura, en sus diversas manifestaciones, a los habitantes de Santiago en su tránsito diario por nuestra red. Entre estas iniciativas, destacan los ciclos “Música de estación” y “Teatro de estación” que sorprendieron a nuestros usuarios con destacados intérpretes como: UPA, Leo Rey, Nano Stern, Nicole, Manuel García, entre otros, y la Compañía de Teatro La Llave Maestra con las obras “Bestiario” y “Delirios de Papel”. Un total de 36 actividades fueron realizadas durante el año en varias estaciones de la red.

Distribución de actividades realizadas por Metro Arte en 2014



Apoyo a Iniciativas Sociales

Metro, como empresa estatal, no puede entregar donaciones económicas directas a iniciativas sociales. Por lo tanto, canaliza su apoyo a diversas organizaciones facilitando espacios e instalaciones para que puedan difundir sus causas y actividades.

Durante el año 2014, se cedieron más de 460 espacios publicitarios que incluyeron paneles, mupis, trenes y laterales puerta. Las organizaciones que se beneficiaron fueron: Hogar de Cristo, Coanil, Techo, CODENI, Protectora de la Infancia, Good Neighbors, Mi parque, Teletón, Banigualdad, Fundación Paréntesis, Fundación para la Superación de la Pobreza, Fundación Descúbreme, Fundación Leche para Haití, América Solidaria, Fundación Gantz, Belén Educa, Greenpeace, Fundación Valoriza, Fundación Opción, Unicef, Sochicar (Sociedad Chilena de Cardiología) y María Ayuda.

Además, los trabajadores de Metro realizaron numerosas actividades para beneficiar a distintos grupos de la sociedad.

MetroInforma

La Gerencia Comercial y Asuntos Corporativos de Metro administra un servicio que permite a distintas organizaciones contar con un espacio para informar sobre iniciativas relacionadas con aportes culturales o sociales. Los eventos y actividades que se desean difundir, necesariamente deben considerar una convocatoria masiva y sin fines de lucro. Para ello, Metro ha implementado paneles informativos en las 108 estaciones, donde mensualmente se renueva la cartelera de actividades con el objetivo de dar mayores posibilidades de difusión a fundaciones, corporaciones, organismos públicos, museos, universidades, centros culturales, escuelas de teatro, ligas, instituciones educativas, entre otras organizaciones.

Durante el año 2014, en promedio, más de 40 instituciones solicitaron mensualmente el espacio en los paneles Metroinforma para que sus afiches fueran expuestos en las estaciones.



Haciendo una revisión de la solicitud de estos espacios de difusión de eventos y actividades durante el período que va de enero 2014 a abril 2014, podemos detallar las siguientes organizaciones e instituciones:

| Fundación/Ligas | Corporaciones/ Movimientos | Centros/ Colectivo/ Club | Establecimiento educacionales y formativos/ Institutos | Museos y Escuelas | Organismos Públicos |
|--|--|--|---|--|---|
| Fundación Mustakis | Pequeño Cottolengo | Centro Medieval y renacentista de Chile | Seminario teológico Macul | Escuela de Teatro Macul | sistema nacional de bibliotecas Públicas |
| Liga Chilena Contra la Epilepsia | Corporación La Esperanza | CAIP Centro de Análisis e investigación política | Universidad Católica (Escuela de Psicología, Dirección de extensión cultural) | Museo de la Memoria y de los Derechos Humanos | I. Municipalidad de Santiago |
| Maria Ayuda, | Ciclo recreovías | Centro Cultural Matucana 100 | Nueva Acrópolis | Biblioteca Central para Ciegos | I. Municipalidad de Providencia |
| Liga Chilena de la Lactancia Materna | Aspaut | Feria Vinilo Libre | Escuela Moderna de Música y Danza | Teatro Casa de las Américas | I. Municipalidad de Recoleta |
| Liga Chilena contra el Mal del Parkinson | MOVHIL | Centro Esperanza Joven | Instituto profesional Projazz | Sala SCD Bellavista | Registro Civil |
| Fundación Deporte Libre | Corporación Innovate | Centro de Investigación Clínica U Católica | Instituto Chileno Japonés | Museo Nacional de Bellas Artes | Hospital Clínico Universidad de Chile |
| Fundación Cristo Vive | Corporación Administrativa de Poder Judicial | Colectivo de Arte La Vitrina | Universidad Andrés Bello | Vicaría de la Pastoral Social y los trabajadores | DIBAM |
| Fundación Puente | Corporación Cultural de la Reina | Rotary Club | Universidad Diego Portales | Museo Nacional de Historia Natural | Comisión Chilena de Energía Nuclear |
| Un Techo para Chile- Las Condes | Alanon | - | Instituto Nacional de Derechos Humanos | - | I. Municipalidad de Puente Alto |
| Fundación Terapia Movimiento | - | - | Instituto Chileno Francés-Sede San Miguel | - | Servicio Médico Legal |
| Fundación Trabajo para un Hermano | - | - | Universidad San Sebastián | - | Consejo Nacional de las Culturas y Las Artes CN CA-RM |
| Fundación Cristo Vive | - | - | Universidad de Santiago | - | Innova Chile CORFO |

Adicionalmente, un gran número de organizaciones son autorizadas para realizar colectas al interior de las estaciones. Estas actividades se concentran, especialmente, en los meses de abril y agosto. Durante el año 2014, Metro apoyó facilitando estos espacios, a organizaciones como: María Ayuda, Liga Chilena de la Lactancia Materna, Liga Chilena contra el Mal del Parkinson, Pequeño Cottolengo, Aspaut, Biblioteca Central para Ciegos, Corporación La Esperanza, Niño y Patria, y Coaniquem.

Apoyo a la Teletón 2014

La Teletón es una campaña solidaria que moviliza a la mayoría de los trabajadores de Metro. Para facilitar y centralizar sus iniciativas, se eligen 70 embajadores que cumplen un rol coordinador con los más de 3.500 trabajadores propios de la empresa y más de 5.500 colaboradores externos que también se hacen parte de las distintas iniciativas.

Como Metro, por ser una empresa estatal, no puede hacer donaciones, son los trabajadores los que hacen el aporte. Esto motiva a los equipos a realizar acciones como ferias de las pulgas, rifas, galas de música (“Concierto Violetta”), café concerts, completadas, kioskos de venta por gerencias, etc. Aproximadamente, las actividades comienzan la segunda quincena de septiembre. El año 2014, el monto recaudado fue de \$14.145.796.

Como empresa, Metro colabora prestando espacios publicitarios para que Teletón publicite sus fechas, rostros y actividades. Adicionalmente, Metro tiene un rol activo en la campaña, creando un cobranding diseñado, producido y financiado por la empresa. El objetivo de esta iniciativa es estar en sintonía con lo que sucede en la ciudad y ser parte de la “fiesta nacional”. Como novedad, en el año 2014, además de los soportes tradicionales (tren, paneles, boleterías), se vistieron los chupetes de Teletón.



También, en el año 2014, se instalaron cajas auxiliares en 27 estaciones. En Metro comienza la recaudación de la campaña, ya que éstas son las primeras cajas que abren en la ciudad, operando desde el viernes anterior a Teletón, desde las 8 de la mañana.

Iniciativas sociales lideradas por los trabajadores en estaciones

Los trabajadores de las estaciones de las distintas líneas que actualmente operan en la red de Metro, motivados por una convicción y vocación social, generan instancias de apoyo a la comunidad y a algunas instituciones vecinas a las líneas donde desempeñan sus labores.

A continuación, se presentan algunas iniciativas realizadas en el marco del compromiso social de los trabajadores de Metro:

Línea 2

- Mejoramiento accesos estaciones Recoleta: Se realizó un concurso en la comuna de Recoleta para realizar una intervención cultural en los accesos de las estaciones y así evitar los grafitis.
- Mejoramiento sector acceso Mckenney estación La Cisterna: Trabajos en conjunto con el municipio para evitar focos de delincuencia (iluminación, cierre perimetral, jardines).
- Jardín Infantil “Bambi”: Niños del Jardín Infantil de la comuna de Recoleta, junto a sus tías, realizaron un viaje entre las estaciones Dorsal y Vespucio Norte. Luego, hicieron dibujos para expresar su experiencia.
- Charlas educativas: El objetivo fue enseñar a alumnos del Colegio Chile la historia de Metro y educarlos respecto a los cuidados que deben tener en su traslado por la red. Se hicieron visitas a edificio corporativo y Centro Integrado de Control (CIC).
- Tarde entretenida: Visita de los niños del Hogar de Menores Cread Galvarino del SENAME a lugar cercano al Parque O’ Higgins. Se realizaron juegos, bailes entretenidos y se les entregaron regalos. También, se exhibió un video corporativo.
- Apoyo a damnificados del incendio en Valparaíso: Se reunieron útiles de aseo, ropa y otros en estaciones de acopio de la Línea 2.
- Capacitación de asistencia para no videntes: El objetivo fue estandarizar la asistencia y traslado de ciegos en estaciones asociadas a este tipo de clientes. Docentes de la Escuela Santa Lucía llegaron hasta la Estación El Parrón para apoyar la capacitación de nuestro personal.

Línea 4 y 4A

- Institución Helen Keller: se mantiene un vínculo directo y continuo con esta institución mediante visitas, tanto del personal de Metro a los colegios como de los estudiantes a las estaciones. También, se realizan actividades permanentes y de distinto tipo con la fundación, tales como villancicos para Navidad y esquinazos para Fiestas Patrias.
- Escuela de pequeños pasajeros.
- Plan de acercamiento con las distintas compañías de Bomberos.
- Visitas a estaciones: visitas educativas de distintos colegios cercanos a las estaciones, talleres y al Centro Integrado de Control, lideradas por supervisores.

- Escuelas de ciegos: actividades artísticas y masajes para usuarios para apoyar a los estudiantes de masoterapia a cumplir sus horas de práctica.
- Once entretenida SENAME: Como consecuencia del lanzamiento del mural participativo en estación Ciudad del Niño, el equipo de la línea realizó una actividad recreativa con niños del SENAME.

Línea 5

- “Viajes en Cabina”: Niños que son clientes frecuentes de esta Línea, cumplen su sueño de conocer y conducir un tren.
- “Sueños de navidad”: Estación Barrancas realizó, en diciembre del año 2013, una actividad simbólica en la que sus usuarios escribieron deseos de Navidad. Patricia Gutiérrez, madre de dos niños de 6 y 12 años, recibió el 25 de marzo del 2014, gracias a gestiones de la estación, útiles escolares para aliviar el gasto del inicio del nuevo año. Así se cumplió su sueño de Navidad.
- “Ayuda a Valparaíso”: Se reunieron frazadas, útiles de aseo y alimentos no perecibles para las familias damnificadas por causa del incendio en la V Región.
- “Día de la Madre”: El domingo 11 de mayo del 2014, estación Barrancas realizó una actividad en la que participaron clientas de la estación. Masoterapeutas no videntes hicieron masajes de relajación gratuitos.
- “Grupo de Cueca L5”: El martes 16 de septiembre, este grupo de cueca recorrió la línea, mostrando su talento artístico a clientes y trabajadores. Así, se logró un ambiente positivo para festejar las fiestas Patrias.
- “Visita Hospital”: Visita a las áreas de oncología y neonatología del Hospital San Juan de Dios. Esta jornada tuvo como objetivo compartir un momento de alegría con los niños hospitalizados, contribuyendo así que su estancia en este centro médico sea más amena. Se obsequiaron regalos corporativos de Metro.



6. CLIENTES

[DMA] La preponderancia de Metro en el sistema de transporte público y el impacto del servicio que presta para millones de personas hace que la necesidad de garantizar un sistema confiable y eficiente para la ciudadanía sea hoy más urgente que nunca. Con 667,6 millones de viajes en el año 2014, Metro continuó siendo el eje estructurante del transporte público capitalino. Realizar un promedio de 2,268 millones de viajes por día laboral implica una gran responsabilidad, que Metro asume con total compromiso.

Nuestros clientes forman parte de los cinco pilares estratégicos de la empresa, y el principal objetivo de este pilar es asegurar una buena experiencia de viaje, a través de un servicio predecible, rápido, seguro y con un adecuado estándar de comodidad. Además, buscamos satisfacer las necesidades de comunicación de los clientes con respecto al servicio, antes, durante y después del viaje.

La Política de Sostenibilidad destaca la importancia de los clientes, con el compromiso de **“generar una experiencia de viaje de calidad, seguro, eficiente, accesible y de mejoramiento continuo”**.

Durante el año 2014 se registraron algunos incidentes que afectaron la operación y causaron molestias a los usuarios. Entre ellos, es importante mencionar el del 20 de agosto que se produjo por una pérdida total de la alimentación de tracción en la Línea 5. El servicio estuvo interrumpido por dos horas y se tuvo que evacuar a 50 mil personas. En la superficie, el recorrido de buses fue reforzado. También, hay que recordar que el 14 de noviembre una falla eléctrica paralizó el servicio en las líneas 1, 2 y 5. Las funciones se fueron recuperando en forma paulatina hasta normalizar la operación.

En el año 2012, Metro lanzó su Estrategia de Servicio, la cual busca hacerse cargo de la experiencia de los pasajeros, incluyendo todas las etapas, desde que éstos salen de sus casas hasta su destino final. Esta estrategia establece la promesa de que “los clientes lleguen a sus destinos en forma rápida, segura, a tiempo con un servicio amable e informado”.

Los cuatro pilares del servicio de Metro son:





Durante el año 2014, Metro continuó implementando la estrategia, enfocándose en la Fase II de “excelencia”. Además, abordó otros dos proyectos estratégicos relacionados con la comunicación con clientes y la Fase II de la implementación del Sistema METROSAFETY. Los detalles de las actividades e iniciativas relacionadas con estos proyectos se presentan a continuación.

Servicio y experiencia de viaje

Escuela de servicio

Uno de los principales avances del año 2014 fue la instalación de los pilares de la Estrategia de Servicio. Esto contempló el desarrollo del primer ciclo de la Escuela de Servicio, programa de capacitación que tiene como objetivo entregar herramientas a nuestros equipos de primera línea para aplicar de mejor manera los pilares de nuestra estrategia: Proteger, Informar, Educar, Empatizar.

Adicionalmente, se implementó un Plan de reforzamiento de las conductas asociadas a la estrategia, llamado “La ruta de los 4 pilares”, que implicó la entrega de productos de uso diario con tips recordatorios y reconocimientos in situ a quienes eran sorprendidos realizando una acción relacionada con estos pilares. En forma paralela, el símbolo de la Estrategia de Servicio recorrió las distintas áreas de la empresa, reforzando la asimilación de los principales conceptos de la estrategia en el trabajo diario.

Escuela de pasajeros

Nuestros pasajeros, al entender que afectan la experiencia de viaje con sus acciones y actitudes, fueron quienes solicitaron a Metro tener un rol educador. Atendiendo este llamado, se crearon las Escuelas de pequeños pasajeros, jóvenes pasajeros, personas ciegas y adultos mayores, cuyos principales objetivos son: generar conductas en pro del respeto y bienestar común, además de conductas responsables y de auto cuidado.



Entre junio y noviembre del año 2014 se llevaron a cabo 16 actividades de este tipo.

| Pequeños Pasajeros | Jóvenes Pasajeros | Adultos Mayores | Personas ciegas |
|---|-------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Colegios: 3 Taller familiar Línea 5 Taller familiar Línea 4 | Colegios: 5 | Seis centros de la comuna de Santiago | Colegios: 2 |

Mejoramientos en las operaciones

Durante el periodo de este Reporte, se llevaron a cabo las siguientes mejoras a la red actual de Metro:

Remodelación de trenes: el proceso de instalación del sistema de aire acondicionado en los trenes de la Línea 1 se inició en el año 2013, con la llegada de 14 nuevos trenes, y a fines del año 2014 se completó la modificación de 12 trenes más. Esto significa que ahora el 60% de la flota de la Línea 1 cuenta con aire acondicionado. Para fines del año 2015, se espera que el 100% de los trenes estén modificados. Posteriormente, se implementará el sistema en cerca del 60% de los trenes de las Líneas 2 y 5.

Modernización trenes NS74: Modernización Trenes NS74: se inició la ingeniería de detalles para las modificaciones de los trenes NS74, además de la construcción de la fábrica ubicada en Taller Neptuno, permitiendo así extender en 20 años la vida útil de este modelo de trenes.

Implementación del Sistema de Control Automático de Trenes: el sistema traerá beneficios asociados con la oferta de transporte y el consumo, entre otros.

Sistema Webpay para cargar tarjeta bip! implementación de la medida de carga de la tarjeta bip a través de una cuenta corriente o cuenta vista, lo que permite cargar la tarjeta durante las 24 horas del día y luego validar la carga en un punto Infobip o tótem ubicado en las estaciones de la red. Además, se incorporaron cerca de 800 nuevos puntos a la red de carga, entre locales del retail, colegios y empresas.

Satisfacción de clientes

[G4-PR5] Mensualmente, encuestadores de un proveedor externo aplican, en las estaciones, un cuestionario a clientes sobre aspectos relevantes del servicio. Para ello, se buscan personas que estén haciendo uso del servicio a través de toda la red: líneas, estaciones y horarios. Los resultados son compartidos y revisados por cada una de las subgerencias de línea, además de las áreas de operaciones, marketing, comunicaciones, mantenimiento, recursos humanos, entre otros, con el propósito de implementar planes de trabajo para una mejora continua en la gestión.

En el año 2014, se observaron altos y bajos en la satisfacción de nuestros usuarios. El indicador más bajo se presentó en septiembre, cuando obtuvimos un 38% de satisfacción neta. Esto se explica por las importantes fallas en la operación que afectaron el servicio y el viaje de nuestros clientes.



Las encuestas también reflejaron los positivos resultados de la implementación de los Pilares de Servicio. Esto queda en evidencia al comparar el porcentaje promedio anual de satisfacción relacionado con la “amabilidad del personal en contacto”, que en el año 2013 era de un 45% y que se elevó a un 56% en 2014. Lo mismo se puede apreciar con el indicador “nivel de satisfacción con el profesionalismo”, que en 2013 era de un 50% y que subió a un 60% al año siguiente.

Estas cifras son relevantes, considerando que durante el segundo semestre del año 2014, Metro enfrentó fallas operacionales de alto impacto que pudieron haber inclinado en forma descendente la percepción de nuestros pasajeros en este ámbito.

Un aspecto negativo fue la baja que experimentó la satisfacción de nuestros pasajeros con las condiciones de viaje, uno de los atributos más valorados por ellos. El promedio anual de este indicador pasó de 49% en el año 2013 a 43% en 2014. Este ámbito se ve influido por la percepción de nuestros pasajeros en los horarios punta, por lo que constantemente se aplican planes de acción con el fin de responder a sus necesidades. Sin embargo, el año pasado se sumaron los problemas operacionales que experimentó el servicio, lo que aumentó la percepción de incomodidad durante sus viajes.

Gestión de contingencias

Como ya se ha mencionado, en agosto y noviembre del año 2014 ocurrieron importantes incidentes que afectaron la operación de Metro que implicaron evacuaciones y reforzamiento de los recorridos de los buses en la superficie. Tras las fallas, Metro ha planteado una nueva forma de gestión con el objetivo de disminuir los efectos que una suspensión del servicio puede tener en los clientes y en la ciudad.

El Plan de Mejoramiento de Gestión de Fallas de Alto Impacto recoge los análisis internos, las sugerencias planteadas por un Comité de Expertos, la mirada de los trabajadores y las mejores prácticas internacionales. A través de acciones de corto y mediano plazo en las áreas de mantenimiento, operación y comunicación a pasajeros, Metro busca reducir la tasa de fallas y el tiempo de restablecimiento del servicio cuando ocurran este tipo de situaciones.

El Plan representa una inversión de US\$114 millones, un gasto anual de US\$14 millones e implica las siguientes acciones:

Mantenimiento:

- Verificación y reemplazo de los aisladores de 750 Vcc en los puntos críticos de la red.
- Aumento del despliegue de los equipos de trabajo de mantenimiento a lo largo de la red en hora punta.
- Revisión de sistemas de respaldo de energía para control de trenes.
- Inspección exhaustiva de los componentes de las vías.
- Contratación de primer grupo de personas para reforzar la inspección técnica de los contratos y acelerar las homologaciones de repuestos.
- Refuerzo del programa de limpieza integral de locales y equipos técnicos, así como revisión de las vías, escotillas y canaletas.

Junto con estas acciones, Metro ha implementado medidas estratégicas y de gestión organizacional, tales como mejoramiento del proceso de planificación de mantenimiento, fortalecimiento del proceso de abastecimiento, modernización del sistema de apoyo a la gestión de mantenimiento, redefinición de rol del proceso de mantenimiento en la gestión de operaciones, reforzamiento de la inspección técnica del mantenimiento, revisión y reforzamiento de la estructura organizacional del área de mantenimiento.

Desde la perspectiva de operaciones, el enfoque ha estado en optimizar la coordinación con el transporte público en superficie, estableciendo planes de acción previamente acordados ante contingencias. Más información sobre el trabajo de Metro y otros actores clave de Santiago en este ámbito está disponible en el capítulo Entorno Urbano.

Con el objetivo de mejorar la gestión de situaciones de emergencia, Metro implementó las siguientes acciones:

- Aumento del personal en estaciones.
- Conformación de equipo de reentrenamiento en puesto de trabajo para personal de tráfico, estaciones, intermodales y Centro Integrado de Control.
- Revisión del Manual de emergencias en estaciones, trenes, túneles y vías.
- Revisión del Protocolo de evacuación en túneles.
- Entrega de equipamiento a estaciones para asegurar comunicación y facilitar re-direccionamiento de flujos de pasajeros ante emergencias.

Comunicación con clientes

[G4-PR3] El área de Experiencia de Viaje y Comunicaciones a Pasajeros es la encargada de definir los mensajes dirigidos hacia los pasajeros. La información es emitida por el Centro de Comunicaciones (CC) ubicado en el Centro Integrado de Control (CIC). Los objetivos de esta comunicación son mantener informados a los pasajeros a lo largo de toda la experiencia de viaje y entregar información útil, clara y oportuna.

La comunicación a pasajeros contempla cuatro ámbitos, con sus respectivos objetivos específicos:

1. **Información en regularidad:** información sobre el estado del servicio de las operaciones de la red y los tiempos de viajes, a través de canales como twitter, aplicación móvil, página web, pantallas de acceso a las estaciones, atriles semáforos y pantallas en andenes.
2. **Educación:** actividades de las “Escuelas de pasajeros” y campañas sobre buenas prácticas en la utilización del servicio de transporte.
3. **Información de vínculo:** campañas para fechas especiales como año nuevo, día de la madre, fiestas patrias, entre otras, con el objetivo de crear vínculos entre la empresa y los pasajeros.
4. **Información en quiebres:** información durante y después de emergencias.



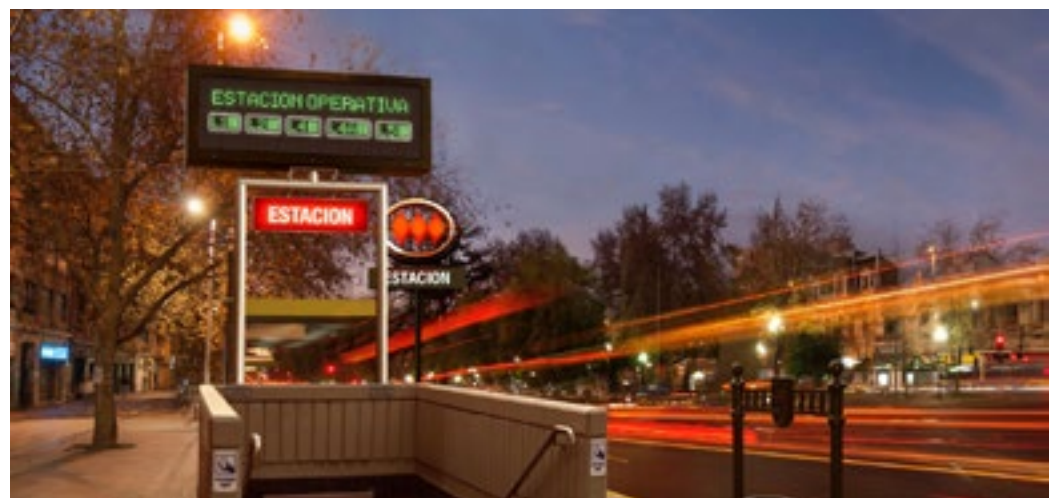
Metro tiene procedimientos para la evacuación de pasajeros desde los trenes, túneles y estaciones durante una falla. En la contingencia del 20 de agosto del año 2014, 50 mil personas fueron evacuadas de la red sin ningún incidente mayor. Sin embargo, se detectó la necesidad de mejorar la información a los pasajeros al momento de llegar a la superficie. Considerando este aprendizaje, Metro estableció un equipo de trabajo interno para revisar y fortalecer protocolos de información a pasajeros en situaciones de emergencia. Las acciones realizadas son:

Planes de comunicación: se diseñaron planes de comunicación para determinadas disrupciones, lo que significó definir qué se dice, por qué canales y cuándo, dependiendo de los tipos de contingencias y su alcance. Todo ello, con el fin de mantener informados a nuestros pasajeros durante su experiencia de viaje. Estos planes se aplican en todos los medios de comunicación dirigidos a nuestros clientes. Uno de ellos corresponde a las sonorizaciones que nuestros conductores realizan en los trenes, por lo que se elaboró la ficha de comunicación a pasajeros para conductores, la que busca facilitar y estandarizar la emisión de mensajes por parte de nuestros conductores.

Pantallas de acceso: empezaron a operar las primeras pantallas informativas en 44 accesos de 18 estaciones de la red. El objetivo es entregar información sobre el estado del servicio antes que nuestros pasajeros ingresen a la red, lo que adquiere especial relevancia cuando existen contingencias que afectan la continuidad o los tiempos habituales de los viajes.

Debido a su ubicación, las pantallas generan grandes beneficios para nuestros pasajeros. Les permiten decidir cómo continuar el viaje antes de entrar a la estación y evitar contraflujos en las escaleras, porque las personas se enteran de lo que ocurre afuera de la estación y no tienen que devolverse desde su interior, reduciendo la probabilidad de accidentes. Además, contribuyen a evitar aglomeraciones en los accesos, debido a que son visibles a varios metros de distancia.

En el año 2015, iniciaremos la segunda fase de implementación en otras 48 estaciones, lo que nos permitirá cubrir el 80% de la afluencia de pasajeros que viajan en Metro en un año.



Información para continuar el viaje: implementación de nuevos soportes para entregar información integrada con el transporte de buses, con el fin de facilitar la continuación de los viajes cuando el servicio de Metro se ve interrumpido. Esta información se refiere a los paraderos más cercanos a cada estación y los recorridos de buses que pasan por ellos. Más información sobre esta medida de comunicación está en el capítulo Entorno Urbano.

Información de emergencia: se dio mayor relevancia a la información sobre qué hacer en casos de emergencia, con el fin de mejorar el conocimiento de nuestros pasajeros acerca de las principales indicaciones en dichas situaciones. Se comenzó la instalación de piezas gráficas en todas las dovelas de los trenes y en los InfoMetro de las estaciones. Además, se realizó una campaña que contempló la entrega de guías y la emisión de videos a través de pantallas en los andenes, redes sociales y página web.

[G4-PR4] Con respecto al cumplimiento de regulaciones sobre información entregada en los servicios, Metro cumple con las normativas aplicables. Durante el año 2014, no registró incumplimientos relativos a la entrega de información a los usuarios.

[G4-PR7] También, las campañas de Metro cumplen los criterios expresados en el Código Ético establecido por la Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos respecto de la publicidad. Por otra parte, a través de la participación en la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), Metro adhiere al Código Chileno de Ética Publicitaria. Finalmente, existen criterios que deben cumplir los avisadores que exhiben publicidad en los espacios que vende Metro mediante su operador.

Seguridad

[G4-PR1] A través del Sistema Integrado de Seguridad Metro Safety, se ha trabajado en la implementación del Programa Cliente Seguro, que entrega acciones y actividades enfocadas en la prevención de accidentes de clientes en busca del cero daño.

Los principales focos del Programa son:

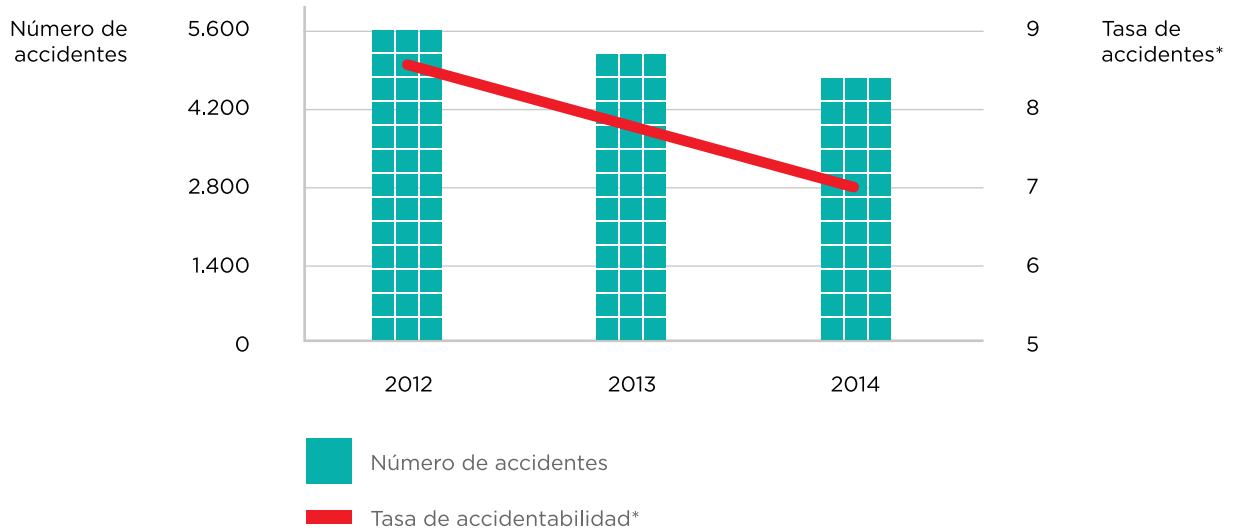
- Seguimiento de la accidentabilidad de clientes.
- Conformación de equipos multidisciplinarios de trabajo.
- Identificación de focos críticos con mayor número de accidentes y análisis de causas.
- Definición de estándares de seguridad.
- Entrenamiento al equipo operativo de las 12 estaciones críticas, enfocado en Asistentes de Andén y Asistentes de Clientes.
- Mejoras en condiciones de huellas, pasamanos, iluminación central, zonas de riesgo, desniveles, entre otros.
- Campañas de hábitos para corregir la conducta de clientes y sonorizaciones en estaciones y trenes.
- Capacitación y entrenamiento a clientes más propensos a accidentes.

Mensualmente se presenta en el Comité de Seguridad, liderado por el gerente general, los resultados de accidentabilidad de clientes.

La tasa de accidentabilidad en Metro ha registrado una baja sostenida en los últimos años, ubicándose en el 2014 en 6,97 accidentes por cada millón de pasajeros transportados.



Cifras de Safety Clientes



* Accidentes por millón de pasajeros transportados

Buscando incentivar prácticas de autocuidado entre los pasajeros para prevenir accidentes de trayecto, Metro y la Mutual de Seguridad realizaron, en el año 2014, la campaña “Escucha tu lado bueno”.

Por otra parte, en relación a la comisión de delitos, la red de Metro constituye el espacio público más seguro de la capital, alcanzando, en el año 2014, una tasa de 0,41 delitos por millón de pasajeros transportados, lo que es un 6,4% menor a la tasa del 2013.

Sin embargo, a pesar de todas las medidas que existen en la red de Metro, lamentablemente, en julio del año 2014 se produjo un incidente en la estación Los Dominicos, donde un vigilante identificó un artefacto explosivo, frente a lo cual actuó de acuerdo a los procedimientos de seguridad de la empresa, lo que permitió que no se registrarán daños a las personas. En septiembre, se registró un grave incidente, que si bien no fue directamente en nuestra red, consideramos que debemos abordar en el presente Reporte. Se trató de la detonación de una bomba artesanal en el Subcentro Comercial, ubicado en estación Escuela Militar.

A consecuencia de estos hechos, Metro implementó una serie de medidas para reforzar la seguridad en los recintos de la red. Se contrató la asesoría de un experto británico en seguridad, con diez años de experiencia en el Metro de Londres, quien visitó distintas instalaciones de la red, entrevistó a más de 40 trabajadores de distintos niveles y revisó diversos procedimientos establecidos para enfrentar emergencias. Las conclusiones de esta evaluación permitieron implementar mejoras continuas en el sistema de seguridad de Metro, algunas de las cuales son:

- Refuerzo en la coordinación con las policías y el Ministerio del Interior y la presencia diaria de 450 carabineros en toda la red.
- Revisiones diarias de estaciones, terminales, talleres y todos los trenes en circulación.
- Eliminación de basureros en los andenes.
- Cambios de los basureros metálicos en estaciones por basureros con bolsas de plástico transparente.
- Nuevo servicio SMS 1411 que permite a los usuarios informar en forma rápida y privada sobre hechos que puedan afectar su seguridad durante el viaje.
- Aumento en la dotación de los vigilantes privados y la instalación de nuevos puntos de vigilancia en altura, ubicados en las estaciones más demandadas.

Antes de los incidentes de seguridad registrados en el año 2014, Metro estuvo coordinando con Carabineros de Chile la instalación de un cuartel en la red de transporte, cuya construcción se iniciará en Estación Baquedano durante el 2015.

Accesibilidad

El Programa de Accesibilidad Universal tiene como objetivo asegurar el acceso a la red de Metro a todas las personas con movilidad reducida, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma posible. El compromiso de Metro es cumplir con la Ley 20.422 en el año 2018.

El Programa es monitoreado por una Mesa de Accesibilidad que, mensualmente, hace seguimiento a los avances.

Los hitos del año 2014 fueron la inauguración de ascensores en siete estaciones de la Línea 1 (Manuel Montt, Salvador, Universidad Católica, Las Rejas) y Línea 2 (Rondizzoni, San Miguel y Ciudad del Niño). Durante el año 2015, se terminarán los estudios de ingeniería para las siete estaciones de la segunda etapa, las cuales serán Toesca, La Moneda, República, Neptuno, Parque O'Higgins, El Llano y Lo Ovalle.

Adicionalmente, durante el año se desarrolló un proyecto piloto en la estación Santa Lucía de Sistema de Información Audible (Tecnología NFC) que permite fomentar la autonomía y mejorar la accesibilidad a la red a las personas con discapacidad visual. Los usuarios pueden acercar sus celulares a las placas acrílicas, ubicadas en puntos estratégicos de la estación, y recibir un mensaje audible que los guiará desde el acceso hasta el nivel de andenes, otorgándoles mayor independencia en sus desplazamientos. Posteriormente se sumaron 9 estaciones más con este sistema: El Parrón, Las Rejas, Los Héroes, Pedro de Valdivia, Plaza de Armas, Plaza de Maipú, Plaza de Puente Alto, Salvador y Simón Bolívar.



7. MEDIO AMBIENTE

Gestión ambiental

Metro es un sistema de transporte esencialmente no contaminante que requiere gran cantidad de energía eléctrica para poder operar. Como eje central del sistema de transporte público de Santiago, genera millones de viajes diarios en trenes que no emiten gases ni partículas directamente al aire, lo que se traduce en un aporte real a la descontaminación de la ciudad de Santiago.

A lo anterior, se suma la preocupación de la compañía por incorporar aspectos como eficiencia energética y el uso eficiente de recursos. Esto le permite controlar las emisiones de gases de efecto invernadero, haciéndose responsable por su repercusión en el cambio climático. Con ello, se contribuye con la posibilidad de que los usuarios disminuyan sus propias emisiones al desplazarse en este medio de transporte.

Si bien el impacto medioambiental que genera Metro sobre su entorno es bajo, la empresa se hace responsable de ello e implementa los métodos de mitigación correspondientes. Así lo refleja su Política de Sostenibilidad, en la que manifiesta el compromiso de “fortalecer el cuidado del medio ambiente, cumpliendo a cabalidad la normativa, impulsando buenas prácticas, gestionando y haciendo uso responsable y eficiente de nuestros recursos y energía, en todas las áreas de Metro”.

Para asegurar el manejo responsable en todos los procesos y actividades relacionados con este tema, la gestión medioambiental, la definición de políticas y los lineamientos están a cargo de la Subgerencia de Asuntos Públicos y Medio Ambiente que pertenece a la Gerencia Corporativa Comercial y de Asuntos Corporativos. Esta Subgerencia cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales y expertos en ingeniería ambiental, que se vinculan con las diversas áreas de la empresa, tales como operaciones, mantenimiento e ingeniería. En el caso particular de la construcción de nuevas líneas, se cuenta, además, con profesionales a tiempo completo trabajando directamente en la Gerencia Corporativa de Desarrollo de Proyectos, los que tienen como misión velar por el cumplimiento de la normativa ambiental durante la etapa de construcción.

Para dar cumplimiento al compromiso establecido en la Política de Sostenibilidad, la gestión ambiental de la compañía enfoca su trabajo en cinco áreas:





En este marco, los principales desafíos para el 2014 fueron:

- Incorporación de criterios ambientales desde el inicio de procesos críticos de Metro.
- Ejecución de proyectos del Programa de Mitigaciones Ambientales.
- Consolidación de indicadores ambientales para reportar.
- Elaboración y Reportabilidad de la huella de carbono de Metro.
- Gestión Ambiental en la construcción de las nuevas líneas.

A continuación se aborda la gestión realizada en estos ámbitos y los logros obtenidos durante el 2014.

Mitigación de impactos ambientales

Mitigación de impactos ambientales en las operaciones

[G4-EN27, G4-EN33] El aporte de Metro, como medio de transporte público, a la descontaminación de Santiago es muy reconocido. No obstante, como en toda actividad, se generan impactos ambientales asociados, principalmente, a las labores desarrolladas en sus talleres de mantenimiento. Éstos corresponden a emisión de ruido y vibraciones, y generación de residuos.

En el marco de su compromiso de disminuir estos impactos, durante 2014 Metro continuó con la implementación del Programa de Mitigaciones Ambientales que contempla diez proyectos asociados a ruido y vibraciones, residuos sólidos y líquidos, y sustancias químicas peligrosas. Cada uno de ellos está en una distinta fase de desarrollo.

En este periodo se logró el avance planificado, destacándose la elaboración de desarrollos preliminares de ingeniería para controlar ruido y vibraciones en talleres, la implementación de medidas de control de ruido en recintos técnicos de energía, además del diagnóstico respecto del manejo de residuos sólidos, líquidos y sustancias químicas peligrosas.

Ruido y vibraciones

Se concluyó la Fase I del “Proyecto Insonorización Acústica en Subestaciones de Rectificación”. Esto permitió implementar silenciadores acústicos en vanos de ventilación de cuatro subestaciones de la red. Con esta medida se dio cumplimiento a la normativa de ruido vigente del Ministerio de Medio Ambiente. La Fase II del proyecto será implementada en cuatro subestaciones más durante 2015 y 2016.

Adicionalmente, en materia de gestión de ruido se diseñó una solución acústica para el tramo del viaducto de la Línea 5 de Maipú.

[G4-EN29] Aunque Metro ha estado trabajando en la reducción de impactos en el entorno de sus operaciones, durante 2014 recibió una multa por \$48.208.968 de la Superintendencia de Medio Ambiente por superar los límites de ruidos en una de las cocheras de operaciones y otra multa de una Municipalidad por un monto de \$126.300 debido a ruidos molestos en una Subestación Eléctrica.

Residuos

En relación a la generación de residuos, en 2014 Metro inició un diagnóstico de la gestión e infraestructura asociada al manejo de residuos industriales no peligrosos. Lo anterior, con el fin de mitigar los impactos de los residuos y asegurar su adecuado tratamiento final.

[G4-EN23] Durante 2014, Metro generó 2.400 toneladas de residuos en su operación. De éstas, el 88% corresponde a residuos domiciliarios de las estaciones y talleres, el 7% a residuos industriales (neumáticos), y el 5% a residuos industriales peligrosos.

Todos los residuos que se generan, tanto en la operación de Metro como en las obras de construcción, son almacenados, transportados, tratados y eliminados de acuerdo a la normativa legal vigente. Dependiendo del tipo de residuo, empresas externas debidamente autorizadas son responsables de la disposición final en rellenos sanitarios, el reciclaje y la incineración, entre otras alternativas.

Residuos generados en las operaciones de Metro (kg)

| Tipo de residuo | Cantidad de residuos (kg) | | |
|------------------------|---------------------------|-----------|-----------|
| | 2012 | 2013 | 2014 |
| Residuos peligrosos | 212.402 | 148.057 | 132.709 |
| Residuos industriales | 202.742 | 145.916 | 196.880 |
| Residuos Domiciliarios | 2.156.584 | 2.785.675 | 2.398.170 |

Metro se encuentra, continuamente, explorando formas para reducir la cantidad de residuos que son ubicados en sitios de disposición final. Dado lo anterior, los residuos inertes generados en la construcción de las nuevas líneas, principalmente material de excavación, son utilizados en su totalidad para nivelación de cotas en terrenos, prologando así la vida útil de estos sitios.

Residuos generados en la construcción de las nuevas Líneas 3 y 6

| Tipo de residuo | Cantidad de residuos (toneladas) | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----------|-----------|
| | 2013 | 2014 | |
| | | Línea 3 | Línea 6 |
| Escombros y Marinas | 4.797.582 | 683.428 | - |
| Residuos Domiciliarios | ND | 1.978,8 | 697,6 |
| Despunte de metal | ND | 346,8 | 324,8 |
| Residuos inertes de la construcción | ND | 2.568.960 | 1.605.600 |



[G4-EN25] Durante 2014, se continuó desarrollando el “Proyecto Retiro Programado de Transformadores con PCB”, cuyo propósito es cumplir el Convenio de Estocolmo. Se retiraron cuatro toneladas de transformadores contaminados con PCB durante el periodo, los cuales fueron enviados a Francia para su incineración final.

Inversiones ambientales

[G4-EN31] Para poder implementar las mitigaciones ambientales se requiere una inversión significativa. Es por esto que el compromiso de Metro para reducir los impactos ambientales de sus operaciones se refleja en las inversiones en proyectos de mitigación ambiental, que se duplicaron en 2014 con respecto a 2013.

Gastos e Inversiones Ambientales para la operación

| Gastos ambientales (M\$) | 2013 | | 2014 | |
|---------------------------------------|----------------|----------------|-----------|----------------|
| | Proyectos | Operaciones | Proyectos | Operaciones |
| Ruidos y vibraciones | 9.472 | 24.628 | 0 | 41.326 |
| Tratamiento de residuos | 0 | 38.886 | 0 | 33.369 |
| Aguas de infiltración | 0 | 102.438 | 0 | 106.984 |
| Gestión ambiental | 186.181 | 0 | 0 | 7.782 |
| Monitoreo de parámetros contaminantes | 0 | 0 | 0 | 8.008 |
| Total gastos | 195.635 | 165.952 | 0 | 197.469 |

| Inversiones ambientales | 2013 | | 2014 | |
|--------------------------|-----------|---------------|--------------------|----------------|
| | Proyectos | Operaciones | Proyectos | Operaciones |
| Ruidos y vibraciones | 0 | 8.709 | 12.666 | 163.124 |
| Tratamiento de residuos | 0 | 45.791 | 3.529 | 46.765 |
| Gestión ambiental | 0 | 0 | 105.856.602 | 0 |
| Total Inversiones | 0 | 54.500 | 105.872.797 | 209.889 |

Mitigación de impactos ambientales en las Líneas 3 y 6

Metro entiende que la incorporación de criterios ambientales, desde el diseño de los proyectos, ayuda a minimizar los riesgos en este ámbito y los impactos negativos en el entorno. Es por ello que para el diseño y construcción de nuevas líneas, en talleres de mantenimiento y en líneas en operación, se trabaja incorporando la visión ambiental de distintos profesionales.

En relación al proyecto de las nuevas Líneas 3 y 6, se ha ido cumpliendo con los requerimientos de la autoridad ambiental y se han tomado las medidas de mitigación de manera que el proceso de expansión sea lo menos invasivo posible, tanto para la ciudad como para la comunidad aledaña. En 2014 se mitigaron los impactos ambientales en el inicio de obras en todos los frentes de trabajo de piques de construcción, estaciones y recintos de talleres y cocheras. Las medidas realizadas se detallan a continuación:

1. **Ruido:** se controla mediante la incorporación de barreras físicas en los frentes de trabajo, realizando capacitaciones a los trabajadores, desplegando afiches y coordinando las labores de mayor generación de ruido en horario diurno.
2. **Disposición de marinas:** al ser una obra subterránea, la generación de marinas es de gran relevancia. Éstas se trasladan a sitios de disposición, aprobados por la autoridad, en camiones cubiertos.

[G4-EN29] A pesar de la implementación de estas medidas, durante el año 2014, Metro recibió una multa municipal por ruidos molestos en un pique de construcción y otra multa municipal por obstruir el escurrimiento de aguas lluvias con escombros.

Con respecto a la participación ciudadana en procesos del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, en 2014 Metro ingresó cuatro Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA), dos para cada nueva línea. Metro desistió de la tramitación de una de estas declaraciones, por ajustes del proceso de construcción, lo que permitió prescindir de un nuevo frente de trabajo. Durante 2015 se espera la terminación de los procesos con la publicación de las respectivas Resoluciones de Calificación Ambiental.

[G4-EN34] Durante el proceso de participación ciudadana en 2014, un grupo de vecinos de la Línea 3 interpuso dos reclamaciones ante la Dirección Ejecutiva del SEA (Servicio de Evaluación Ambiental), las cuales fueron resueltas a través de un mismo procedimiento administrativo en el mismo año, rechazando el acto administrativo.

Energía

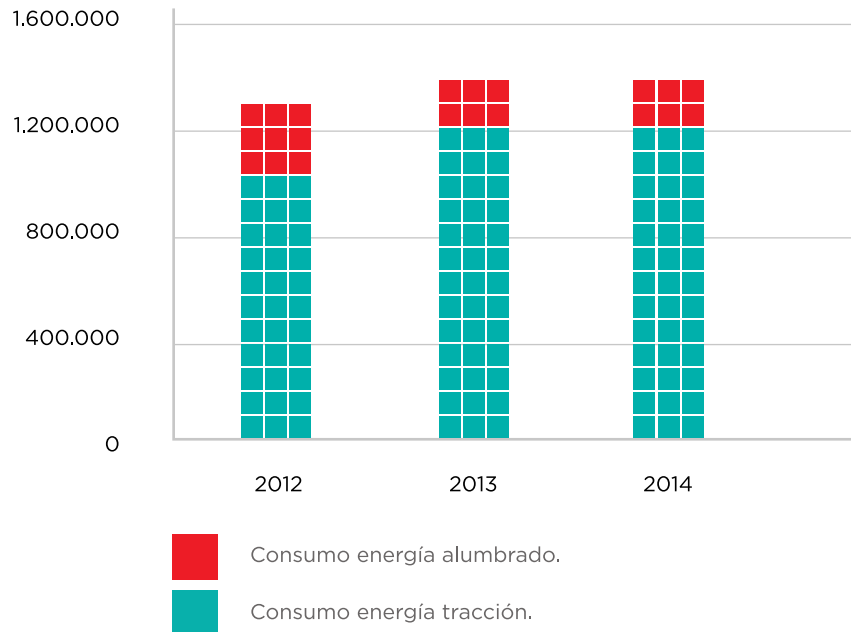
Consumo energético

[G4-EN3] El consumo energético es considerado uno de los temas estratégicos para Metro. Es por esta razón que, tanto en los objetivos estratégicos como en su Política de Sostenibilidad, la empresa ha adquirido el compromiso de promover un uso eficiente de la energía.

El principal consumo de electricidad se genera por la tracción de los trenes, que representa un 82% del consumo total de 1.478.496 GJ. El 18% restante, representa el consumo de energía para alumbrado.



Consumo eléctrico de Metro (GJ)



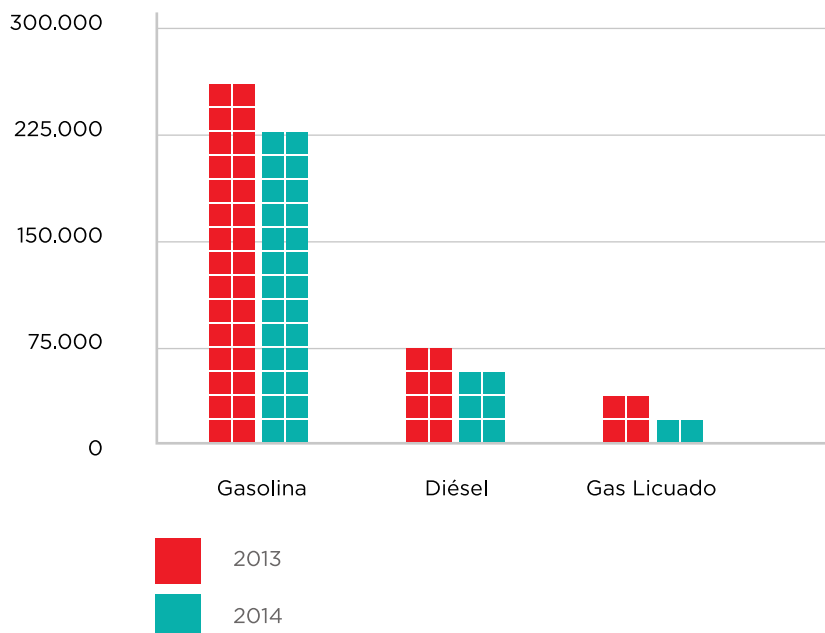
Durante los 10 años previos al 31 de marzo de 2014, Metro mantuvo un contrato de suministro eléctrico con Chilectra a precio estabilizado e indexado al precio de nudo de la energía. Con el objeto de continuar con un suministro estable en el largo plazo, desde el año 2012 se desarrollaron dos procesos de licitaciones y un proceso de negociación directa, los que por diversas razones no fructificaron.

En este contexto, la estrategia definida por el Directorio de Metro fue asegurar el suministro en el mediano plazo mediante la compra de energía a precio marginal, razón por la que se desarrolló un proceso de licitación privada. En el mes de marzo de 2014, la Sociedad firmó el Contrato de Suministro Eléctrico con Enorchile S.A., el que rige a contar del 1° de abril de 2014 y permite asegurar el suministro de energía de la red actual, por un período de tres años (hasta el 31 de marzo de 2017).

Dicho contrato, si bien asegura el abastecimiento, no reduce los riesgos asociados a la variabilidad de los precios spot. Por esta razón, en 2014 se inició un nuevo proceso de negociación directa, actualmente en desarrollo, con un conjunto de potenciales proveedores que aseguren el suministro de Metro a precios estabilizados en el largo plazo.

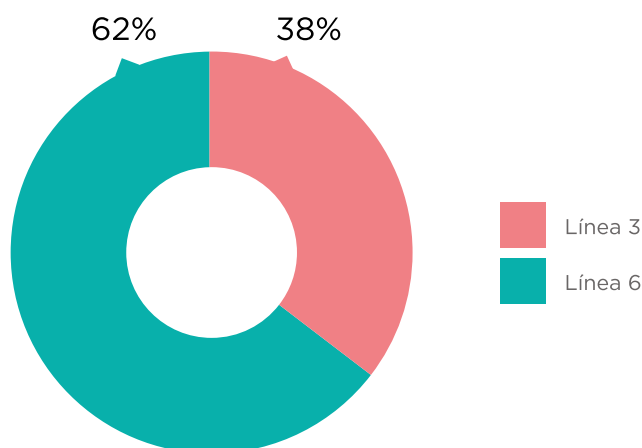
Aparte del consumo de electricidad, Metro utiliza combustibles en la operación de maquinarias de vías y la mantención de equipos, taxis utilizados para la movilización de personal de Metro, grupos electrógenos y calefacción de edificios y casinos. El consumo de gasolina, diésel y GLP disminuyó levemente de 2013 a 2014.

Consumo de combustibles 2014 (L)



Con respecto a las obras de construcción de las nuevas líneas, la energía proviene 100% de diésel, con un total de 10.604.587 litros consumidos durante 2014.

Consumo de diésel en las obras de construcción 2014 (L)



Eficiencia energética

[G4-EN6] Metro cuenta con un Programa de Eficiencia Energética, cuyo objetivo es la reducción paulatina del consumo de energía de la red de Metro hasta alcanzar una disminución de un 10% para el año 2018 tomando como escenario base el año 2013 y considerando las líneas que actualmente (2014) están operando.

Uno de los principales desafíos de dicho Programa es incentivar y fomentar iniciativas de eficiencia energética. La Gerencia Corporativa de Ingeniería y Tecnología, a través



de la Subgerencia de Ingeniería de Sistemas e Infraestructura, está a cargo del desarrollo de estas iniciativas, los cuales han permitido generar importantes ahorros en los últimos años.

En 2014, la empresa delineó, para los próximos años, un ambicioso plan destinado a mejorar, en forma significativa, el desempeño energético mediante el uso de tecnologías más eficientes, estableciendo mejores prácticas y creando una cultura de ahorro de energía.

Durante el año pasado, destaca el inicio del proyecto de modernización de la iluminación de las 18 estaciones más antiguas de la Línea 1. Esto permite líneas de iluminación eficientes y de alta tecnología, aumentar la seguridad y la calidad de servicio de los usuarios en las estaciones, además de disminuir considerablemente los consumos de energía eléctrica de las estaciones y reemplazar equipos con obsolescencia tecnológica.

Además, se contrató el desarrollo de la ingeniería de modernización de iluminación de 18 estaciones de las Líneas 2 y 5; se comenzó un trabajo destinado a fomentar una cultura de eficiencia y ahorro entre los trabajadores; y se implementó un sistema de gestión de energía ISO 50.001 en las estaciones Puente Cal y Canto y Pedro de Valdivia.

Las iniciativas de eficiencia existentes, tales como sistema de bucles, generación de energía de frenado, empleo de software de gestión de potencia eléctrica e implementación de iluminación inteligente, permitieron un ahorro total de 79,8 GWh de electricidad durante 2014.

Iniciativas de Eficiencia Energética y reducciones logradas en el consumo energético

| Iniciativa | Reducción energética 2013 (GWh) | Reducción energética 2014 (GWh) | Normas, métodos y supuestos utilizados |
|--|---------------------------------|---------------------------------|--|
| Sistema de Bucles | 9,8 | 11,2 | Disminución estimada de un 4% en la energía de tracción total de las Líneas 1, 2 y 5. |
| Generación de energía en frenado | 60,2 | 60,6 | Disminución estimada de un 18% en la energía de tracción total de Metro S.A. |
| Software de gestión de potencia eléctrica y programación de oferta de transporte | 6,2 | 6,2 | Disminución estimada de un 1,5% en la energía de total de Metro S.A. |
| Implementación iluminación inteligente | 1,7 | 1,8 | Disminución estimada de un 10% en los consumos de alumbrado y fuerza en las Líneas 4 y 4A. |
| Total | 77,9 | 79,8 | |

[G4-EN5] Una manera de analizar la eficiencia del consumo energético es a través de la intensidad del consumo en el contexto de una medida específica de la organización. En el caso de Metro, se mide la intensidad del consumo de energía de tracción por coche kilómetro, y en el caso de energía alumbrada, por m² de instalaciones.

Intensidad energética de las operaciones

| Intensidad energía tracción | 2013 | 2014 |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| Consumo (kWh) | 341.549.969 | 336.574.654 |
| Coche kilómetros | 142.912.905 | 139.996.472 |
| Intensidad (kWh/Coche km) | 2,39 | 2,40 |
| Intensidad energía alumbrada | 2013 | 2014 |
| Consumo (kWh) | 76.332.762 | 77.781.428 |
| m ² | 430.381 | 430.381 |
| Intensidad (kWh/m ²) | 177,4 | 180,7 |

Emisiones Atmosféricas

Huella de carbono

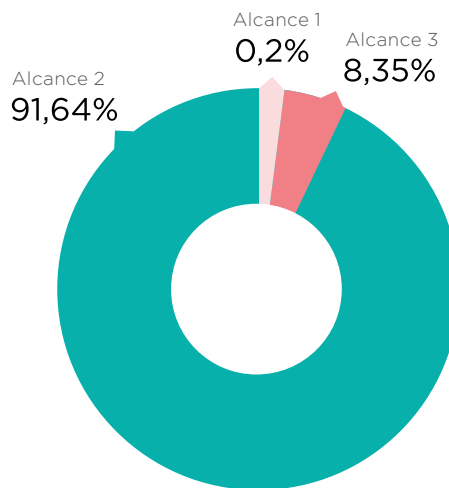
[G4-EN15, G4-EN16 Y G4-EN17, G4-EN19] Metro comenzó a medir la huella de carbono asociada a sus operaciones en el año 2011. Este proceso permite identificar aquellas actividades o áreas dentro de la organización que conllevan un mayor impacto en términos de emisiones de Dióxido de Carbono equivalente (CO²-e), y se constituye en el primer paso para desarrollar un plan efectivo de reducción de emisiones.

Es importante señalar que anualmente se han ido agregando variables importantes para la huella, por ende los datos no son comparables entre años.

La principal fuente de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociada a la operación, es el consumo de energía eléctrica (Alcance 2). Es así que el 91,64% de la huella total se produce por el consumo de electricidad, mientras que el 0,2% se genera a través del consumo de combustibles (Alcance 1), y un 8,35% proviene de las emisiones indirectas asociadas con Alcance 3. Las emisiones indirectas del Alcance 3 son asociadas con actividades como la producción de agua potable y el tratamiento de aguas servidas; la producción de insumos; el transporte de carga y empleados; los viajes de negocios; y el tratamiento de residuos.



Distribución de la huella de carbono de las operaciones de Metro



Huella de Carbono de las operaciones de Metro

| Fuente | Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (tCO ₂ e) | | | % de la huella total |
|-------------------------------|---|----------------|----------------|----------------------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | |
| ALCANCE 1 | 1.086 | 1.681 | 328 | 0,20% |
| Combustible | 119 | 174 | 154 | |
| Aire Acondicionado | 967 | 1.507 | 174 | |
| ALCANCE 2 | 153.489 | 180.525 | 149.168 | 91,64% |
| Administración | 1.493 | 1.729 | 1.319 | |
| Alumbrado | 27.673 | 31.247 | 26.683 | |
| Tracción | 124.323 | 147.550 | 121.167 | |
| ALCANCE 3 | 11.324 | 16.885 | 13.597 | 8,35% |
| Energía | 20 | 28 | 26 | |
| Producción de agua potable | 35 | 33 | 39 | |
| Producción de insumos | 263 | 121 | 9 | |
| Transporte de carga | 24 | 51 | 46 | |
| Transporte de empleados | 3.568 | 7.713 | 5.387 | |
| Tratamiento de aguas servidas | 166 | 59 | 142 | |
| Tratamiento de residuos | 7.019 | 8.706 | 7.742 | |
| Viajes de negocios | 229 | 174 | 206 | |
| TOTAL | 165.899 | 199.091 | 162.783 | |

NOTA: la disminución de la huella de carbono entre 2013 y 2014 se debe a un ajuste al factor de emisión del Sistema Interconectado Central por parte del Ministerio de Energía (<http://huelladecarbono.minenergia.cl/factores-de-emision>). Además, los cálculos de la huella 2014 están basados en datos actuales, mientras que en 2013 varios datos eran estimaciones.

Por primera vez, durante 2014, la empresa calculó la huella de carbono asociada a las obras de construcción de las futuras Líneas 3 y 6. Debido a que la construcción de las líneas está bajo el control de contratistas y no directamente de Metro, sólo se midió el Alcance 3 de la huella y no el Alcance 1 y 2. La huella está principalmente asociada a la utilización de insumos en las obras y llegó a un total de 838 012 toneladas de CO²-e.

Huella de Carbono de la construcción de Líneas 3 y 6

| | tCO ² e | % |
|---------|--------------------|---------|
| Línea 3 | 241.271 | 28,79% |
| Línea 6 | 596.741 | 71,21% |
| Total | 838.012 | 100,00% |

[G4-EN18] Considerando que las operaciones de Metro continúan expandiéndose con la construcción de nuevas líneas, la mejor forma de comparar la huella de carbono entre un año y otro es a través del cálculo de la intensidad de las emisiones de GEI de Alcance 1 y 2 de las operaciones. En 2014, la intensidad fue 0,00107 tCO²-e/Coche Km, en comparación con 0,00128 tCO²-e/Coche Km en 2013.

Otras emisiones atmosféricas

[G4-EN21] El sistema de transporte subterráneo tiene un impacto ambiental positivo debido a que sus operaciones reducen las emisiones y la contaminación de la ciudad. Sin embargo, durante las fases de expansión y construcción, las obras generan emisiones atmosféricas, por lo que es importante reportar la cantidad generada por la construcción de las Líneas 3 y 6.

Emisiones atmosféricas significativas asociadas a la construcción de las Líneas 3 y 6 en 2014

| Emisiones atmosféricas significativas | Cantidad de emisiones (kg) |
|---|----------------------------|
| NOx | 95.376 |
| SOx | 7.965 |
| Partículas (MP) | 35.185 |
| Otras categorías de emisiones atmosféricas (CO) | 47.376 |
| Otras categorías de emisiones atmosféricas (HC) | 125.577 |

* Las emisiones están estimadas utilizando la "Guía para la Estimación de Emisiones Atmosféricas de Proyectos Inmobiliarios para la Región Metropolitana, SEREMI del Medio Ambiente, enero 2012".



[G4-EN20] Además, Metro mide las emisiones de sustancias que agotan la Capa de Ozono. La principal fuente de estas emisiones corresponde a los equipos de climatización. En 2014 no hubo consumo de gases refrigerantes en los trenes, lo cual significó una reducción significativa de estas emisiones.

Consumo de gases refrigerantes (kg)

| Fuente | | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------|-------|------|------|------|
| Climatización | R 22 | 200 | 80 | 54 |
| | R407C | 50 | 60 | 11 |
| | R410A | 20 | 20 | 34 |
| Trenes | R407C | 324 | 810 | 0 |

Uso Responsable de Recursos

Consumo de agua

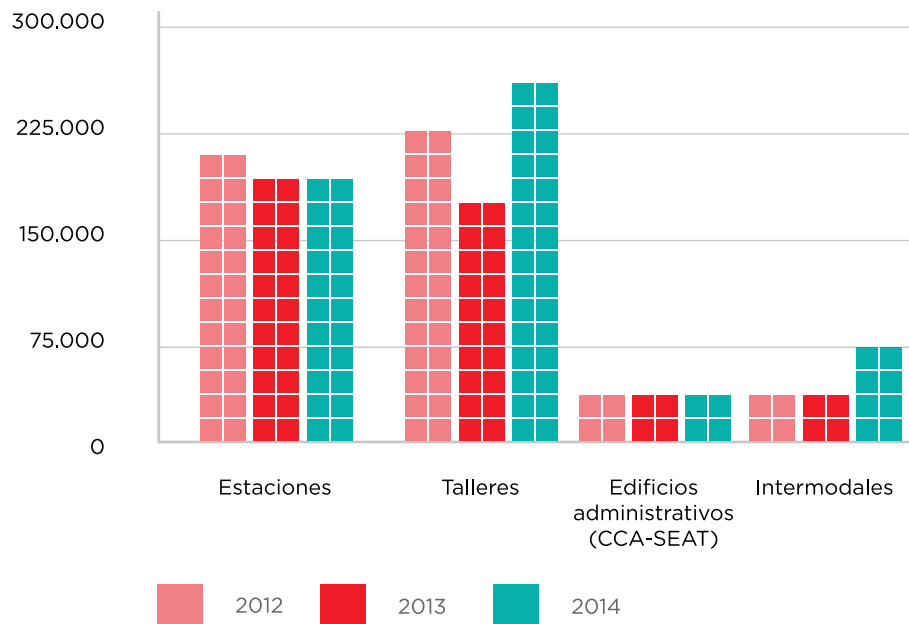
Participando en el rubro de transporte público, el consumo de agua no es un tema crítico para Metro en la operación de las líneas actuales. Sin embargo, tomando en cuenta el contexto nacional y la escasez de recursos hídricos, Metro monitorea el consumo de agua en todas sus instalaciones.

[G4-EN8] El 98,92% del suministro de agua proviene de empresas sanitarias de la Región Metropolitana. Su origen es mayoritariamente de fuentes superficiales, entre las que destacan el río Maipo, la Laguna Negra y los embalses El Yeso y Estero San Ramón. El 1,08% restante proviene de agua de pozo, utilizado como alternativa en situaciones de emergencia. Esta agua se utiliza para mantener el nivel necesario en la cámara acumuladora, permitiendo que las bombas alcancen una presión suficiente para distribuir el agua a todos los recintos de talleres, evitando paradas y fallas.

Durante el 2014, el consumo de agua de Metro fue de 544.425m³, mientras que el año anterior éste fue de 440.000m³. El consumo en los talleres representa el 45% del uso total del agua y corresponde principalmente al aseo de los trenes, el 36% se utiliza en las estaciones, el 13% en las intermodales y el 5% en los edificios administrativos.

Los aumentos en el consumo experimentados en los talleres e intermodales son el resultado de obras de remodelación, especialmente en el Taller Neptuno y en el Intermodal Pajaritos.

Consumo de agua en operaciones de Metro (m³)



El consumo de agua, relacionado con las obras de construcción de las Líneas 3 y 6, aumentó significativamente desde 5.738m³ en 2013 a 89.996m³ en 2014. Este incremento es consecuencia del inicio de trabajos de perforación de los terrenos, el retiro de tierra, el movimiento de camiones y el aumento en la dotación de personal por pique. El proceso que requiere el mayor consumo de agua es el lavado de ruedas de los camiones a la entrada de los piques, que se hace con el objetivo de reducir el polvo en suspensión y así disminuir el impacto en los vecinos.

[G4-EN10] Aunque no existe una práctica transversal en Metro con respecto al ahorro y reciclaje de agua, el Taller Neptuno incorpora un sistema que permite reutilizar alrededor de un 70% del agua que se ocupa en el proceso de lavado de trenes. Durante 2014, se reutilizaron aproximadamente 315m³ de agua a través de este proceso.

[G4-EN22] Toda el agua consumida en las operaciones de la empresa es depositada en la red domiciliaria para aguas servidas, con su debido tratamiento, que es responsabilidad de las empresas sanitarias.

Consumo de materiales

[G4-EN1] Es importante destacar que para asegurar un buen funcionamiento de las operaciones de Metro, se gestiona y reporta el suministro y la utilización de materiales e insumos, principalmente en los talleres de mantenimiento. Para el año 2014, Metro ha incorporado nuevos materiales en el Reporte (Acetileno, Refrigerante, Agua y Papel)



debido a que éstos forman parte de la huella de carbono.

Consumo de materiales Metro operaciones

| Material | Unidad de medida | 2013 | 2014 |
|-------------------|------------------|----------|----------|
| | | Cantidad | Cantidad |
| Neumáticos | Ton | 33* | 67 |
| Aceite lubricante | L | 19.353 | 3.584 |
| Grasa | Kg | 4.877 | 3.295 |
| Nitrógeno | m ³ | 6.485 | 6.640 |
| Oxígeno | m ³ | 242 | 578 |
| Madera | PMA | 1.285* | 817 |
| Solvente | L | 13.391 | 10.229 |
| Acetileno | Kg | 145 | 419 |
| Refrigerante | L | - | 268 |
| Agua | m ³ | 458.637 | 554.188 |
| Papel | UN | 9.904 | 9.991 |

** Estos datos son distintos a los reportados en el Reporte 2013 debido a un cambio en la unidad de medida y el cálculo de la huella de carbono.*

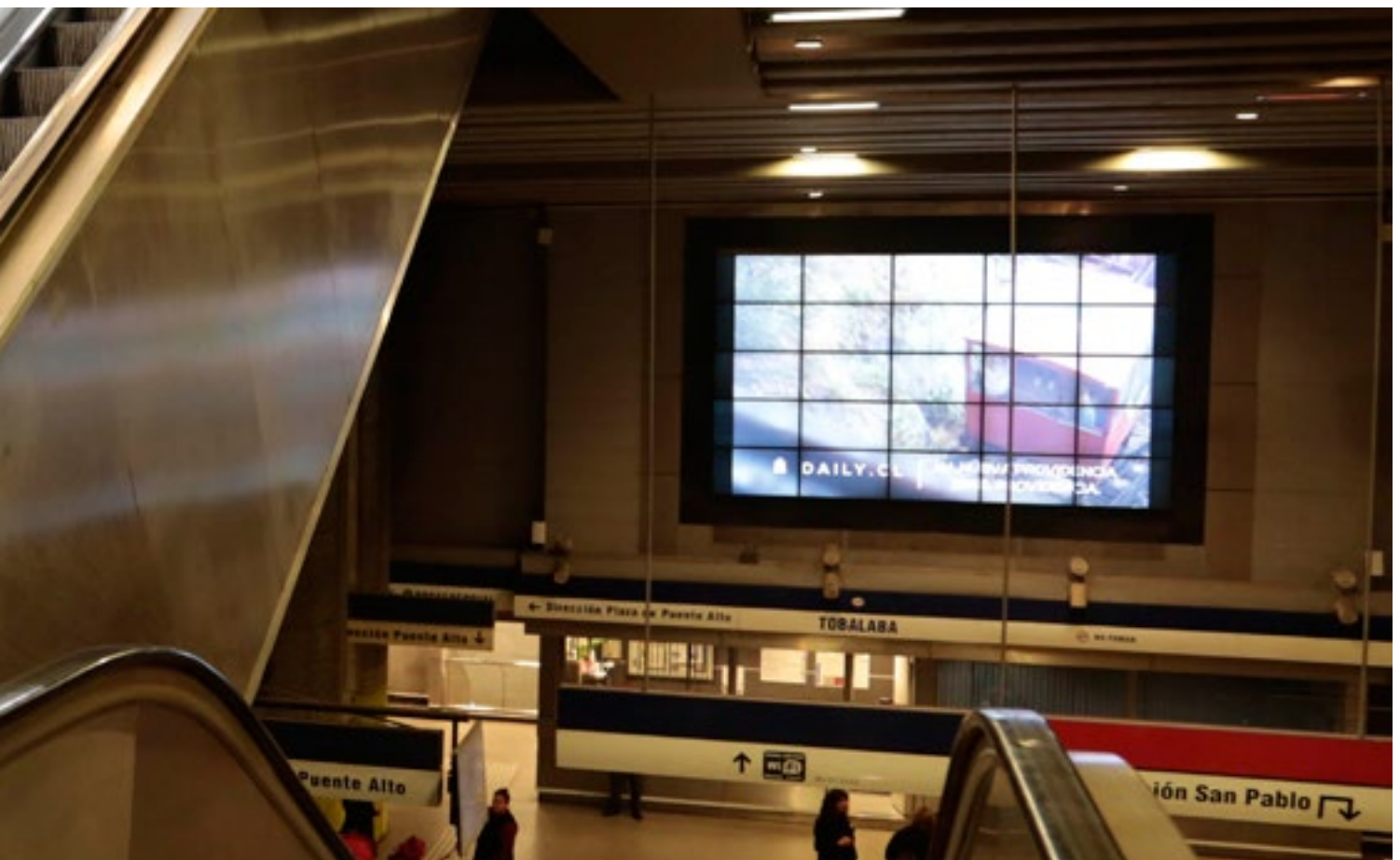


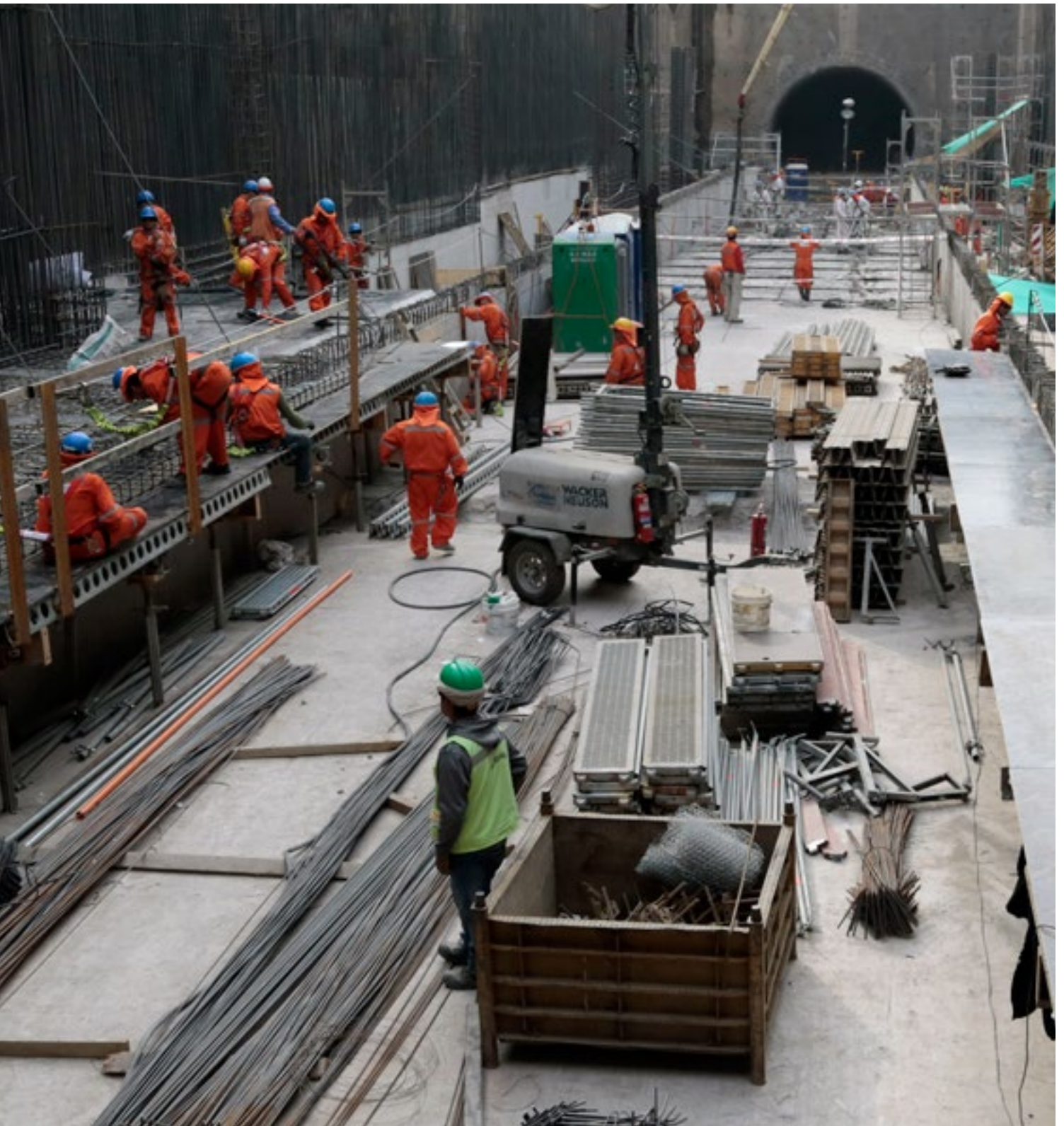
Con respecto a las obras de construcción de las Líneas 3 y 6, los principales materiales utilizados corresponden a hormigón y acero.

Consumo materiales obras de Líneas 3 y 6

| Materiales utilizados en la construcción de las Líneas 3 y 6 | Unidad de medida | 2013 | 2014 | |
|--|------------------|---------|---------|---------|
| | | | LINEA 3 | LINEA 6 |
| Hormigón* | Ton | 1.434,7 | 252.499 | 701.083 |
| Acero* | Ton | 68.297 | 9.868 | 7.320 |
| Agua | m ³ | ND | 52.592 | 37.404 |

*Las cantidades de hormigón y acero utilizados son estimados según los avances en túneles y galerías en el año.





8. ENTORNO URBANO

[DMA] Tradicionalmente, la sostenibilidad abarca la dimensión económica, la social y la ambiental. Sin embargo, en el proceso de definir la estrategia de sostenibilidad, en el año 2012 Metro incorporó una cuarta dimensión, la urbana. Bajo esta categoría, la Política de Sostenibilidad define el compromiso de Metro con su entorno urbano como **“aportar al desarrollo de la ciudad, a través de nuestros servicios y de nuestros proyectos”**.

Metro tiene como meta entregar un servicio de calidad, eficiente, confiable y seguro, asumiendo los desafíos propios de un sistema clave para la movilidad urbana. La empresa enfrenta esta tarea incorporando criterios que consideran las distintas dimensiones que impactan en la calidad de vida de la ciudad. La expansión de la red está diseñada para ser pieza fundamental en la integración urbana. Así, se logra contribuir con los habitantes de la ciudad, entregándoles beneficios relacionados con incrementar su tiempo libre, tener una mejor calidad del aire, contar con accesos a espacios recreativos, entre muchos otros.

En el eje Entorno Urbano, el Plan de Acción 2014, se enfocó en 3 ámbitos: la incorporación de criterios de sostenibilidad en proyectos de expansión de largo plazo, la integración de espacios públicos y mejorar la eficiencia del sistema integrado.

Integración urbana

Para Metro es fundamental ser un nexo con los distintos medios de transporte que existen en la ciudad y para eso, requiere mantener una comunicación fluida y efectiva con sus usuarios y con los otros organismos encargados de la operación y planificación del sistema de transporte público. La información, especialmente durante eventualidades no programadas, es clave para integrar la red de Metro con el transporte de superficie. Pero nuestra idea de integración va más allá y en nuestra gestión está la intención de potenciar los espacios urbanos que se encuentran en nuestras áreas de influencia.

Sistema de transporte integrado

Metro trabaja, permanentemente, con otros actores relacionados con el sistema de transporte público. Una importante instancia de coordinación es el Plan Maestro de Transporte 2025 que nace de la necesidad de contar con una guía para la gestión y las inversiones estratégicas en infraestructura que definan un sistema de transporte urbano orientado a satisfacer las necesidades de movilidad de las personas y mercancías en Santiago en el largo plazo. En este marco, Metro participa en un comité técnico integrado por MTT, EFE, MINVU/SERVIU, MOP/Concesiones, Ministerio de Desarrollo Social, GORE, DIPRES y SEGPRES.

Comunicación y coordinación

Metro mantiene comunicación y coordinación permanentes con autoridades, usuarios y comunidades. Esta relación constante no solo apunta al buen funcionamiento del sistema, sino que permite mitigar efectos negativos de las obras y actuar eficientemente ante distintas eventualidades.



Un ejemplo concreto de lo anterior es el trabajo que se realizó para la entrega de la calle Suecia donde se realizó la construcción de la nueva estación terminal Los Leones de Línea 6. Las vías estuvieron disponibles para el tránsito en el plazo comprometido por la empresa y esto se logró gracias a la acción coordinada con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, y el municipio de Providencia.

Debido a las contingencias que Metro enfrentó en el año 2014, se identificó una brecha importante en la información entregada a los usuarios. Durante estas eventualidades, los procedimientos de evacuación fueron aplicados sin incidencias o accidentes, lo que es un gran logro en momentos difíciles. Sin embargo, es necesario continuar trabajando con otros actores de la ciudad para mejorar la respuesta del sistema integrado de transporte en estas situaciones.

Con el fin de mejorar la información disponible, mostrando el vínculo entre las estaciones de Metro y el sistema de transporte público de la superficie, en coordinación con el Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) se desarrollaron nuevos contenidos para las pantallas de los andenes y las mesaninas.

Se muestra la siguiente información:

- Plano de red.
- Paraderos y recorridos de buses en el entorno de cada estación.
- Mapa del entorno.
- Esquema de ubicación al interior de la estación.
- Qué hacer ante contingencia y emergencia.

Esta es solo una de las medidas implementadas por Metro con el propósito de entregar la mejor información posible a los usuarios del sistema de transporte público.

Las otras medidas comunicacionales implementadas por Metro están detalladas en el capítulo de Clientes.



Es importante destacar que el diseño gráfico de esta información es concordante con el utilizado por el DTPM. De esta manera, se entregan mensajes más claros a los pasajeros y se reafirma el carácter integrador del transporte público.

Valorando los aprendizajes comunicacionales derivados de las contingencias ocurridas en el año 2014, Metro, otros actores públicos, autoridades regionales y locales iniciaron un trabajo importante sobre la coordinación de la ciudad en casos de emergencia.

Alianzas Estratégicas

Para trabajar en diversos objetivos, Metro establece alianzas estratégicas con distintos organismos. Generalmente, estas instancias se materializan en comités y mesas de trabajo.

● **Plan Maestro de Transporte 2025:** el objetivo es generar un programa coordinado con otros actores relevantes relacionados con el transporte público para elaborar un plan que aborde temas de eficiencia, equidad, sustentabilidad y seguridad.

● **Comisión Intersectorial Santiago Pedaleable:** en esta mesa de trabajo se tratan variados temas relacionados con el uso de la bicicleta, como ciclovías, “Mapocho Pedaleable”, bicicletas públicas, campañas de convivencia vial y estacionamientos de bicicleta.

● **Mesa Estaciones Intermodales:** sus líneas de trabajo se relacionan con la identificación, la clasificación y el análisis de puntos potenciales para intermodales; la regularización y optimización de uso de Estaciones Intermodales existentes; establecer estándares y criterios de diseño; la integración tarifaria de servicios rurales; entre otras.

También, Metro participa en otras mesas de trabajo específicas para coordinar proyectos con diferentes autoridades. Éstos pueden relacionarse con modificación de servicios, divulgación de cambios en los servicios, etc.

Un ejemplo de lo anterior es el trabajo que se hizo en Zapadores y Vespucio Norte, en Línea 2, con Redbus. Esta empresa generó cambios de recorrido que mejoraron la accesibilidad del sector norte a la red de Metro. Gracias a una acción colaborativa, se informó de las modificaciones con carteles dentro de los trenes y el resultado fue un aumento de la demanda en ambos sistemas. En la mesa de trabajo hubo una evaluación positiva del trabajo cooperativo.

Integración de Espacios Públicos

Metro evalúa el uso alternativo de espacios residuales sin valor comercial. Como resultado de este análisis, en algunos casos, se entregan, en comodato, terrenos a los municipios. Mediante la firma de un convenio, las autoridades comunales se comprometen a dar buen uso y mantener estos recintos. De esta manera, se contribuye a valorizar el entorno urbano, sumando espacios públicos cuyo uso se define según las necesidades de las comunidades. Algunos ejemplos de ello son: las áreas concesionadas en la Comuna de Ñuñoa con un área de Ventilación de la Línea 4



ubicada en Américo Vespucio que fue aprovechada como área verde y en la Comuna de Santiago con la Plaza Libertad en Línea 5 espacio que fue aprovechado como punto limpio de residuos reciclables.

Expansión de la red

Construcción de las Líneas 3 y 6

La construcción de las Líneas 3 y 6 es, sin duda, el proyecto más ambicioso de la historia de la empresa y significa una inversión aproximada de USD 2.758 millones. Tiene como finalidad beneficiar a los usuarios disminuyendo sus tiempos de viaje, descongestionar puntos clave de la Red y fortalecer el rol estructurante del transporte de Santiago que tiene Metro. Además, las nuevas líneas lograrán una mayor conectividad, funcionalidad y operatividad con la ciudad, gracias a más estaciones de combinación entre líneas de Metro y un mayor enlace con los trenes suburbanos. Cuando las dos líneas estén funcionando, en el año 2018, se estima que beneficiarán a, alrededor, de un millón de usuarios.

Adicionalmente a los beneficios para los usuarios, el proyecto generará cerca de nueve mil puestos de trabajo directos, a través de su aporte a la cadena productiva total (mano de obra directa, suministros, insumos entre otros).

Una vez inauguradas las nuevas Líneas 3 y 6, y sumadas las extensiones anunciadas, la red de Metro contará en total con 148,9 kilómetros y 143 estaciones al 2020.

En la actualidad, trabajan cerca de 6.000 personas en el proyecto y 216 empresas contratistas, generando un aporte concreto a la actividad productiva.

| | L6 | L3 | L6 + L3 | Red de metro al 2018 |
|-------------------------------------|-------|-------|---------|----------------------|
| Longitud | 16 | 21 | 37 | 140 |
| Nº estaciones | 10 | 18 | 28 | 136 |
| Distancia promedio inter estaciones | 1,3 | 1,1 | 1,2 | 1 |
| Estaciones de combinación | 4 | 5 | 9 | 17 |
| Año inauguración | 2017 | 2018 | 2018 | |
| Inversión (MMUSD) | 1.036 | 1.722 | 2.758 | |

Red Metro Parque

El ciudadano de hoy otorga un valor importante a los espacios públicos, recreacionales y a las áreas verde. Es por esta razón que Metro se ha propuesto entregar a la infraestructura que compone las nuevas líneas una identidad, desde su expresión superficial hasta el interior de las estaciones. El objetivo es continuar “haciendo ciudad”, logrando una nueva forma de conexión con Santiago, renovando la Red de transporte y el espacio de uso público, mejorando su dignidad y acercando

a la ciudadanía a parques y plazas existentes, a las que los ciudadanos quizá no tenían acceso fácil antes de la llegada de las nuevas líneas.

De esta manera, nace el concepto de Red Metro Parque que tiene como objetivo construir la nueva infraestructura de transporte integrando y conectando las estaciones con los parques y plazoletas de Santiago. La red contribuirá a facilitar el acceso a 17 parques y plazas de todas las comunas que atraviesa, y a recuperar espacio público que se haya perdido por causa de las obras.





Diseño de las nuevas estaciones

Con respecto a las estaciones de las nuevas líneas, Metro busca un diseño que integre lo externo a lo interno. El objetivo es entregar un diseño acorde a los tiempos, que sea funcional y que transmita una identidad de Metro integral, a través de un imagen que proyecte seguridad, eficiencia, respeto por el medio ambiente, pluralidad, inclusión, entretención y equilibrio.

Conectar a las personas de buena manera entre el interior y el exterior de las estaciones, “el afuera llevarlo adentro”, es una de las expresiones que busca el proyecto, cohesionando ambos mundos.

Además, Metro está trabajando para que las estaciones tengan una amplia conexión urbana, entradas de luz natural, conexión visual exterior e interior y ventilación natural. Cabe señalar que todas las gerencias de la empresa están trabajando desde sus respectivas áreas de acción, por ejemplo en los ámbitos del diseño, la funcionalidad y la operación.

Hallazgos arqueológicos

Metro está comprometido con resguardar el patrimonio histórico nacional y se rige por la normativa del Consejo de Monumentos Nacionales cuando se encuentran hallazgos arqueológicos en las excavaciones. Esto significa seguir procedimientos para que los descubrimientos sean resguardados de la mejor manera.

En las excavaciones realizadas para las nuevas líneas, específicamente en los piques Europa, Hospital, Franklin, Plaza de Armas y Los Leones, se encontraron hallazgos muy significativos. En conjunto con el Consejo Monumental de la Ciudad, Metro está comprometido a poner en valor los descubrimientos, a través de instalaciones en las estaciones Los Leones y Franklin.

Expansión Línea 2 y 3

En noviembre del año 2014, la Presidente Michelle Bachelet anunció la ampliación de las Líneas 3 y 2 hacia Quilicura; El Bosque y San Bernardo, respectivamente. Sumadas contemplarán 8,9 km de vías nuevas, siete estaciones y más de 600 mil habitantes beneficiados.

- La extensión de la actual Línea 2 a El Bosque y San Bernardo contemplará 5,1 kilómetros y cuatro estaciones.
- La extensión de la futura Línea 3 a Quilicura beneficiará a cerca de 200 mil vecinos, y sumará 3,8 nuevos kilómetros y tres estaciones.

Los proyectos de expansión van a significar una serie de mejoras en términos de comodidad de las personas que tendrán viajes más confortables y con mayor reducción de tiempo.





ÍNDICE GRI & PACTO GLOBAL

El Reporte de Sostenibilidad sirve como Informe COP (Comunicación de Progreso) para el Pacto Global de las Naciones Unidas a cuál Metro adhiere. Los 10 principios del Pacto Global están identificados en el Índice GRI con los siguientes siglos:

Derechos Humanos:

- Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales:

- Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

- Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Anticorrupción:

- Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Nota: Debido a que el reporte no ha sido verificado externamente, la columna de verificación ha sido eliminada del Índice GRI.

| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES | | | |
|--|---|------------|-------------------------------------|
| Contenidos Básicos Generales | | Página | Pacto Global |
| ESTRATEGIA Y ANÁLISIS | | | |
| G4-1 | Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión | 7, 9 | Criterio 19: Compromiso y liderazgo |
| G4-2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades | 52 | |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| G4-3 | Nombre de la organización | 2 | Requisito Nivel Avanzado: |
| G4-4 | Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización | 30 | Contexto operacional |
| G4-5 | Lugar donde se encuentra la sede de la organización | 2 | |
| G4-6 | Países en que la organización tiene operaciones | 21 | |
| G4-7 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica | 29 | |
| G4-8 | Mercados servidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios) | 31, 33, 34 | |
| G4-9 | Escala de la organización | 28, 61 | |
| G4-10 | Datos de la fuerza laboral | 62 | 6 |
| G4-11 | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos | 76, 77 | 3 |
| G4-12 | Describe la cadena de suministro de la organización | 78 | Criterio 2: Cadena de valor |
| G4-13 | Cambios significativos que hayan ocurrido durante el periodo del reporte en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización | 21 | |
| G4-14 | Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución | 51, 52, 53 | |
| G4-15 | Las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental o social que la organización suscribe o ha adoptado | 21 | |
| G4-16 | Las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece | 42 | |
| ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA | | | |
| G4-17 | Las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes | 21 | |
| G4-18 | El proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada Aspectos | 22, 23 | |
| G4-19 | Los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe | 24 | |
| G4-20 | La cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material | 25, 26 | |
| G4-21 | La cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material | 25, 26 | |
| G4-22 | Las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Reportes anteriores y sus causas | 27 | |
| G4-23 | Cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a Reportes anteriores | 27 | |



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| Contenidos Básicos Generales | | Página | Pacto Global |
|--|---|--------|---|
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES | | | |
| G4-24 | Los Grupos de Interés vinculados a la organización | 39 | Criterio 21: Participación de los grupos de interés |
| G4-25 | En qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja | 39 | |
| G4-26 | El enfoque de la organización sobre la participación de los Grupos de Interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas | 41 | |
| G4-27 | Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los Grupos de Interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Reporte | 40 | |
| PERFIL DE LA MEMORIA | | | |
| G4-28 | Periodo objeto del Reporte (año fiscal o año calendario) | 21 | Requisito Nivel Avanzado: |
| G4-29 | Fecha del último Reporte (si procede) | 21 | Contexto operacional |
| G4-30 | Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.) | 21 | |
| G4-31 | Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido del Reporte | 2 | |
| G4-32 | a) Indique qué opción «de conformidad» con la Guía G4 ha elegido la organización | 21 | |
| | b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida | | |
| | c) Facilite la referencia al informe de Verificación externa si el Reporte se ha sometido a tal verificación | | |
| G4-33 | La política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del Reporte | 21 | |

| CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES | | |
|------------------------------|--|--------------|
| Contenidos Básicos Generales | Página | Pacto Global |
| GOBIERNO | | |
| G4-34 | La estructura y los comités de gobierno de la organización, los cuales son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales | 45 |
| G4-35 | Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social. | 47 |
| G4-38 | Describa la composición del órgano superior de gobierno y sus comités | 45, 46 |
| G4-39 | Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición. | 45, 46 |
| G4-40 | Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero (órgano superior de gobierno) | 45 |
| G4-41 | a) Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de interés. | 48 |
| | b) Indique si los conflictos de intereses se comunican a los Grupos de Interés | |
| G4-45 | a) Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de debida diligencia | 51 |
| | b) Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. | |
| G4-46 | Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales. | 51 |
| G4-47 | Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social | 51 |
| G4-51 | a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección | 47 |
| | b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección. | |
| G4-52 | Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización. | 47 |

Criterios 1 y 20: Gobernanza



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

| Contenidos Básicos Generales | | Página | Pacto Global |
|------------------------------|--|--------|--------------|
| ÉTICA E INTEGRIDAD | | | |
| G4-56 | Los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética | 48, 49 | 10 |
| G4-58 | Los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda | 50 | 10 |

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| Aspectos Materiales | Indicadores | Página | Omisiones | Pacto Global |
|--------------------------|--|----------|-----------|--|
| CATEGORÍA ECONÓMICO | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión económico | 55, 56 | | Criterios 9-11 Descripción de acciones prácticas |
| Desempeño Económico | G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido | 57 | | Requisito Nivel Avanzado: Contexto operacional |
| | G4-EC4: Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno. | 55 | | |
| Presencia en el Mercado | G4-EC5: Relaciones entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas | 65 | | 6 |
| Prácticas de Adquisición | G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales | 79 | | Criterio 2: Cadena de valor |
| CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión ambiental | 107, 108 | | Criterios 15-18 Descripción de acciones prácticas |
| Materiales | G4-EN1: Materiales por peso o volumen | 120 | | 7 8 |
| Energía | G4-EN3: Consumo energético interno | 111 | | 7 8 |
| | G4-EN5: Intensidad energética | 115 | | 8 |
| | G4-EN6: Reducción del consumo energético | 113 | | 8 9 |
| Agua | G4-EN8: Captación total de agua por fuentes | 118 | | 7 8 |
| | G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | 119 | | 8 |

| CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS | | | | |
|--|--|----------------|-----------|---|
| Aspectos Materiales | Indicadores | Página | Omisiones | Pacto Global |
| Emisiones | G4-EN15: Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alcance 1) | 115 | | 7 8 |
| | G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2) | 115 | | 7 8 |
| | G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3) | 115 | | Criterio 2: Cadena de valor 7 8 |
| | G4-EN18: Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero | 117 | | 8 |
| | G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero | 115 | | 8 9 |
| | G4-EN20: Emisiones de sustancias que agota el ozono | 118 | | 7 8 |
| | G4-EN21: NO(x), SO (x) y otras emisiones atmosféricas significativas | 117 | | 7 8 |
| Efluentes y Residuos | G4-EN22: Vertido total de agua, según su calidad y destino | 119 | | 8 |
| | G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento. | 109 | | 8 |
| | G4-EN25: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente | 110 | | 8 |
| Productos y servicios | G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios | 108 | | 7 8 9 |
| Cumplimiento regulatorio | G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarios por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental | 108, 111 | | 8 |
| General | G4-EN31: Desglose de los gastos y las inversiones ambientales | 110 | | 7 8 9 |
| Evaluación ambiental de los proveedores | G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos, reales o potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto | 108 | | Criterio 2: Cadena de valor 8 |
| Mecanismos de Reclamación Ambiental | G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | 111 | | 8 |
| CATEGORÍA: SOCIAL SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión laboral | 61, 66, 67, 79 | | Criterio 6: Descripción de acciones prácticas |
| | | | | Criterio 2: Cadena de valor |
| Empleo | G4-LA1: Número y tasas de contratación y la rotación media de empleados, desglosados por grupo étnico, sexo y región | 65, 66 | | 6 |
| | G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad | 73 | | |
| | G4-LA3: Niveles de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad | 76 | | 6 |



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| Aspectos Materiales | Indicadores | Página | Omisiones | Pacto Global |
|--|--|--------|------------------------------|--|
| Relaciones entre los trabajadores y la dirección | G4-LA4: Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos | 77 | | 3 |
| Salud y Seguridad en el trabajo | G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. | 68 | | |
| | G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo. | 68, 69 | | Criterio 2: Cadena de valor |
| | G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad | 70 | | |
| Capacitación y Educación | G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral | 70, 71 | | 6 |
| | G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales | 71 | | |
| | G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional | 73 | | 6 |
| Diversidad e Igualdad de Oportunidades | G4-LA12: Composición de los órganos de gobierno y desglose de la planilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencias a minorías y otros indicadores de diversidad. | 63, 64 | | 6 |
| Igualdad de retribución entre mujeres y hombres | G4-LA13: Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad | 65 | | 6 |
| Evaluaciones de las prácticas laborales de los proveedores | G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales | 79 | | Criterio 2: Cadena de valor |
| Mecanismos de Reclamaciones sobre las prácticas laborales | G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | - | Por definición de la Empresa | |
| CATEGORÍA: SOCIAL | | | | |
| SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS | | | | |
| No Discriminación | G4-HR3: Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas | - | Por definición de la Empresa | 6 |
| Libertad de asociación y negociación colectiva | G4-HR4: Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos. | 76 | | Criterio 2: Cadena de valor 3 |

| CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS | | | | |
|--|---|--------------|--|---|
| Aspectos Materiales | Indicadores | Página | Omisiones | Pacto Global |
| Trabajo infantil | G4-HR5: Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil | - | Indicador no material para el sector | 5 |
| Trabajo forzoso | G4-HR6: Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso. | 77 | | Criterio 2: Cadena de valor 2 4 |
| Medidas de seguridad | G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones | | El personal de seguridad de Metro es entrenado y re-entrenado en estrategias, políticas y procedimientos de Metro, los que si bien no atienden en forma explícita aspectos de DDHH, se guían por estos principios. | 1 |
| Evaluaciones de los proveedores en materia de derechos humanos | G4-HR11: Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas | | No se han identificado impactos significativos en materia de derechos humanos en la cadena de suministro. | 2 |
| Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos | G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. | | Por definición de la Empresa | 1 |
| CATEGORÍA: SOCIAL SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión sociedad | 82, 83, 123, | | Requisito mínimo: Descripción de acciones prácticas |
| Comunidades Locales | G4-SO1: Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local | 82 | | 1 |
| | G4-SO2: Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales | 86 | | 1 |
| Lucha contra la corrupción | G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas | 50 | | 10 |
| Mecanismos de Reclamación por impacto social | G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. | 85 | | |
| CATEGORÍA: SOCIAL SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS/SERVICIOS | | | | |
| DMA | Enfoque de gestión productos/servicios | 97, 98, 99 | | Requisito mínimo: Descripción de acciones prácticas |
| Salud y Seguridad de los clientes | G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras | 103 | | |



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

| Aspectos Materiales | Indicadores | Página | Omisiones | Pacto Global |
|--|--|--------|-----------|--------------|
| Etiquetados de los productos y servicios | G4-PR3: Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos | 101 | | |
| | G4-PR4: Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado | 103 | | |
| | G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes | 99 | | |
| Comunicaciones de Mercadotecnia | G4-PR7: Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing (mercadotecnia), tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado | 103 | | |