



2.1

2.4

Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S.A.  
Dirección: Av. Libertador Bernardo O´Higgins 1414  
[www.metro.cl](http://www.metro.cl)

3.4

Contáctanos para cualquier comentario y sugerencias:

**Álvaro Caballero Rey**

Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos  
Mail: [acaballero@metro.cl](mailto:acaballero@metro.cl)

**María José López**

Periodista  
Subgerencia de Comunicaciones y Asuntos Corporativos  
Mail: [mlopez@metro.cl](mailto:mlopez@metro.cl)

Puedes opinar sobre este reporte en:  
<http://www.metro.cl/corporativo/reporte-sustentabilidad>

# ÍNDICE



<b>1</b>	<b>Nuestra Empresa</b>	<b>5</b>
1.1	Cartas del Presidente y Gerente General	6-8
1.2	Alcance y cobertura del reporte	10
1.3	Perfil de la empresa	11
1.3.1	Propiedad	12
1.3.2	Estructura	13
1.3.3	Clientes	18
1.3.4	Riesgos y oportunidades	20
1.3.5	Misión, visión y valores	21
1.4	Gobierno corporativo y ética	21
1.4.1	Organigrama	25
1.4.2	Transparencia, desempeño ético y anticorrupción	25
1.5	Nuestros pilares	28
1.6	Sostenibilidad	29
1.6.1	Estrategia	29
1.6.2	Iniciativas respaldadas	31
1.6.3	Participación de los grupos de interés	32
1.7	Hitos 2012	38
1.8	Premios y reconocimientos	40
1.9	Metas 2012 y compromisos 2013	44
<b>2</b>	<b>Clientes</b>	<b>44</b>
2.1	Clientes, una nueva mirada	45
2.2	Experiencia de viaje	47
2.3	Mejoras en la operación	47
<b>3</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>50</b>
3.1	Cómo somos	50
3.2	Condiciones laborales	53
3.2.1	Estabilidad en el empleo	54
3.2.2	Diversidad e Igualdad	54
3.3	Salud y seguridad	56
3.4	Capacitación	59
<b>4</b>	<b>Medio Ambiente y Comunidad</b>	<b>63</b>
4.1	Gestión ambiental	63
4.1.2	Eficiencia energética	65
4.1.3	Nuestra Huella	68
4.1.4	Consumo de agua	70
4.2	Ciudad y comunidad	71
4.2.1	Relaciones con la Comunidad	71
4.2.2	Iniciativas solidarias	73
<b>5</b>	<b>Desempeño Económico</b>	<b>76</b>
5.1.1	Resultados financieros	76
5.1.2	Valor económico generado y distribuido	77
5.1.3	Impactos indirectos y aportes a la economía local	77
5.2	Proveedores	78

# 1. NUESTRA EMPRESA



1.1

**Cartas del Presidente y Gerente General**

El 2012 fue para Metro de Santiago un año que, sin duda quedará, en la historia de la compañía. Acostumbrados a los grandes desafíos, las altas demandas y afluencias históricas, fueron esos registros los que nos recordaron que somos el eje del transporte público y que tenemos un compromiso día a día, con la calidad en el desplazamiento de los más de 2,3 millones de personas que viajan con nosotros.

Es por eso que nos abocamos a las planificaciones de largo y mediano plazo, pero sin perder de vista el presente. De ello fue testigo, por ejemplo, el comienzo de las obras del proyecto más ambicioso de la historia de Metro: la construcción de las nuevas Líneas 3 y 6.

Quizás al escuchar o leer el discurso sobre dos líneas construidas en forma simultánea cuesta dimensionar lo que representa para la empresa, para Santiago y en definitiva para el país. Y es que la incorporación de los 37 nuevos kilómetros de vías y las 28 nuevas estaciones junto con desafiarlos desde el punto de vista de la ingeniería, representan el inicio de una ciudad más integrada, más limpia y más eficiente de aquí a los próximos 25 años.

Esta mirada a mediano plazo, así como nuestro servicio diario estuvieron presentes como eje de la gestión en 2012. Ello nos llevó a realizar una inédita inversión de US\$ 3.200 millones, destinada tanto al crecimiento de la red como también a mejorar nuestro servicio. En 2012, dimos un salto en la calidad del viaje incorporando los primeros trenes con aire acondicionado de Línea 1.

Hemos avanzado, pero estamos conscientes que hay mucha tarea por hacer. Fuimos distinguidos entre los mejores Metros como el Mejor de América, premio que nos enorgullece pues es un reconocimiento al esfuerzo de los más de 3 mil colaboradores que hacen posible que caminemos entre el selecto grupo de la elite mundial de los trenes subterráneos. Junto con esto, fuimos elegidos para liderar CoMet, asociación que reúne a los principales Metro del Mundo.



A nivel local, también fuimos reconocidos en distintos ámbitos: en materia ambiental, obtuvimos el primer lugar entre las empresas nacionales por su desempeño ambiental, en ranking elaborado por Mide UC y Azerta Comunicaciones. Mientras, nuestro plan de accesibilidad de la red fue destacado por la Mutual de Seguridad, y la Corporación Ciudad Accesible. La Organización de Naciones Unidas, a través de su red Pacto Global, también premió nuestro enorme esfuerzo por mejorar el acceso y desplazamiento en nuestras estaciones para las personas con movilidad reducida.

Es justamente entre los top ten en donde también resaltamos gracias a la capacidad de autofinanciar la operación. Metro registró en este ejercicio un resultado operacional positivo gracias a que conseguimos un incremento del 5% en los ingresos totales respecto a 2011, potenciado por los ingresos de las actividades ordinarias, pero también por el crecimiento de un 11% de los ingresos no tarifarios en relación al año anterior. Esto nos ha valido el respeto en el mercado y las clasificadoras de riesgo, pudiendo emitir con orgullo, en el mercado local, un bono sin garantía del estado con una tasa históricamente baja.

Esos antecedentes son los que han permitido además, que nuevamente tengamos en nuestras manos la administración de la tarjeta Bip! (originalmente desarrollada por Metro), iniciativa que es el premio a la buena gestión de la compañía, y que nos impone el desafío de responder adecuadamente a esta tarea. Cada uno de estos resultados no tendrían sentido si no fijamos la mirada en lo que es realmente el motivo de nuestra empresa: nuestros pasajeros. Así, junto con la mirada en las grandes obras de infraestructuras en las que seguimos trabajando, hemos puesto el énfasis en desarrollar una mejor experiencia de viaje, identificando los momentos clave que viven y sienten nuestros usuarios en sus traslados diarios.

Hacia ellos apuntamos, a ellos nos debemos y con ellos, buscaremos consolidar el trabajo siempre con la mirada puesta en la ciudad de los próximos 25 años donde, sin duda, tendremos un Metro de Clase Mundial, que esperamos continúe siendo el eje estructural del transporte público de la capital del cual todos nos enorgullecemos,

**Fernando Cañas Berkowitz**  
 Presidente del Directorio

1.1

**Carta del Gerente General**

Al revisar la actividad de Metro durante 2012, es imposible dejar de pensar que se trató de un año desafiante y exigente, caracterizado por una alta demanda del servicio pero también por haber alcanzado indicadores operacionales que hoy nos permiten seguir estando entre los mejores del mundo.

Sin embargo, la tarea no estuvo exenta de inconvenientes. Comenzando el segundo mes del año, enfrentamos un lamentable accidente en la vía de pruebas de Talleres Lo Ovalle que terminó con uno de nuestros trenes instalado en el patio de un edificio adyacente al recinto donde se realizan las mantenciones a los trenes.

A pesar de que sólo se trató de daños materiales, el hecho nos tocó profundamente dado que somos una empresa totalmente comprometida con la seguridad. Es por ello que nos hicimos asesorar por expertos internacionales, evaluamos nuestros procedimientos de seguridad e iniciamos los trabajos para mejorar nuestros recintos de mantenimiento, a fin de evitar que situaciones similares vuelvan a repetirse.

A mediados de año, los altos niveles de la demanda por nuestro servicio nos llevaron a cifras récord en materia operacional. Durante 2012 transportamos a 648 millones de personas (casi el doble que antes del inicio del Transantiago), lo que representó 8,8 millones más de viajes que en 2011. Es más, el día el 31 de octubre anotamos la afluencia diaria más alta en la historia del tren subterráneo: 2 millones 580 mil 666 pasajeros.

Para enfrentar este escenario de demanda creciente, estamos realizando una inversión superior a los US\$ 3.200 millones tendientes tanto a aumentar la capacidad de la red como a mejorar la calidad de los viajes de los más de 2,3 millones de pasajeros que nos prefieren día a día.

En 2012 incorporamos nuevos estándares en el servicio. En este sentido, sin duda el hecho que marcó el año fue la llegada de los ocho primeros trenes con aire acondicionado, un relevante hito en la historia de Metro de Santiago. Iniciamos además, los trabajos para dotar de una mayor accesibilidad a nuestra red con el plan de incorporación ascensores en las 29 estaciones de la red, lo que significa una mejorar relevantes para el desplazamiento de personas con movilidad reducida. Junto a esto, estamos implementando acciones para una mejor información a los pasajeros sobre estado del servicio para que puedan tomar decisiones sobre sus viajes (Twitter en línea).



En materia de oferta, el año pasado se incrementó la flota de coches en un 10% en las Líneas 1, 2 y 5, y se alcanzó la disponibilidad total de los trenes en hora punta (98,9%). Asimismo, las averías mayores a 5 minutos disminuyeron en un 15,2%, posicionando a Metro en el séptimo lugar entre los trenes subterráneos más regulares del mundo. Sin perjuicio de lo anterior, se registraron 8 averías mayores a 30 minutos (promedio una cada mes y medio), siendo éste uno de los ámbitos en que la empresa trabaja para mejorar el 2013.

Adicionalmente al esfuerzo que significó implementar una serie de medidas para enfrentar la mayor demanda, Metro inició en 2012 el proyecto más ambicioso de su historia: la construcción de las nuevas Líneas 3 y 6, que beneficiará a 11 comunas y que permitirá descongestionar la ciudad y mejorar la calidad de vida de los santiaguinos.

Para ello, la empresa ha realizado acuciosos estudios destinados a implementar las mejores prácticas de los metros del mundo, las que incorporan un conjunto de innovaciones y estándares de clase mundial.

Estas nuevas extensiones de la red marcan un hito en la historia de la empresa y es uno de los proyectos de infraestructura más importantes a nivel nacional. Además, es primera vez que construimos dos líneas en forma simultánea, lo que representa un desafío aún mayor.

A pesar de la exigencia y a la alta demanda por nuestro servicio, durante 2012 seguimos siendo el lugar público más seguro de la capital con una tasa inferior a un delito por millón de pasajeros transportados (0,41).

En materia financiera, el 2012 fue un año de una exitosa gestión que nos permite estar dentro del reducido grupo de metros del mundo capaces de financiar su operación, así como parte de sus inversiones en extensiones.

Ello se ha visto reflejado en que nuestra empresa logre un EBIDTA de MM\$ 83.072, mayor en 1% al registrado el año 2011.

Nuestros accionistas: Corfo y el Fisco, pueden evidenciar que la gestión económica y financiera de Metro de Santiago es sólida y eficiente logrando en el año 2012 una Ganancia Bruta de \$37.391 millones, mayor en un 16% a lo conseguido en 2011 (\$30.941 millones). Estos números se deben en buena medida a que los ingresos no tarifarios siguen entregando sus frutos, alcanzando un 11% más que en 2011.

Me gustaría destacar que la clave del éxito del Metro de Santiago ha sido y sigue siendo, el compromiso y esfuerzo de todos sus colaboradores. Son ellos los que poniendo por delante la calidad de vida de nuestros clientes ha hecho posible que Metro responda una y otra vez a las demandas y los desafíos que la ciudad le exige.

**Roberto Bianchi Poblete**  
 Gerente General

## 1.2. Reporte: perfil, alcance y cobertura

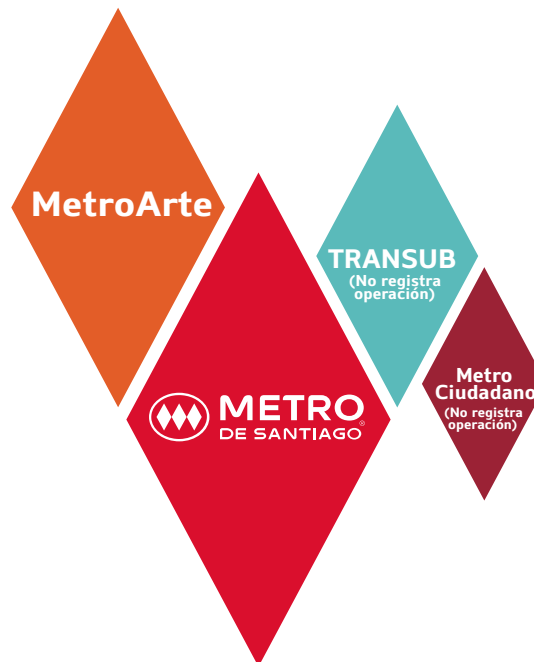
3.1 3.2 3.3

Metro de Santiago, en su compromiso por mantener informados a sus grupos de interés, y ciudadanía continúa con la elaboración anual de su reporte de sostenibilidad, iniciativa que desarrolla desde 2009. En las siguientes páginas se aborda el desempeño de la organización en materia social, económica y ambiental, durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2012, así como las estrategias y políticas de la organización en dichos ámbitos.

3.6 3.7

El radio de acción de Metro, y por tanto la cobertura del reporte, se circunscribe a la Región Metropolitana de Santiago, en concreto al Gran Santiago. Así mismo, se incluyeron las actividades de Metro de Santiago y la Corporación Cultural MetroArte, quedando excluida fuera la filial Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros S.A. (Transub S.A.) y la Corporación MetroCiudadano, al carecer de funcionamiento. Esto no representa limitaciones al alcance de la memoria, ya que las entidades no incluidas no están operativas.

### LA ORGANIZACIÓN Y SUS FILIALES



3.12 3.13

Este reporte se elaboró conforme a las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), metodología de reconocido prestigio a nivel internacional y referente en la materia. En concreto se declara el nivel de aplicación A, y que se certifica en documento adjunto. Conforme a este nivel de aplicación, Metro recoge en el reporte la totalidad de los indicadores de perfil, enfoques de gestión e información de desempeño que aplican a su caso. Se indica así mismo el avance en la implementación de los principios de Pacto Global.

Para la elaboración del reporte se contó con la colaboración de las diferentes gerencias de la empresa. La información reflejada es el resultado de entrevistas realizadas a las máximas autoridades, en combinación con informes e indicadores remitidos por las diferentes áreas involucradas y validados por las gerencias respectivas, coordinado todo ello por la Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos. El reporte no cuenta con verificación externa, sí con validación del cumplimiento del nivel de aplicación otorgada por GRI.

4.16

La participación de los grupos de interés es clave en el desempeño de la organización, y sus expectativas de información son consideradas para el planteamiento del reporte, en línea con el principio de transparencia esencial para Metro. En la definición de los grupos de interés, y planteamiento, de relaciones estrechas y bidireccionales con los mismos, participa toda la empresa, contando la organización desde 2011 con un plan transversal de relacionamiento que fomenta la participación de las gerencias clave.

3.5 4.16

Los contenidos del reporte fueron determinados a partir de entrevistas realizadas a los responsables de las distintas gerencias, junto a los temas planteados por los grupos de interés a través de los canales de retroalimentación existentes, y que incluyen: encuestas de satisfacción a los pasajeros, interlocución directa con proveedores, y encuestas de compromiso a los colaboradores. Para la presente edición del reporte se realizó además por primera vez, una encuesta de percepción a algunos grupos de interés externos. Además, se han considerado los comentarios recibidos a través de la participación en el Premio Mejor Reporte de Sostenibilidad, de Acción RSE.

De forma expresa se han celebrado reuniones con diferentes grupos de interés para reforzar los aspectos identificados como relevantes, destacando el caso de las municipalidades y vecinos de las nuevas líneas 3 y 6. Con ellos se han desarrollado procesos de participación ciudadana, en el marco de la Declaración de Impacto Ambiental de los Piques y Galería en las 11 comunas que serán beneficiadas, incorporándose también al reporte los aspectos señalados en dichas instancias.

Se espera que el reporte responda en consecuencia las inquietudes de estos grupos de interés, incluyendo los identificados como principales usuarios del mismo: ONGS y municipalidades por la expectativas debidas a las obras, expertos sectoriales por su valor como analistas, y autoridades directas por su carácter regulador.

3.9

Los datos cuantitativos recogidos en el presente informe y componentes esenciales del abanico de indicadores mostrados, fueron determinados conforme a la versión 3.1 de Global Reporting Initiative, y estimados mediante técnicas de medición y bases de cálculo según correspondiese a cada caso. A lo largo del reporte se indican los aspectos esenciales del cálculo acompañando a los valores obtenidos, así como los criterios utilizados para la confección de los indicadores cuando corresponde. En caso de modificaciones entre la información 2011 y 2012, éstas quedan explícitamente señaladas.

3.10 3.11

Respecto a la edición de 2011 no se han producido cambios significativos en el alcance, cobertura u otros métodos de valoración.

1.3. Perfil de la empresa

2.5

Metro de Santiago constituye un agente estructurante para el transporte de pasajeros en la Región Metropolitana, específicamente en el Gran Santiago, mercado que opera, con vocación desde sus orígenes por la mejora de la conectividad y calidad de vida de los ciudadanos. Este aspecto se viene intensificando con la incorporación progresiva de líneas y estaciones, trabajos de mejora en las existentes y la renovación de la flota, cifrada actualmente en 1.030 coches.

2.8

DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN 2012		MM\$
Ingreso Ordinario		238.396,10
Capital Emitido		1.776.047,71
Patrimonio		1.676.741,68
Activos Totales		2.984.609,45
Número de Trabajadores		3.298
Número de Operaciones	Una operación - 5 líneas operativas - 2 líneas en construcción - 4 talleres más recinto cocheras	

1.3.1. Propiedad

2.6

2.9

Metro es propiedad en su totalidad del Estado chileno, con el 59,36% de las acciones en manos de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y el 40,64% del Fisco, representado por el Ministerio de Hacienda. Respecto a 2011 se incrementa ligeramente el porcentaje accionario de CORFO por sobre la fracción del Fisco. (Figura 2.)

**La naturaleza pública de la propiedad respalda la vocación de servicio al ciudadano que caracteriza a la organización.**

PROPIEDAD DE METRO		
	2012	2011
CORFO	59,36	56,74%
FISCO	40,64	43,26%

PROPIEDAD DE METRO

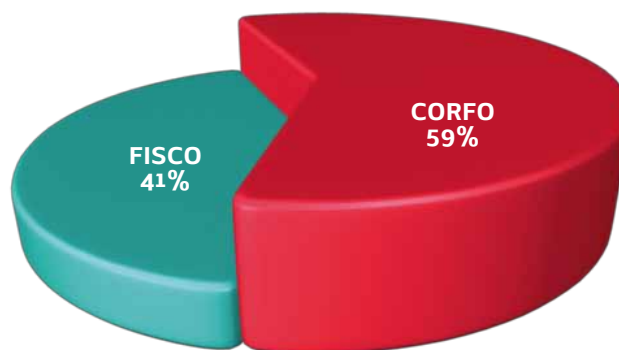


Figura 2. Estructura accionaria de Metro

### 1.3.2. Estructura

2.3 3.8

Metro cuenta como filial con la Empresa de Transporte Suburbano de Pasajeros (Transub S.A.<sup>1</sup>), sociedad anónima de duración indefinida, creada con el objetivo de atender servicios de transporte suburbano de pasajeros. Dicha sociedad carece de funcionamiento.

La empresa es socia de la Corporación Cultural MetroArte<sup>2</sup>, entidad privada sin fines de lucro destinada a la promoción de la cultura y educación en la comunidad a través de las instalaciones en la red de transporte y su entorno.

Metro es también socio de la Corporación MetroCiudadano<sup>3</sup>, entidad privada sin fines de lucro, cuyo objeto es organizar, promover, planificar, coordinar y ejecutar proyectos en materia de medioambiente, mejoramiento urbano, integración modal, proyectos educacionales, deportivos, recreacionales y de accesibilidad universal.

2.2

En cuanto a las marcas y servicios, la empresa, bajo su enfoque de mejora en la calidad de vida de los ciudadanos y de las condiciones del entorno ambiental y social, cuenta con marcas además de servicios asociados, que incluyen: Metro de Santiago, ClubMetro, BiblioMetro, MetroCultura, BiciMetro, publicidad, locales comerciales y servicios adicionales.

### 1.3.3. Clientes

2.7

Los usuarios de Metro representan un grupo transversal en cuanto a edad y estrato socioeconómico. En 2012, estos fueron caracterizados a través de un estudio elaborado por una consultora externa realizado a fines de 2011. El estudio, que consistió en entrevistas telefónicas, reemplaza la metodología utilizada en años anteriores obteniendo resultados más representativos de la población. Por esta razón, la información presentada no es comparable con el reporte anterior. Del resultado se desprende que los clientes de Metro están constituidos por un grupo heterogéneo, con una leve mayoría de hombres, liderado por el segmento socioeconómico D, seguido por C2 y C3.

En relación a la caracterización del grupo etario, no se observan grandes diferencias entre las distintas categorías de edad, siendo levemente mayor el porcentaje de clientes entre los 25 y 34 años, seguido por el tramo de edad 35-44 y 55 años y más.

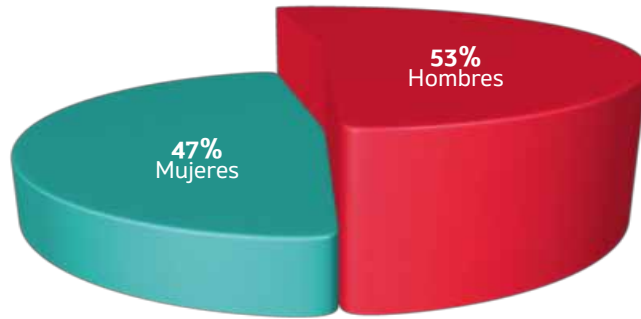
1 Se constituyó por escritura pública del 30 de enero de 1998 ante el Notario de Santiago don Francisco Rosas V. con un capital de \$30.000.000, dividido en 30.000 acciones, 20.000 suscritas por Metro S.A. y 10.000 por EFE. Su extracto se inscribió a Fs. 3092 N° 2450 del Registro de Comercio del año 1998, del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

2 Creada en virtud del Decreto Supremo Número 543, de fecha 9 de junio de 1999, del Ministerio de Justicia y publicado en el Diario Oficial de 24 de septiembre del mismo año.

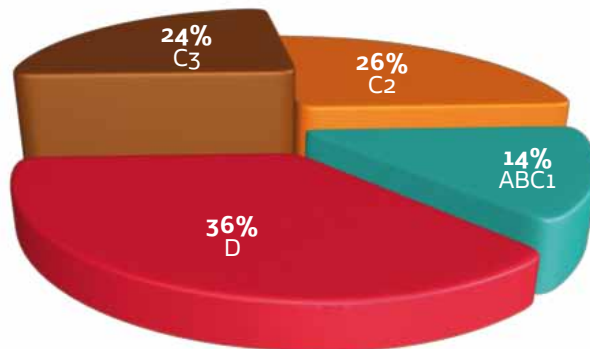
3 Creada en virtud del Decreto Supremo Número 543, de fecha 9 de junio de 1999, del Ministerio de Justicia y publicado en el Diario Oficial de 24 de septiembre del mismo año.

Desglose de las tipologías de clientes

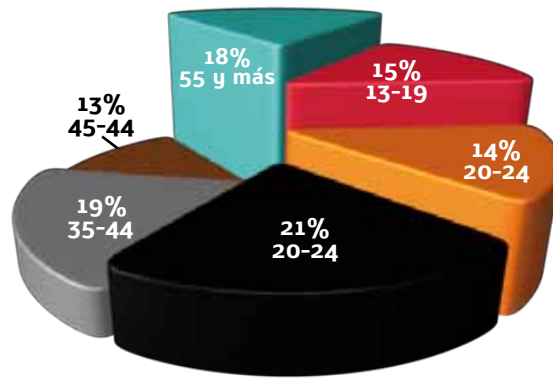
CLIENTES SEGÚN GÉNERO



CLIENTES SEGÚN GRUPO ECONÓMICO

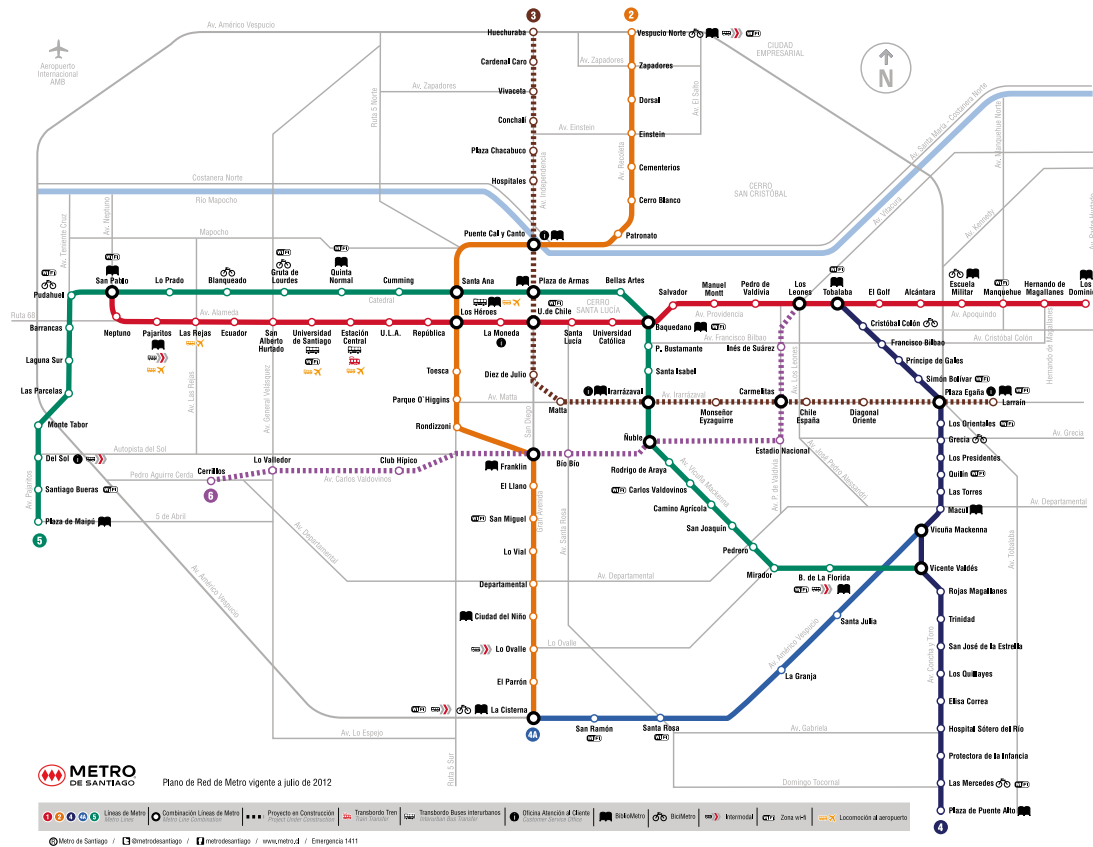


### CLIENTES SEGÚN GRUPO ETARIO



Metro durante 2012 incrementó los viajes un 1,4% respecto al año anterior. El 34% de los desplazamientos se produjo en hora punta (7-9, 18-20 h), y el resto en horario valle y bajo. En total, transportó más de 648 millones de pasajeros, lo que supone un incremento de 8 millones 800 mil pasajeros respecto al año anterior, y casi duplicar el número de viajeros previo al inicio de Transantiago. Asimismo, anotó la afluencia diaria más alta en la historia del tren subterráneo: 2 millones 580 mil 666 pasajeros el 31 de octubre.

## RED de Metro



### 2.7

La red de Metro de Santiago cuenta actualmente con cinco líneas, que suman 103 km, y 108 estaciones distribuidas a lo largo de 21 comunas, (ver figura 6). Permite la conectividad de los ciudadanos del Gran Santiago, con 2,3 millones de viajes al día.

Para atender a las cinco líneas en operación se dispone de cuatro talleres, - uno por línea - integrándose Línea 4 y Línea 4A para este aspecto.

Las dimensiones de la red se encuentran en modificación debido a la construcción de las Líneas 3 y 6, que estarán operativas respectivamente en 2018 y 2016. Respecto a las líneas que ya se encuentran en funcionamiento, se continúa desarrollando un plan de mejoras, que involucra la adquisición de nuevos trenes para modernización de la flota, climatización de las estaciones y trenes, mayor accesibilidad en las estaciones incorporando ascensores, entre otras.

COMUNAS CONECTADAS, 2012				
Línea 1	Línea 2	Línea 4	Línea 4A	Línea 5
Providencia	Santiago	Providencia	La Granja	Maipú
Santiago	San Miguel	Las Condes	San Ramón	Pudahuel
Las Condes	La Cisterna	La Reina	La Cisterna	Lo Prado
Estación Central	Recoleta	Peñalolén	La Florida	Quinta Normal
Lo Prado	Huechuraba	La Florida		Santiago
		Puente Alto		Ñuñoa
		Ñuñoa		La Florida
		Macul		

### LÍNEAS 3 Y 6 AVANZAN

Metro, en su compromiso con la conectividad de la ciudad y sus ciudadanos, se encuentra trabajando en la creación de dos nuevas líneas, 3 y 6, que implicarán el crecimiento en un 36% de la red, constituyendo el proyecto más relevante en la historia del tren subterráneo. La apuesta por la extensión de la red contribuye a la integración social de las diferentes zonas, aportando mayor conexión y mejorando la calidad de vida de los habitantes de las comunas beneficiadas por el proyecto.

Asimismo las nuevas líneas implican el desafío de abordar un proyecto de esta magnitud con más altos estándares en materia ambiental y de relacionamiento con la comunidad. A su vez, las nuevas líneas tienen externalidades positivas relevantes para el cuidado del medio ambiente ayudando a la descontaminación de la ciudad permitiendo que una creciente fracción de personas opte por el transporte público. Para el diseño de las nuevas líneas, Metro ha recogido prácticas exitosas del sector a nivel internacional, en su compromiso tanto en la excelencia del servicio como en el respeto con el entorno (construcción subterránea con menores impactos en lo relativo a ruido, emisiones, etc.).

El proyecto es financiado mediante aportes de sus accionistas (Corfo y Fisco), que representan dos tercios del total de la inversión, y el resto con aporte directo de la sociedad Metro, a través de endeudamiento que se repaga con incrementos de la tarifa técnica. Estas líneas fueron seleccionadas por la Secretaría de Planificación de Transporte (Sectra) en base a su mayor rentabilidad social de entre las 16 alternativas presentadas, evaluando aspectos como el ahorro de tiempo de las personas y de combustible. Las obras de construcción de ambas líneas se iniciaron en septiembre de 2012 y se van a desarrollar simultáneamente.

La construcción de la Línea 6 comenzó con la “primera palada” en el emplazamiento de la futura estación Estadio Nacional en Ñuñoa, a la que se suman obras en Providencia y Pedro Aguirre Cerda. Esta línea contará con 15,3 nuevos kilómetros y beneficiará directamente a siete comunas, estando prevista su entrada en operación para diciembre de 2016.

La Línea 3 empezó a tomar forma en Independencia, con las obras correspondientes a las estaciones Plaza Chacabuco y Hospitales, y en Conchalí. Está previsto que la infraestructura entre en funcionamiento en 2018 y contará con 22 nuevos kilómetros.

## PROYECTO LÍNEAS 3 Y 6

- Inversión: US \$2.758 millones.
- Costo por kilómetro de línea en túnel igual al de los últimos 15 años, pero con un mejor estándar.
- 11 comunas beneficiadas (de las cuales 5 son nuevas).
- Más de un millón de habitantes potencialmente beneficiados.
- Principales innovaciones: implementación de puertas de andén, vías sin electrificación, trenes de alto estándar (aire acondicionado, sistema de conducción más eficiente, cámaras de seguridad) y mejor diseño de estaciones.
- Reducción de tiempos de viajes a la mitad. Por ejemplo el tiempo de viajes entre las estaciones terminales Cerrillos y Los Leones será de aproximadamente 22 minutos.

A la finalización del proyecto Metro contará con:

- **140 km**
- **136 estaciones**
- **26 comunas cubiertas**
- **2,7 millones de viajes diarios**

### Características Línea 3 y Línea 6

CARACTERÍSTICAS	LÍNEA 3	LÍNEA 6
Extensión red (nuevos kms)	22	15,3
Estaciones (nuevas)	18	10
Comunas	Huechuraba* Conchalí* Quilicura Independencia* Santiago La Reina Ñuñoa	Cerrillos* Estación Central Pedro Aguirre Cerda* Santiago San Miguel San Joaquín Ñuñoa Providencia Las Condes
Población beneficiada (directa)	660.000	870.000
Inauguración	2018	2016

\*Nuevas comunas beneficiadas

#### 1.3.4. Riesgos y oportunidades

##### 1.2

Metro tiene como meta entregar un servicio de calidad eficiente, confiable y seguro, asumiendo los desafíos propios de un servicio clave para la movilidad urbana y de empresa en expansión y priorizando estos desafíos en miras al futuro a largo plazo de la organización. Por ello, ha desarrollado distintas iniciativas destinadas a mitigar los riesgos identificados como esenciales, derivados del factor económico, exigencias medioambientales y demandas crecientes de los ciudadanos.

**Principales riesgos**

ÁMBITO	RIESGO	ACTUACIÓN
Clientes	Ocurrencia de eventos externos de gran impacto en la operación y/o en los clientes que afectan la seguridad de los pasajeros y la oferta de servicio con impacto en opinión pública.	Mejora de los protocolos de respuesta en emergencia y coordinaciones necesarias para minimizar impactos en operación y servicios.
	Ocurrencia de accidentes con consecuencias graves para la operación y/o las personas, producto de deficientes mantenciones, errores o fallas en los sistemas de seguridad, o errores de conducción.	Refuerzos y mejoras permanentes del plan de mantenimiento, investigación y análisis de incidentes o accidentes e implementación de comunicación a pasajeros.
Colaboradores	Ocurrencia de paralizaciones sindicales que puedan afectar la calidad de servicios y la movilidad de la ciudad.	Mantención de las buenas relaciones laborales existentes. Desarrollo de planes de contingencia que garanticen la continuidad del servicio.
	Accidentes laborales significativos o recurrentes.	Capacitaciones y comunicación oportuna de riesgos han permitido a Metro mejorar en el tiempo la tasa de accidentabilidad de la empresa.
Crecimiento	Ausencia de plan de expansión de la red a largo plazo que considere todos los factores relevantes, como tecnología y coordinación con otros medios de transporte.	Metro y la Secretaría de Transporte (SECTRA) terminarán en 2013 un Plan de Expansión de la empresa.
	No desarrollar los nuevos proyectos de las Líneas 3 y 6 de manera sostenible en plazos, calidad y costos.	Incorporación de planes de calidad en los contratos con proveedores para la construcción de las nuevas líneas.
Eficiencia	Tarifa técnica inadecuada, dada la rigidez del sistema tarifario.	Metro en conjunto con el Ministerio de Transporte desarrolló un proyecto que permite que la tarifa se adecue a la estructura actual de costos, por lo que este riesgo fue minimizado.
	Ocurrencia de fraudes internos relacionados con megaproyectos (colusión, omisión o debilidad de control), por parte de personal de Metro, riesgo que se acrecienta en los nuevos proyectos.	Difusión y cumplimiento del Código de Ética e implementación de un Canal de Denuncia Interno. Incorporación de prácticas de transparencia referentes a nivel mundial en las licitaciones.
	Aumento de costos dada la alta dependencia del suministro energético.	Desarrollo de proyectos de eficiencia energética para disminuir el costo de coche km. Contratos de usuario especial dada la relevancia del servicio que presta a la ciudad.

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

## OPORTUNIDADES

- Continuar innovando en eficiencias operacionales y mejoras en la calidad de servicio.
- Fortalecer la plataforma de negocios no tarifarios, entre los que se incluyen inmobiliarios, publicitarios y asesorías, para continuar siendo uno de los Metro del mundo que financia su operación. Durante 2012 se fortaleció el rol de Metro en el actual sistema, ya que se hará cargo de la distribución y carga de todas las tarjetas BIP! a partir de mediados de 2013.
- Contar con trayectoria y experiencia en rubro de transporte. Esto permite colaborar en esta línea con otros medios nacionales o internacionales.
- Coordinación lograda con Transantiago, que ha permitido evaluar mejoras para trabajar en conjunto.
- Fortalecer la eficiencia energética, incorporando innovaciones de manera permanente.
- Lograr una relación justa y transparente con proveedores y disminuir la dependencia de nuestros proveedores críticos.
- Mantención de nuestras relaciones con autoridades, organizaciones vecinales y comunales y su consideración en los proyectos, lo que se ha convertido en una posibilidad real de retroalimentación, vinculación y mejora de estos. En 2012 existió un acercamiento proactivo a los diferentes grupos de interés, que para Metro son una parte relevante en cada etapa de los distintos proyectos.

\*Los riesgos de la empresa son actualizados por Directorio, Comité Ejecutivo. En tanto, en la Planificación Estratégica participan diferentes estamentos de la organización.

### 1.3.5. Misión, visión y valores

4.8

#### 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 aporten 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 uno de los cinco mejores metros del mundo en servicio, eficiencia y seguridad.
- Ser una empresa del Estado respetada por los ciudadanos por su servicio, eficiencia, seguridad y compromiso con el medioambiente y la sociedad.
- Ser una empresa que atrae muy buenos profesionales y que se gestiona con meritocracia.

#### Valores

Se centran en cinco principios fundamentales, complementarios entre sí y propuestos por la plantilla de Metro, que reflejan la filosofía de la organización y guían su desempeño.

#### 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.

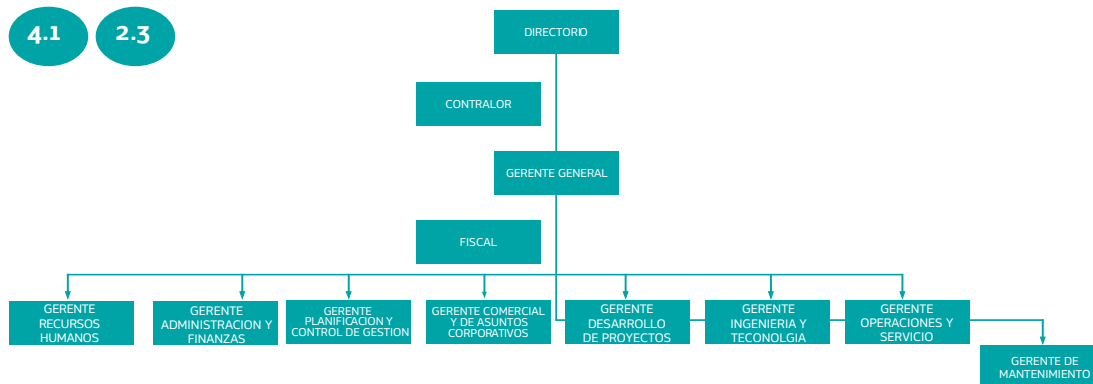
### 1.4. Gobierno corporativo y ética

Metro cuenta con una organización interna enfocada al establecimiento de sinergias entre la actividad de los diferentes perfiles incorporados, unido a una vocación de transparencia respecto del desempeño, que entronca con la naturaleza pública de su propiedad y del servicio prestado.

### ORGANIGRAMA

#### 4.1

La administración superior de Metro radica en el Directorio, organismo del que depende a su vez el gerente General y Contraloría. El Gerente General ejerce a su vez la administración de la empresa a través de la Fiscalía y siete gerencias: Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Planificación y Control de Gestión, Comercial y Asuntos Corporativos, Desarrollo de Proyectos, Ingeniería y Tecnología, y Operaciones y Servicios, de la cual depende la Gerencia de Mantenimiento.



## DIRECTORIO

4.2

4.3

4.7

Constituye el órgano de mayor rango de la empresa, encargándose de la administración superior y sin labores ejecutivas propiamente. El Directorio está compuesto por profesionales procedentes del mundo académico, empresarial, de las políticas públicas o la gestión, cuyo notorio currículum avala sus capacidades y experiencia. La elección de sus miembros es realizada por los accionistas, sin que exista otro procedimiento formal para su determinación.

2.9

La última composición del Directorio fue ratificada en la Junta General de Accionistas de abril de 2012, habiendo sido los cambios más relevantes del período la designación de Fernando Cañas Berkowitz y José Luis Domínguez como Presidente y Vicepresidente respectivamente en enero, y la incorporación de Luis de Grange Concha en febrero, siempre de ese año. Estos cambios guardan relación con la renuncia de Raphael Bergoeing al cargo de Director y Presidente del Directorio el 30 diciembre de 2011. Los integrantes del Directorio se indican en la siguiente tabla.

DIRECTORIO 2012	
Fernando Cañas Berkowitz	Presidente Ingeniero Comercial
José Luis Domínguez Covarrubias	Vicepresidente Ingeniero Civil
Domingo Arteaga Echeverría	Director Ingeniero Civil Industrial
Bernardo Fontaine Talavera	Director Economista
Clemente Pérez Errázuriz	Director Abogado
Carlos Zepeda Hernández	Director Abogado
Luis de Grange Concha	Director Ingeniero Civil de Industrias

## COMITÉS DEL DIRECTORIO

Los integrantes del Directorio se organizan en distintos comités para abordar de forma específica determinados temas de la gestión y operativa de la empresa. En 2012 Metro contaba con los siguientes comités: Gestión de Proyectos, Operacional, y Auditoría y Finanzas, cuyos integrantes se exponen en la siguiente tabla.

COMITÉS DEL DIRECTORIO			
	Gestión de Proyectos	Operacional	Auditoría y Finanzas
Presidente	Domínguez Covarrubias, J.L.	Arteaga Echeverría, D.	Fontaine Talavera, B.
Integrantes	Cañas Berkowitz, F.	Cañas Berkowitz, F.	Domínguez Covarrubias, J.L.
	Zepeda Hernández, C.	De Grange Concha, L.	Zepeda Hernández, C.
	Fontaine Talavera, B.	Pérez Errázuriz, C.	Arteaga Echeverría, D.
	Pérez Errázuriz, C.	Domínguez Covarrubias, J.L.	Cañas Berkowitz, F.
	Arteaga Echeverría, D.		
	De Grange Concha, L.		



## COMITÉ EJECUTIVO

### 4.1

La gestión de la empresa, sometida a la supervisión del Directorio, es responsabilidad del Comité Ejecutivo, compuesto por profesionales de diversa índole que lideran las diferentes materias vinculadas a la actividad de la organización. Los integrantes del Comité Ejecutivo se exponen en la tabla 7.

COMITÉ EJECUTIVO		
Cargo	Nombre	Responsabilidades
Gerente General	Roberto Bianchi Poblete	Responsable de la gestión y dirección de la empresa.
Gerente Administración y Finanzas	Hernán Vega Molina	Provee las soluciones financieras para la compañía, gestiona la cartera de proveedores y administra los bienes, servicios y recursos financieros. Asegura el correcto control de ingresos de la compañía.
Gerente Desarrollo de Proyectos	Jaime Adasme Araya	Responsable del desarrollo de los proyectos de nuevas líneas e infraestructuras para el incremento de la capacidad ofertada.
Gerente Operaciones y Servicios	Ramón Cañas Cambiaso	Planificación, gestión y control de las áreas operativas de la empresa: tráfico de trenes, servicio al cliente, seguridad y mantenimiento.
Gerente Recursos Humanos	Jaime Pinaud Vigorena	Desarrollo de proyectos para la mejora de las relaciones laborales con los empleados y sindicatos. Responsable de los programas de reclutamiento, gestión de talentos, prevención de riesgos, salud ocupacional, compensaciones y bienestar de los trabajadores. Gestión de las comunicaciones internas.
Gerente Comercial y AACC	Álvaro Caballero Rey	Gestión del marketing, las comunicaciones, las acciones de RSE y el patrimonio marcario. Desarrollo de la estrategia de servicio de la empresa y maximización de los ingresos no tarifarios. Implementación y control de las políticas ambientales y de integración urbana.
Gerente Ingeniería y Tecnología	Gastón Quezada Rissetti	Desarrollo y ejecución de proyectos en los ámbitos tecnológicos de mantenimiento, de la operación y servicio en línea.
Gerente de Planif. y Control de Gestión	Roland Zamora Vega	Responsable de la planificación estratégica, evaluación de las alternativas de desarrollo y los impactos económicos, técnicos y sociales de los proyectos. Control presupuestario y de gestión operacional.
Fiscal	Gonzalo Morales Moreno	Suministro de apoyo legal y defensa de los intereses de la empresa en el ámbito jurídico.

## POLÍTICA RETRIBUTIVA

### 4.5

La estructura de remuneraciones del Directorio está compuesta por una parte fija y otra extraordinaria asociada a la asistencia a sesiones, con ausencia de incentivos asociados al desempeño económico o gestión, y monto máximo determinado por la Junta de Accionistas. El Presidente del Directorio recibe una remuneración única mensual.

El Comité Ejecutivo cuenta con una remuneración fija mensual y además están suscritos a un plan de metas, que considera un bono anual determinado en base al desempeño. Éste se determina en base al cumplimiento de las metas individuales y corporativas.

## COMUNICACIÓN

### 4.4

Metro dispone de canales de comunicación con los diferentes grupos de interés, garantizando el suministro de información acerca de su desempeño y la recepción de requerimientos y sugerencias.

Los accionistas disponen de posibilidades de comunicación con el Directorio, de conformidad con la Ley de Sociedades Anónimas y los Estatutos Sociales de la Empresa, incluyendo la Junta Anual de Accionistas y ediciones extraordinarias de la misma que puedan realizarse. Respecto a las organizaciones sindicales, Metro cuenta con una política de comunicación permanente entre éstas y la administración, que a su vez reporta al Directorio. Esta política comprende una agenda permanente de reuniones con las distintas organizaciones sindicales y Federación, que incluyen tanto la revisión de aspectos contingentes como construcción de temas de interés común de futuro.

Los diferentes canales de comunicación de Metro con sus grupos de interés se encuentran recogidos en apartado Participación de los grupos de interés.

### 1.4.2 Transparencia, desempeño ético y anticorrupción

### 4.8

Metro de Santiago no se ciñe para su desempeño únicamente a la normativa en vigor, sino que además incorpora requerimientos adicionales que fortalecen una gestión responsable con los distintos grupos de interés. La empresa, debido a la naturaleza pública de su propiedad, cuenta con código de funcionamiento establecido por las autoridades, al que se suma uno específico desarrollado por la organización.

Como empresa estatal, Metro considera los lineamientos contenidos en el Código SEP (Sistema de Empresas Públicas), que defiende un funcionamiento acorde a principios de eficiencia, transparencia y probidad. La organización suscribe los principios establecidos y difunde el código a sus trabajadores.

Las directrices recogidas en el Código SEP elevan los estándares exigidos a las empresas y sociedades con participación del Estado. Su seguimiento facilita la labor de otros organismos públicos como la Contraloría, la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), y el control de gestión que realiza el propio SEP.

4.6

El Código SEP establece un Código de Ética, manual de principios y buenas prácticas corporativas, así como requerimientos para los directivos, contribuyendo por tanto a evitar los conflictos de intereses en los órganos de gobierno. El Código contempla estándares en materia de control, ética, transparencia y eficiencia, a favor del desarrollo económico del Estado y resto de grupos de interés. De forma específica establece:

**FUNCIONES DEL SISTEMA DE EMPRESAS PÚBLICAS EN LA JUNTA DE ACCIONISTAS**

- a) Designar a los miembros del Directorio y su Presidente.
- b) Guiar la gestión estratégica de dichas empresas, lo que implica:
  - Revisar el Plan Estratégico.
  - Verificar la adecuación del Presupuesto Anual a la Visión y Plan Estratégico.
  - Revisar que el Plan Estratégico se encuentre alineado a la Visión y Misión definida por el SEP.
- c) Orientar el funcionamiento de los directorios de estas empresas para un adecuado proceso de toma de decisiones, en cuanto a: coordinación, foco, y arquitectura de la información utilizada.
- d) Tomar conocimiento y aprobar los balances, estados financieros e informes de las empresas de auditoría externa.
- e) Ejecutar las funciones, tareas y atribuciones propias de la representación de la Junta de Accionistas.

Metro dispone además de un Código de Ética propio, que describe los valores y conductas que se espera tengan sus trabajadores, promoviendo un desempeño guiado por la probidad y transparencia. El código integra los valores de Metro de eficiencia, seguridad, preocupación por el cliente, colaboración y transparencia. Además del marco valórico, el código incluye secciones que guían el comportamiento en diversos ámbitos tales como:

- la ética personal y en la relación con las personas,
- ética en el uso de los recursos,
- ética en las relaciones comerciales,
- ética en la interacción pública,
- aplicación del código de ética y sanciones



La empresa está sensibilizada hacia el desempeño ético y responsable, a través de los requerimientos recogidos en el Código de Ética de Metro y el Código de SEP. A ellos se suma el Reglamento Interno de funcionamiento de la empresa, disponible en la intranet, que en uno de sus artículos, establece se deberá “Observar en todo momento una conducta correcta y honorable y desempeñar las funciones con dignidad y responsabilidad”.

La adhesión de Metro al Pacto Global de Naciones Unidas y la promoción de sus principios en el desempeño de la empresa también contribuyen a la sensibilización para comportamientos éticos. El décimo principio de la iniciativa establece que las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

4.10 SO2 SO4 PR9

Metro realizó durante 2012 para control interno y conforme al procedimiento habitual, una revisión de sus actuaciones, quedando fuera la Corporación Cultural Metro Arte. Contraloría Interna revisó procesos de Metro asociados a riesgos críticos, a fin de verificar que los controles establecidos por la Administración mitiguen sus efectos. Tanto la Contraloría Interna, como los auditores externos y la Contraloría General de la República no observaron debilidades significativas ni situaciones de fraude o corrupción.

La organización, en un ejercicio de transparencia y para resguardar la probidad, habilitó en 2012 el Canal de Denuncias, destinado a los colaboradores de la empresa, que pueden participar de forma anónima o con identificación. La plataforma recoge denuncias de hechos que constituyan delito y específicamente, que contravengan el Código de Ética y el Reglamento Interno de Metro. Se trata de un sitio confiable desarrollado por un proveedor externo.

MULTAS Y SANCIONES

EN28 SO8

El total de multas y sanciones aplicadas a Metro en 2012 se observan en la siguiente tabla:

Multas y Sanciones

Institución	Monto \$
Dirección del Trabajo	9.263.373
Comisión de Evaluación Ambiental	7.589.660
Otras multas menores	143.953
<b>Total</b>	<b>16.996.986</b>



### 1.5. Pilares de la organización y planificación estratégica

En 2011 se realizó la planificación estratégica de Metro correspondiente al período 2011-2012, donde se incluyó el pilar Sostenibilidad. Los pilares estratégicos y sus respectivos objetivos fueron definidos por el Directorio y el Comité de Gerentes. Si bien la planificación se realiza de manera Bianaual, es revisada periódicamente.

#### • PILAR CLIENTES

- Asegurar una buena experiencia de viaje a través de un servicio predecible, rápido, seguro y con un adecuado estándar de comodidad.
- Satisfacer las necesidades de comunicación de los clientes con respecto al servicio, antes, durante y después del viaje.

#### • PILAR CRECIMIENTO

- Aportar al desarrollo del transporte público, participando en la planificación y explotación de metros u otros modos de transporte.
- Desarrollar los megaproyectos de manera sustentable, optimizando sus costos, plazos y estándares de calidad.

#### • PILAR EFICIENCIA

- Mantener un resultado operacional positivo, a través de la optimización de costos e ingresos tarifarios y no tarifarios; adicionalmente, optimizar el costo de endeudamiento.
- Garantizar la sostenibilidad financiera a largo plazo, mediante la estructura tarifaria y la optimización del uso de la infraestructura.

#### • PILAR SOSTENIBILIDAD

- Incentivar y fomentar las iniciativas de eficiencia energética y buenas prácticas medioambientales.
- 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.

#### • PILAR PERSONAS

- Garantizar un equipo humano competente, participativo y motivado en un ambiente laboral satisfactorio.
- Garantizar la confiabilidad de los procesos de administración de personas, asegurando el cumplimiento de las condiciones higiénicas.

Para 2013 se ha definido un Plan Estratégico que mantiene los cinco pilares y 10 objetivos establecidos en el plan anterior, incorporando nuevos proyectos corporativos y gerenciales para la consecución de los mismos. Se incluyen además en el plan los riesgos estratégicos identificados, aquellos eventos o situaciones que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos estratégicos, con diferente grado de impacto y probabilidad de ocurrencia.

#### Plan de Asuntos Corporativos

Metro busca una vinculación estable con sus grupos de interés, que tenga valor agregado más allá del negocio de la empresa y fortalezca el papel de la organización como actor estratégico, responsable y relevante en la sociedad. Para ello durante 2012 ha continuado la implementación del plan de Asuntos Corporativos.

El plan, centrado en los grupos de interés externos, combina diferentes mecanismos de involucramiento: participativos (reuniones de diversa naturaleza), estudios (encuestas y análisis) y plataformas de comunicación (internet, redes sociales, informes y boletines, etc.). Entre los grupos de interés involucrados en el plan de Asuntos Corporativos se encuentran: Gobierno, parlamentarios, municipalidades, comunidades, expertos y centros de estudios, medios de comunicación, entre otros.

Durante 2012, se realizó una encuesta que buscaba conocer la percepción de este grupo sobre diferentes ámbitos de gestión de Metro como desempeño financiero, calidad de servicio e involucramiento con la comunidad. La necesidad de profundizar las relaciones con la comunidad fue una de las conclusiones más destacadas de la medición. La empresa se encuentra potenciando su área de Relaciones con la Comunidad y en 2013 desarrollará una Estrategia que permita orientar la gestión de Metro en esta materia.

## 1.6. Sostenibilidad

La sostenibilidad forma parte de la esencia de Metro, desde 2011 constituye uno de los pilares estratégicos, y se integra de forma transversal en el desempeño de la organización. Durante 2012 se ha iniciado la elaboración de la nueva estrategia de sostenibilidad, que bajo el enfoque de mejora continua, avanza no sólo en los ámbitos social, económico y ambiental, sino que también incorpora la marcada dimensión urbana que caracteriza a la empresa

### 1.6.1 Estrategia de Sostenibilidad

Metro ha definido durante 2012 su Estrategia de Sostenibilidad, continuando el proceso iniciado el año anterior con la elevación de la materia a pilar estratégico de la organización y su inclusión en la Visión y Misión.

Metro establece directrices en materia de sostenibilidad y adopta compromisos en para las dimensiones social, ambiental, económica, y también urbana, que actúan como germen de dicha estrategia. Ésta recoge a su vez los objetivos específicos en que se plasman los citados compromisos, así como los planes de acción para su consecución y los indicadores para el estudio de desempeño. La estrategia de sostenibilidad de Metro constituye todo un hito para la compañía, y lleva al diseño de un modelo de gestión para establecer y coordinar las actuaciones del conjunto de la organización.

#### 4.11

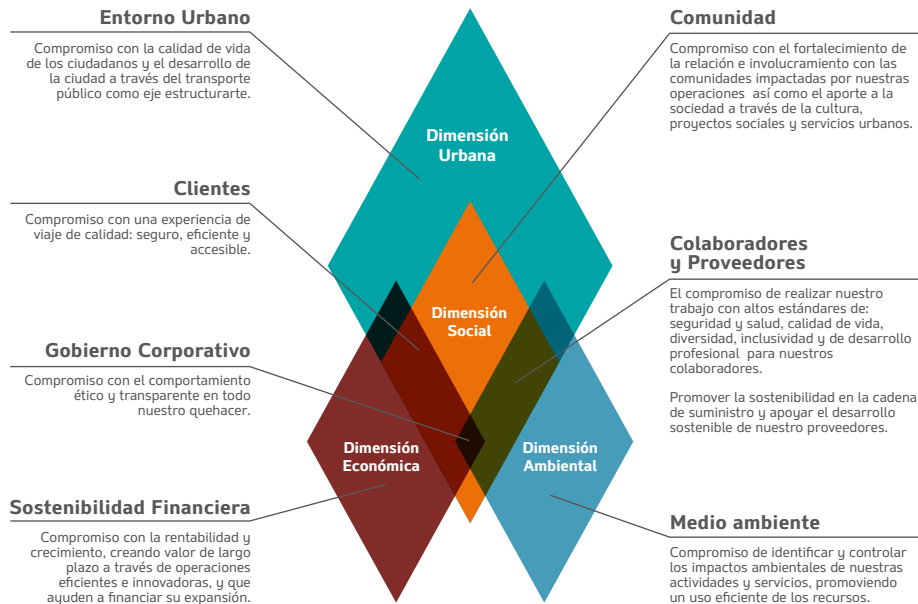
Los principios recogidos en la estrategia constituyen la base para trabajar con los diferentes grupos de interés con que cuenta la organización, dando lugar a un servicio más sostenible que se va detallando a lo largo del reporte. Metro no sólo trabaja en la disminución de los impactos negativos sobre el entorno y el desarrollo de mitigaciones de los mismos, sino que adopta además un enfoque precautorio, con respaldo además en las diferentes iniciativas suscritas, especialmente Pacto Global y la implementación de los diez principios sobre Derechos Humanos, relaciones laborales, medio ambiente y lucha anticorrupción.



El enfoque precautorio está presente en la planificación de la empresa y en el control de los riesgos de la organización.

Metro, para atender a los nuevos proyectos que se vayan estableciendo en el marco del crecimiento de la red, ha desarrollado una metodología para la evaluación de su sostenibilidad. De este modo se apuesta por la incorporación de criterios sustentables desde la fase más temprana de los proyectos.

### Compromisos de la Estrategia de Sostenibilidad



### Política de sostenibilidad

El compromiso de Metro es mejorar permanentemente su gestión para ser cada vez más sostenibles, además de cumplir con la legislación vigente y adoptar como compromiso, nuestras declaraciones y adhesiones voluntarias.

La estrategia tiene como piedra angular una política, que establecerá los lineamientos y orientaciones en la materia, guiando el actuar de toda la organización. Esta política comenzará a regir en 2013.

### Sistema de gestión

El diseño e implementación de un sistema de gestión en materia de sostenibilidad lleva al establecimiento en Metro de una estructura de responsabilidades específicas, compuesta por un Director y Coordinador, y evocación del trabajo conjunto mediante instancias para la toma de decisiones: grupo de gestión y comité de gerentes. Las responsabilidades se extienden al conjunto de la empresa mediante encargados para cada uno de los ejes con compromisos establecidos en la Estrategia de Sostenibilidad y delegados para la promoción de la misma en la plantilla.



4.9

La evaluación del desempeño de la Estrategia de Sostenibilidad se incorpora al sistema de gestión mediante la definición y reporte de una serie de indicadores, cuya evolución es supervisada finalmente en reuniones del Directorio y Junta Anual de Accionistas.

Es el caso de la eficiencia energética de la organización, medida a través del indicador de consumo de energía por millón de coche kilómetro recorrido.

Respecto a los trabajadores, se incorpora la sostenibilidad en su evaluación del desempeño desde un enfoque de reconocimiento de los esfuerzos.

**INICIATIVAS RESPALDADAS**

4.12

Además de las iniciativas desarrolladas internamente, Metro ha buscado asumir un compromiso explícito en materia de sostenibilidad, apostando de forma voluntaria por iniciativas sociales, económicas y ambientales que aporten en la mejora de la calidad de vida de la población y tengan un impacto social:

**PACTO GLOBAL**

Metro forma parte de la iniciativa Pacto Global, desarrollada por Naciones Unidas con el objetivo de extender la responsabilidad social corporativa en el mundo empresarial. Para ello, se plantean diez principios que abordan el respeto de los Derechos Humanos y laborales, la protección del medioambiente y la lucha contra la corrupción, basados a su vez en tratados y acuerdos de amplio consenso internacional, como la Declaración de los Derechos Universal de los Derechos Humanos, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los derechos y principios fundamentales en el trabajo, y la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.

Metro es socio de la Red Pacto Global Chile y apuesta por la extensión de los principios en su desempeño, informando de los avances a través de su Reporte de Sostenibilidad Metro, además, considera la no vulneración de los derechos universales como criterio fundamental para la elaboración de sus políticas.

**MAY DAY NETWORK**

Iniciativa que agrupa a las empresas líderes en la lucha contra el cambio climático, que se comprometen a su vez a cuantificar sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero y establecer objetivos y metas para la gestión de las mismas. La red generada permite el establecimiento de trabajos conjuntos. El proyecto, originario de Reino Unido, está coordinado en Chile por Acción RSE.

**ACCIÓN RSE**

Organización que agrupa a diferentes empresas que trabajan a favor de la responsabilidad social y el desarrollo sustentable. Su objetivo es el establecimiento de sinergias entre las diferentes entidades partícipes, favoreciendo además el intercambio de experiencias.



## ASOCIACIONES

### 4.13

Metro, además, es miembro activo de las siguientes asociaciones:

#### **Asociación Internacional de Transporte Público (UITP)**

Red internacional de autoridades de transporte público, operadores, institutos de estudios y la industria de servicios asociados, que cuenta con 3.400 miembros de 92 países. Tiene por objetivo la defensa del transporte público y la movilidad sustentable, así como la promoción de innovaciones. Actúa como plataforma de cooperación, desarrollo de negocios e intercambio de conocimientos y experiencias. Metro participa en el Subcomité de Operaciones, que aborda los siguientes temas: indicadores de puntualidad en operación, renovación de infraestructura, cámaras y centro de comunicaciones.

#### **Asociación Internacional de Operadores de Metro (COMET)**

Programa internacional de benchmarking constituido por algunos de los metros más importantes del mundo (Madrid, Londres, Hong Kong, Ciudad de México, entre otros), que se encuentra administrado por el RTSC (Railway and Transport Strategy Centre) del Imperial College de Londres. Se trata de una herramienta muy valorada por Metro en cuanto a su contenido, y permite la identificación de buenas prácticas e indicadores corporativos. En 2012, Metro preside esta organización lo que es un relevante reconocimiento a su posicionamiento internacional.

#### **Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneo (ALAMYS)**

Red que agrupa a operadores de metro y trenes subterráneos de Iberoamérica, así como a empresas y asociaciones que realizan actividades relacionadas, para el intercambio de inquietudes y experiencias. Su objetivo es mejorar la calidad del servicio y de vida de los ciudadanos, así como aumentar la productividad, optimizar los recursos, y modernizar las infraestructuras y métodos de gestión.

#### **Asociación Nacional de Avisadores (ANDA)**

Agrupación que estimula las buenas prácticas en materia de comunicación publicitaria, adherida voluntariamente al Código Chileno de Ética Publicitaria.

#### **Corporación de Desarrollo Tecnológico / Cámara Chilena de la Construcción**

Corporación de derecho privado creada por la Cámara Chilena de la Construcción, para la promoción de la innovación, el desarrollo tecnológico y la productividad de las empresas del sector construcción mediante diversas áreas de servicio como difusión tecnológica, gestión del conocimiento, estudios sectoriales, coordinación de grupos de interés tecnológico y transferencia tecnológica.

### 1.6.3 Participación de los Grupos de Interés

Metro es consciente del impacto de su actividad sobre diferentes agentes, con influencia a su vez sobre el desempeño de la organización. La identificación de los grupos de interés constituye el punto de partida, que continúa con su priorización, el análisis de los canales de comunicación existentes y la valoración de sus expectativas para la integración de las mismas en la planificación de la actividad de la empresa.

La organización cuenta desde 2011 con un plan transversal de relacionamiento con grupos de interés, que tiene por objetivo el establecimiento de relaciones permanentes, que aporten valor y disminuyan los riesgos, aprovechando la comunicación como fuente generadora de valor para el desempeño de la empresa y su impacto sobre el entorno. Así mismo, existe también desde 2011 un plan que involucra a las distintas gerencias en la relación.

### 4.15

Los grupos de interés fueron levantados en 2010, y desde entonces se ha venido trabajando la relación con los mismos, siendo evaluados conforme al grado de dependencia que tienen de las actividades de la empresa, así como de la influencia que ejercen sobre la organización.

3.5

**Grupos de interés de Metro**

GRUPO	CATEGORÍA
Propietarios	CORFO FISCO (Ministerio de Hacienda)
Clientes	Usuarios de las estaciones
	Pasajeros
Colaboradores	Empleados
	Sindicatos
	Familias de los trabajadores
Sociedad	Juntas de vecinos
	ONGs
	Medios de comunicación
	Comunidad del entorno
Autoridades	Estatales Presidencia Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT) SECTRA, Secretaría de Planificación de Transporte (MTT) Ministerio de Obras Públicas Transantiago (MOP) Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (MEFT) SERNAC, Servicio Nacional del Consumidor Congreso
	Gobierno Regional de Santiago
	Municipalidades
	PYMES
	Grandes empresas Subcontratistas

Las expectativas de cada grupo se determinan mediante un procedimiento múltiple que incluye: mapeo por parte de especialistas externos finalizado en 2011, y reevaluado y priorizado en 2012, encuestas de satisfacción a usuarios y proveedores, canales de retroalimentación de diferente índole planteados por cada gerencia. En el caso de los colaboradores se determinan a través de encuestas de clima y de condiciones de trabajo.

Atendiendo a los objetivos estratégicos de Metro respecto a sus grupos de interés, las principales expectativas detectadas son:

4.17

**En servicios**

- Demanda de un mayor confort en los viajes, relacionado con factores como ventilación, temperatura, densidad.
- Accesibilidad en las estaciones de la red.
- Cumplimiento en indicadores de rapidez y predictibilidad del servicio de Metro.
- Información clara sobre el servicio.

### En cuanto a comunidades cercanas

- Ubicación de las nuevas líneas y proyectos e impactos de estas obras.
- Recuperación de espacios públicos para la comunidad.
- Mitigación de impactos negativos, niveles de ruido en las nuevas extensiones y red actual. Durante las obras, desvíos de tránsito, impacto en locales comerciales, expropiaciones, etc.
- Que nuevos proyectos tengan el menor impacto social, patrimonial y medioambiental posible.

### En la ciudad

- Desarrollo de una oferta cultural variada.
- Acciones para contribuir a la descontaminación de la ciudad.
- Ser un espacio seguro.
- Soluciones de infraestructura que consideren el valor patrimonial que Metro tiene para los usuarios.

### Desde el punto de vista de autoridades

- Eficiencia en gestión de los recursos públicos.
- Cumplimiento de proyectos en plazos estipulados.
- Realización del negocio servicio seguro, rápido y predecible contribuyendo al transporte de la ciudad.

### En cuanto a los colaboradores

- Clima laboral
- Administración salarial
- Estado de los entornos de trabajo.
- Mejores condiciones de infraestructura y trabajo.

### En cuanto a Proveedores:

- Respeto de plazos establecidos en procesos.
- Mayor información durante los procesos de licitación y cierre de los mismos.



Cómo se verá a través del este reporte, la organización se está haciendo cargo de las preocupaciones de estos grupos de interés a través de las gerencias respectivas. Éstas, guiadas por estrategias y objetivos corporativos realizan acciones para responder a estas expectativas.

4.14 4.16

El análisis completo de los canales de comunicación y temas de interés de los diferentes grupos de interés se indican a continuación.

**Comunicación con los grupos de interés**

CAT.	STAKEHOLDER	TEMAS	RELACIÓN
Propietarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>— CORFO</li> <li>— Fisco (Min. Hacienda)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Desempeño económico</li> <li>— Inversiones</li> <li>— Contabilidad</li> <li>—</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Junta de Accionistas. Reuniones periódicas</li> <li>— Memoria Corporativa</li> <li>— Reporte mensual Convenio Desempeño SEP – Metro., e Informe de Operación Semestral.</li> <li>— Proporción permanente de información</li> <li>— Auditorías internas</li> <li>— Reporte Operacional semestral</li> <li>— Cuenta Pública</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Usuarios de las estaciones</li> <li>— Pasajeros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Operación y estado del servicio (cumplimiento horario)</li> <li>— Características del servicio (seguridad y confort)</li> <li>— Accesibilidad</li> <li>— Quejas, reclamaciones y mejoras (retroalimentación de los clientes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Campañas y encuestas de satisfacción</li> <li>— Desempeño de ClubMetro</li> <li>— Red de clientes, creada este año para la presentación de ideas, reclamos y otros a través de encuestas y mesas de trabajo, entre otras vías</li> <li>— Web corporativa y de servicios</li> <li>— Atención telefónica</li> <li>— Oficinas de atención al cliente</li> <li>— Información en estaciones y trenes</li> <li>— Newsletter</li> <li>— Medios de comunicación</li> <li>— Redes sociales, para la comunicación bidireccional (Twitter, Facebook, YouTube, Flickr y Foursquare)</li> </ul>

CAT.	STAKEHOLDER	TEMAS	RELACIÓN
Colaboradores	— Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Aspectos sociolaborales:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>— Beneficios sociales</li> <li>— Conciliación de la vida laboral y personal</li> <li>— Formación</li> <li>— Igualdad</li> </ul> </li> <li>— Salud y seguridad</li> <li>— Remuneraciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Encuestas de clima y necesidades</li> <li>— Comités de clima (en cada gerencia)</li> <li>— Charlas sobre las nuevas políticas, caso de las compensaciones</li> <li>— Comités de Clima, por área y a nivel transversal, para la recogida de opiniones sobre las prácticas desarrolladas y la generación de acciones de mejora. Participan representantes de la administración y trabajadores.</li> <li>— Discurso ejecutivo (jefaturas)</li> <li>— Reuniones periódicas de cada área</li> <li>— Sistema de Gestión del Desempeño</li> <li>— Diarios murales, intranet, revista interna, boletín digital, mailing</li> <li>— Publicaciones (afiches y folletos temáticos)</li> <li>— Políticas instaladas en relación al pilar estratégico Personas para el fomento del liderazgo.</li> </ul>
	— Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Aspectos sociolaborales</li> <li>— Salud y seguridad</li> <li>— Desempeño económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Reuniones empresa-sindicatos. El pilar estratégico Personas fomenta la relación fluida con las organizaciones sindicales.</li> </ul>
	— Familias de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Beneficios sociales</li> <li>— Conciliación de la vida laboral y personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Comunicación personal</li> </ul>

CAT.	STAKEHOLDER	TEMAS	RELACIÓN
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Juntas de vecinos</li> <li>– ONGs</li> <li>– Medios de comunicación</li> <li>– Comunidades del entorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Operación del servicio</li> <li>– Características nuevos proyectos (trazado)</li> <li>– Impacto de las obras</li> <li>– Actividades culturales</li> <li>– Acciones sociales y ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Eventos de participación ciudadana en las comunas de las nuevas líneas</li> <li>– Medios comunales</li> <li>– Buzones en obras</li> <li>– Actividades de MetroArte: conciertos, dioramas, etc.</li> <li>– Web corporativa y de servicios</li> <li>– Atención telefónica</li> <li>– Material divulgativo (folletos)</li> <li>– Medios de comunicación</li> <li>– Reporte Operacional. Cuenta Pública</li> </ul>
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Presidencia</li> <li>– MTT, incl. SECTRA</li> <li>– MOP, incl. Transantiago</li> <li>– MEFT</li> <li>– Parlamento</li> <li>– Gobierno Regional Santiago</li> <li>– Municipalidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cumplimiento legal</li> <li>– Estados de las operaciones y servicios</li> <li>– Nuevos proyectos</li> <li>– Gestión de los recursos</li> <li>– Calidad y seguridad del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reuniones y coordinación permanente (incl. autoridades comunas nuevas líneas)</li> <li>– Participación en mesas y comités técnicos</li> <li>– Reporte diario de las operaciones a MTT y coordinación de Transantiago</li> <li>– Reuniones de coordinación para actividades conjuntas con ministerios</li> <li>– Reporte trimestral de avance de proyectos, a Subtrans y Segpres.</li> <li>– Material impreso (publicaciones)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– SERNAC (MEFT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cumplimiento legal</li> <li>– Desarrollo de los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicaciones de diversa índole.</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>– PYMES</li> <li>– Grandes empresas</li> <li>– Subcontratas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Contrataciones, incl. Licitaciones</li> <li>– Requerimientos para proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Encuesta de satisfacción</li> <li>– Reuniones</li> <li>– Atención directa telefónica o vía email</li> <li>– Contratos, que incorporan cláusulas de salida (más equitativos). En proyecto la incorporación de cláusulas ambientales</li> <li>– Road shows para licitaciones públicas relevantes</li> </ul>

## 1.7. Hitos

La actividad de Metro durante 2012 cuenta con la incorporación de importantes novedades que refuerzan su perfil sostenible a través de un mayor respeto ambiental, mejoras en la accesibilidad y calidad del servicio, entre otras temáticas. Los principales hitos de la organización este año se recogen en el cuadro siguiente. Los premios y reconocimientos obtenidos por Metro se detallan en el siguiente apartado final.

---

### 01/12 Sello Propyme, apoyo a los proveedores

Metro obtuvo el “Sello Propyme”, luego de certificar su aporte al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del país. La iniciativa, impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, tiene como objetivo garantizar mejores condiciones para las empresas de menor tamaño del país.

---

### 01/12 Modificaciones en trazado Línea 6

Luego del análisis sobre el proyecto original de las Líneas 3 y 6, el Gobierno consideró la construcción de dos estaciones de Metro en Avenida Carlos Valdovinos, una de las principales arterias de esa zona. Este cambio permitirá que el tren subterráneo cuente con estaciones en dicha avenida—en Pedro Aguirre Cerda— y en el límite con la comuna de Cerrillos, beneficiando a unos 200 mil habitantes de las dos comunas.

---

### 02/12 Completado el Plan de Retiro Voluntario

Los últimos colaboradores se acogieron a este beneficio entregado por Metro a sus trabajadores con más años de servicio.

---

### 02/12 Incidente en Taller Lo Ovalle

Un tren de Metro que estaba siendo testado en una vía de prueba de talleres Lo Ovalle, no se logró detener impactando en el estacionamiento de un edificio colindante. No se registraron heridos producto de esta situación. La reconocida compañía francesa Systra realizó una investigación tras la cual determinó que el hecho no se debió a una falla técnica.

---

### 04/12 Mejora en la seguridad

Lanzamiento del número de seguridad 1411, de marcación gratuita, que permite solicitar ayuda de emergencia en tiempo real sobre hechos que ocurran en estaciones, andenes y en los mismos trenes. Esta medida se acompañó de la instalación de placas que identifican número de coche y tren al interior de cada carro.

Se implementó además un enlace en la web para ejercer denuncia, e incrementó la dotación de personal de seguridad en estaciones, con vigilantes en altura en andenes, entre otras medidas.

---

### 05/12 WiFi en estaciones

Metro inauguró una completa red de internet gratuito en 22 estaciones, estableciendo funcionales zonas WiFi. La iniciativa, que se implementó en conjunto con Claro y Nescafé constituye uno de los desafíos del plan de mejoramiento de la red actual de Metro que busca contribuir a mejorar la experiencia de viaje.

---

### 05/12 Salud financiera

Metro colocó bono a una tasa de 3,88%, la mejor alcanzada entre las emisiones realizadas por la empresa sin garantía del Estado.

---

---

### **05/12 Distinción en accesibilidad**

Metro fue premiado por Mutual de Seguridad con el patrocinio de la Corporación Ciudad Accesible, por su trabajo en materia de accesibilidad. La empresa comenzó en 2012 un completo plan de construcción de ascensores que dotará a la red de 100% de accesibilidad. A este premio se suma el reconocimiento dado por Naciones Unidas en este mismo ámbito.

---

### **05/12 Preocupación por la seguridad**

Metro desplegó una intensa campaña de hábitos destinada a reforzar entre sus usuarios campañas de autocuidado, en línea con la preocupación de la organización por la seguridad de los pasajeros. La iniciativa forma parte de un plan integrado, que contempla también sonorización en estaciones y trenes, capacitación del personal con contacto directo con los clientes y mejoras en la infraestructura.

---

### **06/12 Medidas para enfrentar la alta afluencia**

Metro elaboró un plan de acción para enfrentar el escenario de alta demanda. Éste se compone de 14 medidas orientadas a la gestión de oferta de transporte, flujos y seguridad e información y educación a clientes, para enfrentar la alta demanda que se produce en horas punta y mitigar su impacto que en el servicio y la operación. Entre estas acciones, se compraron coches adicionales y se inició la modernización de flota antigua.

---

### **07/12 Extensión de andenes**

Inicio de los trabajos de extensión de andenes en Línea 5 que contempla un incremento de 27 metros (de 108 a 135) en estos, de modo que desde marzo de 2013 puedan acoger trenes de siete coches en lugar de los de cinco vagones posibles antes de la medida.

---

### **08/12 Nuevos ascensores**

Metro puso en funcionamiento los ascensores de Los Héroes, primera de las 29 estaciones incluidas en el plan para dotar la red de un 100% de accesibilidad y que permiten a los pasajeros con movilidad reducida acceder de manera autónoma desde la superficie, llegar a los andenes y hacer las combinaciones.

---

### **08/12 Mejores espacios de trabajo**

Se inauguró la primera parte del proyecto estratégico de Metro “Mejoramiento de Espacios Físicos de los Trabajadores”, en directo beneficio de colaboradores y liderado por la Gerencia de Operaciones y Servicios.

---

### **09/12 Líneas 3 y 6 en construcción**

Metro inició las obras de construcción de la Línea 6 en el emplazamiento de la futura estación Estadio Nacional en Ñuñoa, con la “primera palada” a cargo del Presidente Sebastián Piñera. También se iniciaron los trabajos de la Línea 3, con las obras de piques El Cortijo y Plaza Chacabuco.

---

### **09/12 Primeros trenes con aire acondicionado**

Inicio en la Línea 1 de los viajes del primer tren con aire acondicionado, de una dotación de 14 nuevos a octubre de 2013 (126 coches). Los primeros coches, que comenzaron a llegar en septiembre, tuvieron una muy buena recepción por parte de los pasajeros. Esta acción responde a una de las principales demandas por parte de los usuarios aumentando considerablemente el confort durante los viajes.

---

### **10/12 Primer Informe Operacional**

Metro dio a conocer su primer Informe Operacional, que entrega información semestral relevante de la operación de Metro a los principales grupos de interés. Se enmarca dentro de las acciones para posicionar el valor de Transparencia que guía a Metro.

---

### 10/12 Récord de pasajeros

Metro transportó más de 60 millones mensuales de pasajeros en su red durante el mes de octubre. En este mes además alcanzó el peak histórico con 2 millones 580 666 mil pasajeros viajes el 31 de octubre.

### 12/12 Metro líder

Metro fue elegido para presidir Community of Metros (CoMet), la comunidad de trenes subterráneos más importante. Este hecho refleja el importante posicionamiento de Metro a nivel internacional.

## 1.8. Premios y reconocimientos

### 2.10

El desempeño de Metro se encuentra fuertemente comprometido con la calidad del servicio y el desarrollo sostenible, como demuestran los múltiples reconocimientos recibidos a lo largo del año.

#### Premios y reconocimientos

ASPECTO	PREMIO/DISTINCIÓN	ORGANIZACIÓN
1. Responsabilidad ambiental	Primer lugar entre las empresas nacionales por su desempeño ambiental; ranking “Evaluación del desempeño ambiental de empresas chilenas en líderes de opinión”, estudio en el que participaron destacados políticos, empresarios, académicos, ONGs, y medios de comunicación.	Centro de Medición de la Universidad Católica (Mide UC) y Azerta Comunicaciones
2. Calidad del servicio	Mejor Metro de América, superando en los “Metro Awards” a los finalistas de Dallas, Pennsylvania, Montreal, Río de Janeiro y Sao Paulo. El premio evaluó aspectos como la red de cobertura, frecuencia, eficiencia, niveles de servicio al cliente, niveles de acceso, seguridad, consideraciones ambientales e innovación tecnológica.	Metro Rail
3. Accesibilidad	Reconocimiento de la gestión y compromiso en materia de accesibilidad, reflejo de los esfuerzos realizados para los pasajeros con movilidad reducida.	Red Pacto Global Chile, Naciones Unidas
	Distinción como “Empresa Accesible”, dentro de la premiación “Reconocimientos Empresas Socialmente inclusivas 2012”. Se trata de la categoría que reconoce a aquellas compañías que muestran preocupación por las personas con movilidad reducida mediante la implementación de condiciones de accesibilidad para sus servicios.	Mutual de Seguridad, con patrocinio de la Corporación Ciudad Accesible

4. Sostenibilidad	Distinción del reporte de Sostenibilidad de Metro como “Mejor Plataforma de Comunicación”, al generar una comunicación más efectiva pensando en los grupos de interés. El reporte busca a dar a conocer el desempeño social, económico y ambiental de la empresa, en un ejercicio de transparencia y compromiso con el desarrollo sostenible.	Acción RSE
5. Liderazgo	Elección de Metro para presidir CoMet, comunidad de trenes subterráneos más importante, que refleja la importante posición de la compañía a nivel internacional.	Community of Metros (CoMet)

### 1.9. Metas 2012 y compromisos 2013

Metro realizó un extenso cumplimiento de los compromisos adquiridos en 2012 en los ámbitos social, económico y ambiental, adoptando nuevos retos para 2013.

#### \*Cómo cumplimos compromisos 2012

##### Cumplidos

- Incorporar requisitos medioambientales en el desarrollo de ingeniería de nuevas Líneas 3 y 6.
- Avanzar en la implementación del programa de mitigaciones ambientales.
- Diseñar e iniciar la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad de Metro de Santiago.
- Diseñar e implementar la Estrategia de Servicio, a través de la definición y gestión de los atributos de ésta, una comunicación proactiva y una imagen coherente, haciéndose cargo en forma integral de las necesidades de los clientes.
- Actualizar la calculadora ambiental.

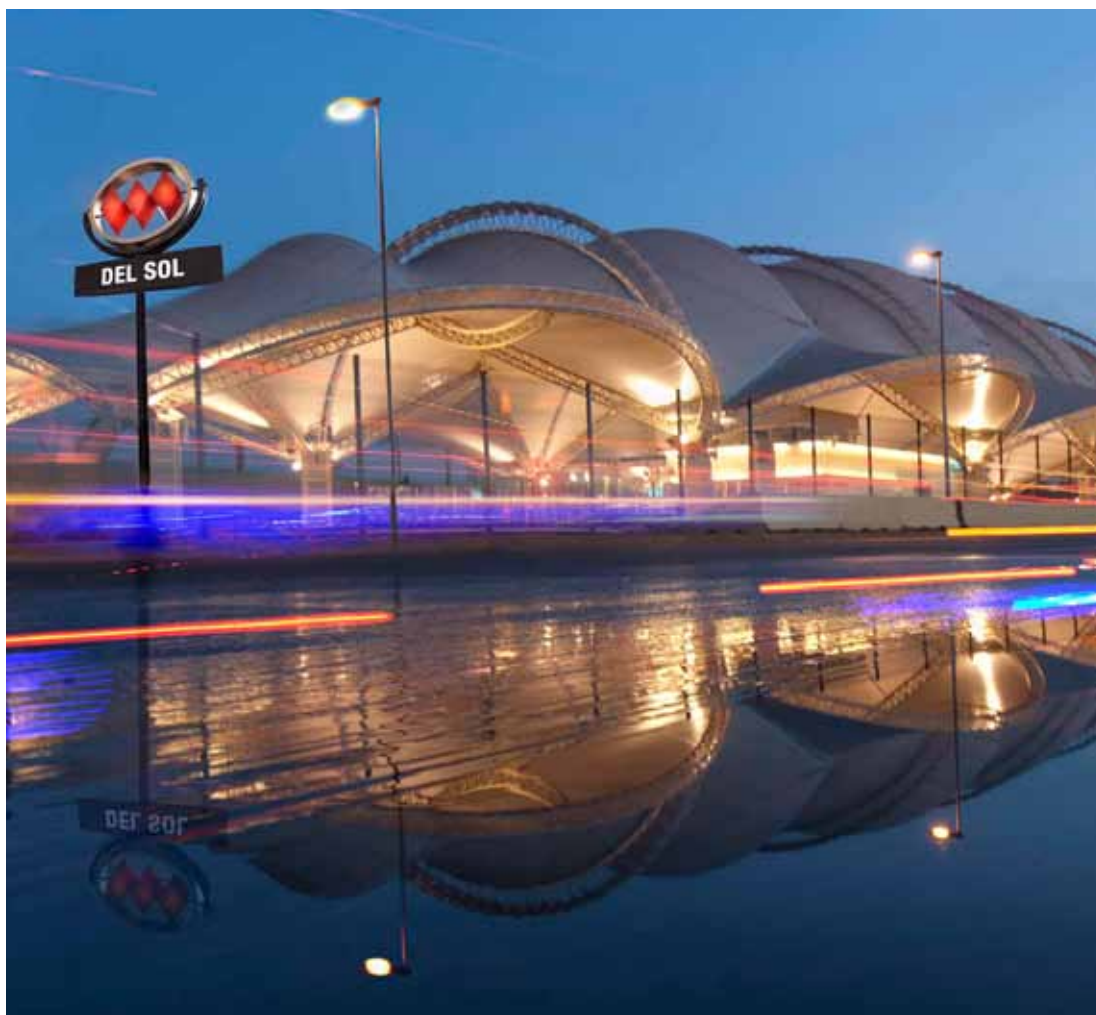
##### En desarrollo

Existen una serie de compromisos en los que se avanzado de forma destacada quedando algunos aspectos pendientes:

- Eliminar las restricciones que limitan las actividades de operaciones y servicios en talleres, mediante la aplicación de buenas prácticas medioambientales.
- Avanzar en soluciones de accesibilidad total. Se entregaron trabajos en Los Héroes. En tanto, en Universidad Católica quedaron para su entrega el primer semestre de 2013.
- Diseñar una Política de Proveedores.  
Si bien durante 2012 se realizaron diversas acciones orientadas a este grupo de interés, la empresa decidió cambiar el compromiso de una política a una estrategia de Proveedores, considerando que una acción de este tipo se ajusta de mejor manera a los requerimientos que la organización necesita para este ámbito. Ésta se encuentra en etapa de diseño y en espera de implementar su primera etapa en 2013.

**\*Nuestros compromisos 2013**

- Entregar un plan de expansión a largo plazo consensuado con las autoridades, participando en el plan estratégico de transporte de la ciudad.
- Mejorar en forma significativa el desempeño energético a 2016 mediante el uso de tecnologías más eficientes, estableciendo mejores prácticas y creando una cultura de ahorro de energía.
- Dotar a siete nuevas estaciones de accesibilidad total cumpliendo el plan propuesto para que la red a inicios de 2015 sea completamente accesible.
- Mejorar continuamente el clima laboral implementando las acciones de mejoramiento.
- Reducir la tasa de accidentes laborales.
- Desarrollar una estrategia integral de gestión de proveedores y contratistas que incorpore y promueva mejoras en su desempeño de manera sostenible.
- Desarrollar el plan de relaciones comunitarias que fortalezca el involucramiento con las comunidades para mejorar la calidad de vida de los habitantes.
- Implementar, al 31 de diciembre de 2013, la primera etapa de la estrategia de servicio enfocada en tres ámbitos prioritarios: Preparación del Personal en contacto, ajustes de procesos que aseguren la permanencia en el tiempo y diseño de ciclos de servicio prioritarios
- Instalar la Estrategia de Sostenibilidad en el quehacer de la compañía a diciembre 2013.
- Implementar pantallas en acceso a estaciones, sistema de información a pasajeros, pantallas en andenes, aplicación móvil y contact center.



## 2. CLIENTES



## 2 CLIENTES

### 2.1 Clientes, una nueva mirada

En 2012 Metro impulsó con fuerza la orientación al cliente de la empresa, siendo uno de los hitos más destacados del año el lanzamiento de la Estrategia de Servicio la que, de manera global y transversal, involucra a la organización con los clientes. Además, se incorpora la participación de los usuarios con acciones como la puesta en funcionamiento de la Red de Clientes, iniciativas destinadas a incrementar el involucramiento de los usuarios e incorporar su visión del servicio

La **Estrategia de Servicio** busca hacerse cargo de la experiencia de viaje del pasajero, incluyendo todas las etapas, desde que los pasajeros salen de sus casas hasta su destino final. Para ello se creó en la estructura de la organización, la Dirección de Experiencia de Viaje, encargada de liderar este desafío que involucró durante 2012 a toda la organización en su diseño.

La Estrategia se hace cargo del hecho de que la acción de Metro va mucho más allá del transporte de pasajeros, participando en la mejora de la calidad de vida de los mismos. Su contenido en tanto, es difundido de manera permanente a los trabajadores mediante diferentes iniciativas.

Las iniciativas de escucha a los clientes buscan sensibilizar a los trabajadores de Metro sobre el impacto que generan en los usuarios las acciones diarias de la compañía en sus distintas áreas, y la importancia de escuchar sus requerimientos y considerarlos en el diseño y ejecución del servicio.

En mayo se lanzó la **Red de Clientes**, programa que permite escuchar a los usuarios como nunca antes, con un contacto permanente que posibilita que ellos puedan hacer llegar sus ideas y sugerencias, de modo que contribuyan a la mejora del servicio. Para ello existen diferentes instancias de participación: mesas redondas, donde los usuarios interactúan directamente con ejecutivos de Metro, encuestas online, y mediante su inscripción como consejeros de servicio.

La participación al cierre de 2012 fue de 3.500 usuarios en total, consolidando los diferentes canales disponibles, lo que da una idea del éxito de la iniciativa. A través de las encuestas se ha evaluado la preferencia por el diseño de los trenes, campañas publicitarias y señalética.

En cuanto a las mesas redondas, se celebraron siete, que abordaron también el diseño de los trenes, además de posibles actividades para fomentar su uso el fin de semana, temas para las campañas educativas, expectativas acerca de la información de viaje y evaluación de la que ya se aporta, entre otros temas. Los consejeros de servicio por su parte han aportado además sugerencias sobre seguridad y aseo, entre otras materias. La interacción con el cliente en la operación diaria, que complementa los esfuerzos realizados a nivel de estrategia y diseño de servicio, está garantizada a través de los múltiples canales existentes, con respeto a la privacidad del mismo.



## 2.2 Experiencia de viaje

Metro sabe que su servicio va mucho más allá de la oferta de transporte, influyendo de manera relevante en la calidad de vida de los pasajeros, como han relevado los trabajos para la definición de la Estrategia de Servicio y la interacción con los usuarios a través de focus group y encuestas de percepción.

Este relevante papel ha llevado a Metro a incorporar mejoras en seguridad, garantizando un entorno en que el usuario se sienta más confiado. De manera destacada Metro apuesta por la accesibilidad, lo que responde directamente a su reconocimiento al derecho universal a la no discriminación.

De la misma manera, y con el objetivo de que la red de Metro se convierta en un entorno multiexperiencia, se desarrollan actividades culturales que agreguen valor junto al desempeño del ya maduro servicio BiblioMetro y la consolidación como una de las galerías de arte relevante en la ciudad en términos de la exposición de su colección.

### SEGURIDAD

#### PR1

La seguridad de los usuarios es un valor de Metro y, por lo tanto, constituye un aspecto esencial en la gestión de la empresa. Si bien en los últimos años se venía produciendo una reducción en el número y tasa de accidentes, en 2012 se implementó un Plan frente a accidentes de pasajeros, identificando los puntos críticos en trenes y estaciones para orientar los esfuerzos de mejora. Como resultado de la aplicación de estas medidas se consiguió una reducción del 11% en la tasa<sup>4</sup> de accidentes respecto a 2011.

#### Tasa de Accidentes

	2011	2012
Nº accidentes	6.181	5.597
Tasa	9,66	8,63

#### Plan frente a accidentes de pasajeros. Principales Medidas 2012

- Reuniones periódicas con el equipo de terreno para la toma de decisiones y seguimiento.
- Análisis estadísticos para la identificación de los puntos críticos en trenes y estaciones.
- Sonorizaciones en estaciones y trenes con respecto al auto cuidado al transitar por la red.
- Mejoras de la iluminación (reubicación de luminarias, mantenimiento, etc.), según las necesidades de cada estación.
- Definición de estándares de seguridad (pasamanos, iluminación, huella, contra huellas etc.).
- Reubicación del personal colaborador en los puntos críticos identificados en las estaciones.
- Capacitación a Jefes de estación, conductores y personal externo con respecto a la transmisión de la importancia del auto cuidado a los pasajeros.
- Cambio de revestimiento de gomas de escaleras fijas de acceso por baldosas antideslizante.
- Instalación de cinta advertidora de riesgo en portal de puertas de trenes de Línea 1.
- Campaña de hábitos de prevención de accidente en estaciones y trenes.

<sup>4</sup> La fórmula utilizada es: (Nºaccidentes /afluencia) \*1.000.000.

PR1

Metro cuenta además con un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 para los procesos de operación y mantenimiento, que hace referencia a la seguridad como uno de los atributos principales del servicio de transporte de pasajeros.

Sin perjuicio de lo anterior, en 2012 se produjo, con especial repercusión pública, un incidente en el mes de febrero, al descarrilar un tren que circulaba vacío por una vía de prueba en el taller de mantenimiento Lo Ovalle. El tren impactó con el estacionamiento de un condominio contiguo, sin que se produjeran heridos en la comunidad aledaña o entre el personal de la empresa. Metro actuó en coordinación con la comunidad desde el primer momento, retirando el tren en cuanto los vecinos validaron el procedimiento y realizando las reparaciones acordadas en el condominio, junto al pago de daños en vehículos particulares.

La empresa encargó una investigación a una reconocida empresa externa que determinó que la causa del accidente fue falla humana.

Junto con esto, de manera proactiva, Metro comenzó la ejecución de medidas en talleres tendientes a proveer de mayor seguridad a los estos recintos y sus entornos.

Por otra parte, en términos de delitos, la red de Metro constituye el espacio público más seguro de la capital alcanzando en 2012 una tasa de 0,41 delitos por millón de pasajeros transportados.

La organización continúa realizando esfuerzos en la materia, lanzando en 2012 un **Plan de Seguridad** con diferentes acciones que se sumaron a las que ya venía realizando en años anteriores. Para que los pasajeros puedan solicitar ayuda en tiempo real, se puso en funcionamiento en abril el número telefónico 1411, que recibe denuncias de usuarios sobre hechos que consideran afectan su seguridad o la de los demás pasajeros. Los avisos son recepcionados por el Centro de Comunicaciones y Seguridad (CCS) de Metro, que trabaja en coordinación con Carabineros, desde donde se toman las decisiones de acción de acuerdo al tipo de denuncia.

Además, se potenció el uso del botón de emergencias existente en los andenes para la comunicación con personal de la estación, y se implementó un enlace web para formular denuncias. Para la correcta referencia de los incidentes, la empresa ha dispuesto al interior de los vagones placas de identificación con el número de cada coche. Al mismo tiempo, la plantilla de vigilantes ha sido reforzada, con otras medidas como la disposición de efectivos en altura para una mejor supervisión del entorno. Además, se han incorporado mejoras en los dispositivos de vigilancia (cámaras, sistema de análisis de video, etc.). Metro potenció también su programa de asistencia legal a víctimas de delitos cometidos en la red.

## ACCESIBILIDAD

Metro cuenta con un **programa de accesibilidad universal**, que agrupa diferentes iniciativas tendientes a mejorar las condiciones de las estaciones y trenes para ser utilizadas de forma autónoma por el mayor espectro posible de personas.

Las estaciones de la red cuentan ya en el 72% de los casos con algún tipo de equipamiento destinado a las personas con movilidad reducida, incluyendo salva escaleras, elevadores y ascensores. Se busca que la cobertura en este ámbito llegue al 100%, para lo que se encuentra en ejecución un plan de construcción de ascensores en 29 estaciones. En 2012 se pusieron en funcionamiento los correspondientes a la estación Los Héroes.

En cuanto a los trenes, los nuevos vehículos que se están adquiriendo cuentan con espacios para sillas de ruedas en los coches, además de un 10% de espacios reservados para embarazadas o tercera edad.

En aquellas estaciones que no cuentan con la infraestructura mencionada, existe el Plan de Atención

Especial a Clientes con Movilidad Reducida. Éste permite la atención del usuario previo aviso de su ingreso a la estación, llamando al teléfono 800 540 800, así el personal de estaciones coordina y facilita su tránsito seguro por la red de Metro. Este número de teléfono está publicado en las estaciones.

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

### PR3

Metro informa a los usuarios de la red sobre las características del servicio y estado de operación, a través de múltiples plataformas, que abarcan las instalaciones de la red y los propios trenes, a través de señalética y sonorizaciones, junto a la web institucional, vía telefónica y las oficinas de atención al cliente.

Como consecuencia del incremento de la afluencia de pasajeros, especialmente en hora punta, Metro ha diseñado un Plan de Acción para enfrentar la alta demanda, compuesto por medidas, entre las que se incluyen actuaciones para reforzar la información aportada a los usuarios. Para ello se ha potenciado el uso de redes sociales, caracterizadas por la inmediatez de la relación, como es el caso de twitter. Además se han establecido alianzas con diferentes medios de comunicación para que también difundan ese tipo de comunicación, de manera que la información esté disponible para un mayor número de personas. Para 2013 está previsto incorporar reportes sobre el estado del servicio en las pantallas de MetroTV, y el desarrollo de una aplicación para smartphones.

***La cuenta de Twitter de Metro es una de las más influyentes de las empresas a nivel nacional llegando en diciembre a los 270 mil seguidores.***

### Satisfacción de los usuarios

### PR5

La satisfacción neta de los usuarios de Metro descendió 11 puntos respecto a diciembre de 2011, ubicándose en un 21% (46% de satisfacción y 25% de insatisfacción). Esta fue medida mediante encuestas mensuales de forma presencial en las estaciones a adultos que utilicen el metro con frecuencia (4 o más viajes a la semana).

Las dimensiones del servicio más afectadas fueron la comodidad y fiabilidad de los tiempos de viaje, debido principalmente a la sucesión de fallas a finales de 2012. En tanto, la opinión de los usuarios respecto a la comunicación y atención de reclamos mejoró respecto, con incremento de la satisfacción neta de 58 a 66% y de 54 a 60% respectivamente, lo que se explica por la apuesta realizada por Metro hacia el suministro de información y atención de reclamos a través de las redes sociales, y la actualización de los procedimientos de comunicación de los conductores hacia los pasajeros.

Metro, respondiendo a una de las inquietudes planteadas por los usuarios, ha apostado por la incorporación de aire acondicionado en los trenes encargados para la Línea 1, para mejorar la experiencia de viaje de sus usuarios. Ocho trenes entraron en funcionamiento a diciembre de 2012 en la búsqueda de incorporar mejoras en el viaje de los usuarios. Estos aumentarán a 14 en 2013 y se complementan con la intervención en los próximos años en modelos antiguos para implementar los sistemas de climatización.

### 2.3 Mejoras en la operación

Metro enfrentó de manera decidida y proactiva un año con alta afluencia, que exigió operar al máximo de la capacidad sin que ello supusiese merma en la calidad del servicio. Medidas potentes junto a equipos de alto rendimiento fueron necesarias para un año en el que se alcanzaron peaks históricos.

El plan de acción para enfrentar la alta demanda cuenta, junto a medidas de información a clientes, actuaciones de mejora operacional, confort y seguridad.

En un esfuerzo de **transparencia**, la empresa publicó en 2012 sus primeros Informes Operacionales, publicación de carácter semestral con los más relevantes indicadores del servicio.

En el ámbito de la gestión de la oferta de transporte, Metro adquirió 14 nuevos trenes (126 vagones) a la Línea 1, la que experimenta mayor carga. Además, implementó la inyección a la red de trenes vacíos con recorridos cortos para los momentos y tramos de alta demanda. Así mismo, procedió al desarrollo de una serie de medidas que se contempla como la ampliación de los andenes en estaciones de la Línea 5 y reconfiguración del largo de los trenes más antiguos para que incorporen mayor número de vagones.

Para mejorar la gestión del flujo de pasajeros y su seguridad, se ha puesto en operación un plan de accesos controlados para realizar contenciones en situaciones de alto flujo y regular el tránsito de pasajeros. Además, desde finales de 2012 se están colocando en aquellas estaciones con mayor afluencia, franjas amarillas sensibles al tacto que marcan la separación de la vía, que benefician especialmente a aquellos pasajeros con discapacidad visual.

El correcto **mantenimiento** de los equipos es clave para ofrecer un servicio de calidad y contar con baja accidentabilidad, lo que caracteriza a Metro en relación al sector a nivel mundial. En 2012 la tasa de averías mayores a cinco minutos disminuyó un 15,2% respecto al año anterior, alcanzado el valor de 1,89 averías por millón de coche kilómetros recorridos (2,23 en 2011). Pese a los esfuerzos realizados en un año de operación a la máxima capacidad, y la disminución señalada del conjunto de averías, se dieron 8 episodios mayores a 30 minutos, siendo la reducción de este indicador unos de los desafíos 2013.

Por otra parte, Metro de Santiago es uno de los metros del mundo con la mayor disponibilidad de trenes: el 98,9% de la flota en Horario Punta.



### 3. COLABORADORES



### 3. COLABORADORES

#### 3.1 Cómo somos

Las personas son el motor de la empresa y conforman además uno de los pilares estratégicos definidos por la organización, siendo responsables además de hacer realidad la misión, visión y objetivos.

#### Características

A diciembre de 2012, en Metro trabajaban 3.401 personas. De ellas, la mayoría eran hombres, llegando a un total de 2.546 que representaron al 78,1% de la dotación total.

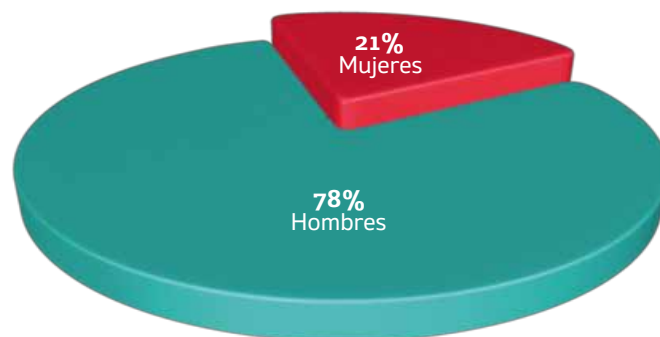
En tanto, el 95,8% de los colaboradores de la empresa cuenta con contrato indefinido.

Además, el 99% de la plantilla total trabajó en jornadas completas. 8 mujeres trabajaron en jornadas parciales, mientras que 26 hombres trabajaron en esa condición.

**Dotación de personal Metro 2011 y 2012**

	Mujeres	Hombres	Total
2011	665	2.601	3.266
2012	724	2.677	3.401

### DOTACIÓN DE METRO 2012



Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y sexo

Tipo de empleo/contrato	2011			2012		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	664	2.575	3.239	712	2.546	3.258
Plazo Fijo	1	26	27	12	131	143
Jornada completa	633	2.544	3.177	716	2.651	3.367
Jornada parcial	32	57	89	8	26	34

LA1 LA13

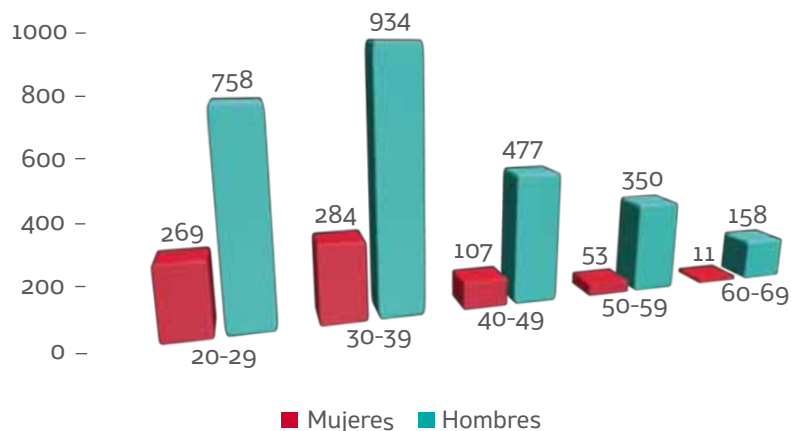
Desglose del colectivo de trabajadores por grupo de edad

Tramo Edad (años)	2011			2012		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
20-29	252	746	998	269	758	1.027
30-39	256	849	1.105	284	934	1.218
40-49	88	479	567	107	477	584
50-59	56	378	434	53	350	403
60-69	13	149	162	11	158	169
Total	665	2.601	3.266	724	2.677	3.401

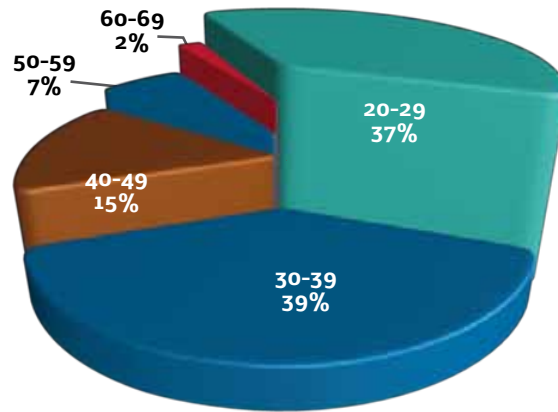
LA13

La plantilla de Metro cuenta con las mayores fracciones de trabajadores en los grupos de edad de 30-39 con un 36% y 20-29 años con un 30%, siendo mayor en todos los tramos el número de hombres. En el reparto de mujeres por grupo de edad se observa que el 9% tiene 50 años o más, porcentaje que es más del doble en el caso de los hombres (19%).

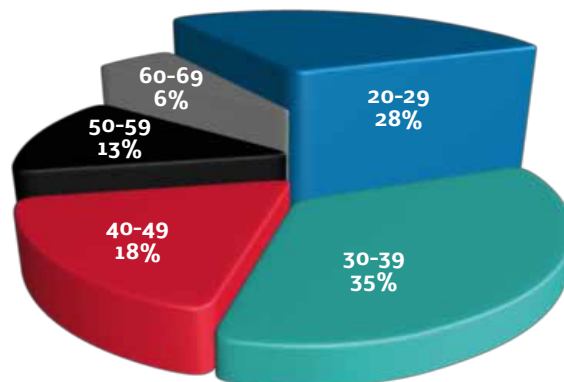
Nº DE TRABAJADORES POR SEXO Y GRUPO DE EDAD 2012



### DESGLOSE DE MUJERES POR GRUPO DE EDAD 2012



### DESGLOSE DE HOMBRES POR GRUPO DE EDAD 2012



Porcentaje de trabajadores por categoría profesional				
	2011		2012	
	% Mujeres	% Hombres	% Mujeres	% Hombres
Estamento				
Personal Tráfico	6,4	24,2	6,4	24,8
Personal Mantenimiento	0,4	14,8	0,4	14,3
Personal Estaciones	1	19,9	5,8	24
Jefe Sección	5,6	7,3	0,5	2,2
Ejecutivos	0,5	2,1	0,4	2,4
Analistas	2,4	6,5	3,9	7,1
Administrativos	4	4,8	3,4	4,4
Totales	20,4	79,6	20,8	79,2

N° de trabajadores por categoría profesional				
	2011		2012	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Estamento				
Personal Tráfico	209	791	216	845
Personal Mantenimiento	12	484	14	486
Personal Estaciones	33	651	196	815
Jefe Sección	184	237	17	74
Ejecutivos	15	68	15	82
Analistas	80	213	132	242
Administrativos	132	157	116	151
Totales	665	2.601	706	2.695

Tabla 3: Número de trabajadores por categoría profesional

La organización contó durante el ejercicio con la implementación de la nueva **Política de Compensaciones**, que regula los procesos de administración salarial mediante reglas claras que generan consistencia en las retribuciones y un impulso a la equidad y transparencia necesarias en la organización. Durante 2012 se realizaron charlas informativas para dar a conocer el contenido de la misma a los trabajadores, el que se profundizará en 2013.

### 3.2 Condiciones Laborales

#### EC5

La remuneración que Metro entrega a sus colaboradores guarda notable diferencia con el salario mínimo Chile, que a fecha de julio de 2012 estaba fijado en \$193.000.

El salario más bajo de Metro es \$395.909, correspondiente a hombres, y \$410.708, en el caso de las mujeres.

El sueldo inicial estándar de Metro es de 2,05 veces más alto que el sueldo mínimo de Chile.

### 3.2.1 Estabilidad en el empleo

LA2

La estabilidad de la plantilla de Metro no sufre variaciones relevantes respecto a 2011, existiendo un moderado incremento de la tasa de rotación pasando del 11 al 13,1%. La organización además apuesta por las capacidades y movilidad del equipo, duplicando en 2012 el número de promociones internas respecto a 2011.

Tasa de rotación		
	2011	2012
N° trabajadores	357	430
% rotación <sup>5</sup>	11	13,1

Número de egresos				
Rango edad	2011		2012	
Sexo	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
18-30	111	42	48	166
31-40	72	29	32	134
41-50	28	8	6	58
51-60	25	10	6	27
61 y más	28	4	1	28

Tabla 5: Comparación de egresos totales.

### 3.2.2 Condiciones laborales

Metro durante 2012 continuó mejorando sus condiciones laborales con objeto de impulsar un ambiente de trabajo estimulante. Como parte de estas acciones se implementaron **Comités de Mejoramiento del Clima**, instancias participativas para proponer e implementar proyectos que mejoren el clima laboral en las distintas gerencias, incluyendo uno transversal a la empresa. Dichos comités están formados por ejecutivos y colaboradores de Metro.

Además, se inició un **proyecto de mejora de los espacios de trabajo**, compromiso que se había adoptado con los colaboradores de la empresa, modificaciones que se extienden tanto al edificio corporativo como a los talleres y que continuará durante el 2013. Con esto, se busca estandarizar los espacios de conformidad con factores normativos, operativos y de control, que favorezcan además la colaboración entre los trabajadores.

La organización dispone de manuales y procedimientos relativos a las pautas de trabajo, con el espíritu de proteger a sus colaboradores dentro de un contexto de máxima funcionalidad operativa, incluyendo aquellos aspectos relacionados con la prevención del riesgo de accidentes laborales. Esta información se encuentra disponible para todos los trabajadores, los que pueden consultarla en la intranet.

### 3.2.3 Diversidad e igualdad

LA13

LA14

HR4

Metro propicia el respeto a la integridad personal, rechazando cualquier manifestación que suponga un menoscabo de la misma, como recoge el Código de Ética de la organización. Además, se rechaza cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, color, origen, creencias u orientación sexual, como parte además del ethos valórico que se promueve.

<sup>5</sup> Rotación determinada como egreso/dotación de trabajadores anual. Esta tasa de rotación no considera los contratos plazo fijo.

Metro realiza un esfuerzo porque no existan diferencias en su plantilla por causa de género, consiguiendo una reducción en 2012 de más del 3%.

LA14

Tabla 6: Relación salario hombres vs mujeres

Categoría	2011	2012
	Salario base Mujeres vs hombres	Salario base Mujeres vs hombres
Administrativos	1,04	1,07
Analistas	0,88	0,85
Ejecutivos	0,66	0,7
Jefe Sección	0,94	0,83
Personal Estación	1,07	1,17
Personal de mantenimiento	0,93	1,04
Personal de Tráfico	0,81	0,85
Media	0,9042	0,9300

Se considera que salario base hombre es 1,0

Relaciones con los trabajadores

LA4

LA5

HR5

Metro garantiza totalmente la libertad de asociación de los trabajadores, no existiendo actuaciones que coarten el derecho a la libertad de asociación. En 2012, el 81,3% de la plantilla estaba suscrita a alguno de los cuatro sindicatos existentes en la empresa, porcentaje que corresponde a 2.767 personas.

Trabajadores cubiertos por un convenio colectivo			
Cantidad		%	
2011	2012	2011	2012
2.745	2.767	85	81



Organizaciones sindicales y representación					
Organización	Convenio/ Contrato colectivo	2011		2012	
		N° colaboradores suscritos	% respecto del total de colaboradores	N° colaboradores suscritos	% respecto del total de colaboradores
Sindicato de Trabajadores de la Empresa Metro S.A. (Sindicato 1)	Convenio Colectivo	1.088	33%	1.103	32%
Sindicato de Trabajadores Profesionales y Técnicos de la Empresa Metro S.A. (Sindicato 2)	Contrato colectivo	644	20%	586	17%
Sindicato Nacional de Conductores y Trabajadores Metro S.A. (Sindicato 3)	Contrato Colectivo	675	21%	626	18%
Sindicato Empresa de Trabajadores Conductores de Metro S.A. (Sindicato 4)	Convenio Colectivo	347	11%	452	13%

Metro llegó durante 2012 a un acuerdo anticipado con dos sindicatos de la empresa. Este es considerado por la administración como un ejemplo de buenas relaciones con las organizaciones que representan a los trabajadores, factores clave dado la importante adhesión (más del 80% del total) y a lo relevante del servicio que la empresa presta a los ciudadanos.

**LA5**

La empresa mantiene una comunicación fluida con sus trabajadores, informando de manera oportuna los lineamientos estratégicos, aún cuando no existe requerimiento al respecto en los convenios colectivos. La disposición al respecto forma parte de la política interna de comunicaciones, que apuesta por la transparencia y dinamismo.

**3.3 Salud y seguridad**

Entre los valores de Metro se encuentra la seguridad de los trabajadores, que constituye además un proyecto estratégico y meta para la empresa. En 2012 se consiguió mantener la tendencia de reducción de las tasas de accidentabilidad, y la ausencia de accidentes mortales y enfermedades profesionales declaradas por los colaboradores de Metro. El número de accidentes, índice de frecuencia y la tasa de accidentabilidad disminuyen en torno a un 20%.

LA7

Tabla 8: Absentismo, enfermedades profesionales, accidentes

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo			
INDICADOR	2011	2012	FÓRMULA
Accidentes	161	127	Nº accidentes Ley
Días Perdidos*	1.367	1.395	Nº días perdidos accidentes Ley
Accidentes mortales	0	0	Nº accidentes con causa de muerte en trabajo
Índice de frecuencia (IF)	21,51	16,56	$IF = (N^\circ \text{ Accidentados CTP} / \text{Horas Hombre Periodo}) \times 10^6$
Índice de gravedad (IG)	182,62	181,91	$IG = (N^\circ \text{ días perdidos acc. CTP} / \text{Horas Hombre Periodo}) \times 10^6$
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	Nº de Enfermedades profesionales declararas
Tasa de accidentabilidad (TA)	4,9	3,86	$TA = (N^\circ \text{ Accidentados CTP} / \text{Dotación Promedio Periodo}) \times 100$

\*Los días perdidos se cuentan desde el mismo día de ocurrencia del siniestro e independiente de las horas trabajadas

LA6

Metro cuenta con once comités paritarios, uno por cada línea operativa, uno por taller, uno en el edificio corporativo y dos en las oficinas de de Miraflores, representando cada uno a la totalidad de trabajadores de la instalación correspondiente. Por tanto, todos los trabajadores de Metro cuentan con representación en comités paritarios. Cada comité cuenta con tres representantes de la dirección e igual número de trabajadores. A continuación se desglosan los comités paritarios y el número de trabajadores que tiene asociado.

Hay que considerar que estas dependencias sólo comenzaron a funcionar en 2012 fundamentalmente con personal del proyecto de las nuevas Líneas 3 y 6, y fueron poblándose paulatinamente durante el período

Colaboradores y representantes 2011 y 2012

	2011		2012	
	Nº de Colaboradores Representados en el Comité	% de colaboradores representados en el comité	Nº de colaboradores representados en el comité	% de colaboradores representados en el comité
Línea 1	451	14	505	14,85
Línea 2	495	15	408	12,00
Línea 5	439	13	549	16,14
Línea 4-4A	467	14	477	14,03
Talleres Puente Alto	30	1	43	1,26
Talleres Neptuno	113	3	205	6,03
Talleres Lo Ovalle	54	2	72	2,12
Talleres San Eugenio	69	2	83	2,44
Miraflores 222			93	2,73
Miraflores 178			38	1,12
Edificio CCA-SEAT	1.148	35	928	27,29

LA9

La importancia de la salud y seguridad de los trabajadores se pone de manifiesto en diferentes iniciativas dentro de la empresa, como es el caso del servicio de Bienestar. Para sus socios, Metro reembolsa gastos médicos ambulatorios y hospitalarios, como bonificaciones de salud complementarias al sistema previsional de que disponga el trabajador, y entrega préstamos médicos. En aquellos casos en que el trabajador no es capaz de abordar los gastos de salud en que incurre, la empresa se los financia, incluyendo situaciones especialmente graves que son evaluadas por una comisión específica. Así mismo, Metro provee de asistencia psicológica en caso de eventos críticos.

Además, en los convenios colectivos acordados con las organizaciones sindicales, se incluyen diferentes cláusulas relativas a este tema, que van más allá de los requerimientos estrictamente legales.

LA8

Metro además tiene diferentes programas tendientes a la prevención y cuidado de la salud de sus colaboradores.

Capacitación	Descripción
Política de prevención y control de alcohol y otras drogas	Creada en 1999. Busca tener espacios de trabajo saludables, libres del riesgo del uso indebido de alcohol y otras drogas. Considera la prevención, educación y tratamiento.
Modelo preventivo de salud	Implementado en 2006. Corresponde a acciones que incentivan la vida saludable, buscando minimizar los riesgos en la salud del personal de la empresa, incentivando el autocuidado y promoviendo en ellos cambios de conductas para evitar o minimizar estados de enfermedades con mayor prevalencia.
Programa de espacios de autocuidado ante eventos críticos	Programa destinado a jefes de estaciones y conductores, con el objeto de entregar herramientas que les permitan afrontar de buena manera la ocurrencia de situaciones difíciles en sus lugares de trabajo.
Programa de capacitación itinerante	Creado en 2009. Destinado a trabajadores propios y de empresas contratistas en primeros auxilios y traslado de accidentados.
Programa capacitación en terreno	Desarrollado desde 2009. Procedimientos de Ingreso a vías, trabajos en altura, manejo de productos químicos, manejo de extintores, investigación de accidentes, inventario de riesgos son abordados en estos.
Programa de capacitación en terreno – talleres	Programa destinado a trabajadores propios y de empresas contratistas Sistema LOTO.
Programa de inducción en salud y seguridad	Creado en 2011. Corresponde a un curso de inducción destinado tanto a trabajadores propios como de empresas contratistas, con objeto de dar el soporte técnico específico en Prevención de Riesgos, analizar las temáticas, procedimientos y obligaciones que están asociados en la ejecución de trabajos en Metro S.A.
Programa de charlas de autocuidado	Desarrolladas desde 2010. Destinado a los conductores con el fin de motivar el autocuidado objeto de mantener y reforzar la cultura preventiva con objeto de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

### 3.4 Capacitación

LA11 LA12 HR3

Durante 2012 se implementaron cambios en el área laboral con el objetivo de fomentar una cultura colaborativa e interdependiente que incentive la meritocracia, incluyendo un **nuevo modelo de evaluación de desempeño**. El seguimiento de la actividad de los colaboradores incluyó en este año al 80,91% de la plantilla. Además, se trabajó con gerencias y jefaturas para la promoción de una comunicación interna adecuada que incentive el potencial de la plantilla.

El fomento del liderazgo es uno de los pilares del área de Recursos Humanos, ya que, en el contexto de proyectos de gran impacto, Metro requiere poder disponer de equipos de alto rendimiento y de líderes capaces de enfrentar estos desafíos. Es por ello que la organización ha continuado con la **Escuela de Liderazgo** lanzada en 2011, cuyos participantes desarrollan habilidades directivas a nivel organizacional, de procesos, equipos de trabajo y autogestión.

Evaluación de Desempeño en Metro		
	2011	2012
Total Colaboradores	3.266	3.401
N° de colaboradores evaluados	3.096	2.752
% respecto del total de colaboradores	94,79%	80,91%

LA11

Metro dispone para su plantilla de un programa de capacitación destinado a estimular el incremento de capacidades y un alto nivel competitivo, que repercuta en propio beneficio de cada trabajador y del servicio. En 2012 se incorporó el Programa de Resolución de Problemas y Presentaciones Efectivas, para agilizar los procesos de toma de decisiones e incrementar la eficacia en la gestión. Así mismo, se mantuvieron programas bien rodados ya en la organización: Dirección de proyectos, Learn Manufacturing, y Habilidades de retroalimentación. Además, en conjunto con el Instituto Nacional de Capacitación Profesional, se desarrollaron módulos formativos para los técnicos de mantenimiento.

Metro dispone de un programa de becas para que estudiantes de carreras técnicas, y universitarios de grado y postgrado. En 2012 continúa el desarrollo del Programa Trainee implementado el año anterior, para la incorporación de profesionales recién titulados de diferentes universidades del país, y basado en una relación colaborativa para el aprendizaje conforme al esquema tutor y mentor (1+1) por un período de dos años.

Todos los trabajadores, pueden participar así mismo del programa de reentrenamientos técnicos, destinado a la actualización de temas relevantes para el desarrollo de sus funciones, de modo que están al día de los requerimientos vinculados a su actividad. Así mismo, la empresa cuenta con un Programa de Estudios para Trabajadores, que ofrece becas para la formación en centros externos, y al que pueden concurrir los trabajadores con sus candidaturas.

LA10

Durante 2012 se desarrollaron 177.039 horas de formación, con un promedio de 56 horas/trabajador (h/h), tasa que se incrementa un 30% respecto al año anterior. Entre las categorías profesionales, los estamentos con mayor número de horas por integrante fueron mantenimiento (70 h/h) y tráfico (64 h/h). También por encima de las 50 h/h se encuentra el personal de estaciones.

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado

	2011			2012		
	N° Trabajadores	N° Horas formación	Promedio Horas formación	N° Trabajadores	N° Horas formación	Promedio Horas formación
Administrativos	79	1.997	25	168	4.163	25
Analistas	219	6.383	29	313	10.648	34
Ejecutivos	37	1.834	50	47	1831	39
Personal de estaciones	838	24.719	29	776	43.489	56
Jefe de sección	261	10.061	39	241	7201	30
Personal de mantenimiento	429	23.006	54	456	32.055	70
Personal de Tráfico	1.107	70.308	64	1.150	77.660	68
Total	2.970	138.307	289	3.151	177.047	322

**Método de cálculo**

**N° trabajadores:** corresponde a personas que fueron capacitadas (independiente del N° de capacitaciones a las cuales asistieron) durante el año.

**N° Horas Formación:** Suma simple de horas en que participó cada estamento en capacitación.

**Promedio de horas:** promedio de horas de capacitación de los trabajadores que efectivamente participaron en actividades de capacitación en cada estamento.

**Beneficios a los trabajadores**

LA3

Metro es consciente del valor de su capital humano, apoyando su desempeño mediante la asignación de beneficios sociales, diseñados para cubrir los requerimientos de los diferentes perfiles socio-económicos existentes en la plantilla, y el desarrollo de facilidades para la conciliación de la vida laboral y personal. Durante 2012 se mantuvieron los programas que se venían desarrollando, que cubren fundamentalmente el ámbito sanitario y asistencial, más allá de los requerimientos legales. Metro ofrece la posibilidad de adscribirse a un convenio colectivo de Isapres, a diferentes convenios médicos para el acceso a prestaciones de salud, y a un programa de bonificaciones médicas para la entrega de reembolsos de salud complementarios al sistema previsional de los trabajadores.

En materia asistencial, continúa el desarrollo del programa de apoyo familiar y social, que incluye diferentes ayudas económicas (por nacimiento hijos, ayudas escolares y de estudios, préstamos para emergencias, etc.), y atención social en situaciones problemáticas.

LA15 EC3

Las familias cuentan con amplio respaldo por parte de Metro, y se fomenta la conciliación entre la vida familiar y el trabajo. En este sentido, y a pesar de tratarse de uno de los ejercicios más exigentes en términos de operación, se produjo una reducción del 11% en las horas extras en relación a 2011. En caso de maternidad se otorga un bono, además del cumplimiento con la licencia maternal correspondiente. Durante el año, 50 mujeres hicieron uso de su licencia maternal, y la totalidad retornó al trabajo.

Los trabajadores y sus familias, disponen además de un programa de recreación y deportes destinado a incentivar un estilo de vida saludable.

Metro también cuenta con un Fondo de Bienestar, iniciativa de la que pueden ser socios todos los trabajadores de la empresa con contrato indefinido, cancelando una cuota mensual (la empresa entrega aporte económico por trabajador socio, cuya relación es cinco a uno). Con ello accede a reembolsos de prestaciones médicas y dentales, préstamos médicos y sociales, además de diversos convenios de atención dental, farmacias, ópticas, clínicas y hospitales. En 2012 este Fondo de Bienestar alcanzó los 2.663 socios. Uno de los grandes avances durante este 2012 fue el aumento de cobertura y/o tope de las bonificaciones médicas, y la incorporación de vacunas hasta entonces no cubiertas.

LT9

Los conductores tienen una jornada diaria de máximo 9 horas asociada a una conducción máxima efectiva de en torno a las 06:00 hrs. y descanso y horario de colación.

- Se considera un descanso mínimo de 9 horas entre una jornada y otra. Adicionalmente, se intenta ubicar a los conductores en los lugares más próximos a sus domicilios, en el caso de los de mañana al inicio de su turno, mientras que los de tarde al término del mismo.
- Las normativas de programación se apegan a la normativa legal vigente, cambiando cualquier definición a medida que ésta se actualiza.
- La subgerencia de Operaciones de Tráfico, en la actualidad dispone de áreas de descanso y colación en todas las líneas llamadas PML (Puestos de Maniobra Local), que están acondicionadas con mobiliario para descanso, cocina, colación y aseo personal. A lo anterior se incorpora una programación de servicios de trabajo que contempla las consideraciones de descanso mínimas a tener entre cada día y los días de reposo, logrando con ello garantizar el descanso correspondiente.

Además, se habilitaron computadores en PML con el fin de que cada conductor vea sus servicios programados, solicite vacaciones o revise su liquidación, facilitando acceso a información que requiere.

## 4. MEDIO AMBIENTE Y CIUDAD



## 4. MEDIO AMBIENTE Y CIUDAD

### 4.1. Gestión Ambiental

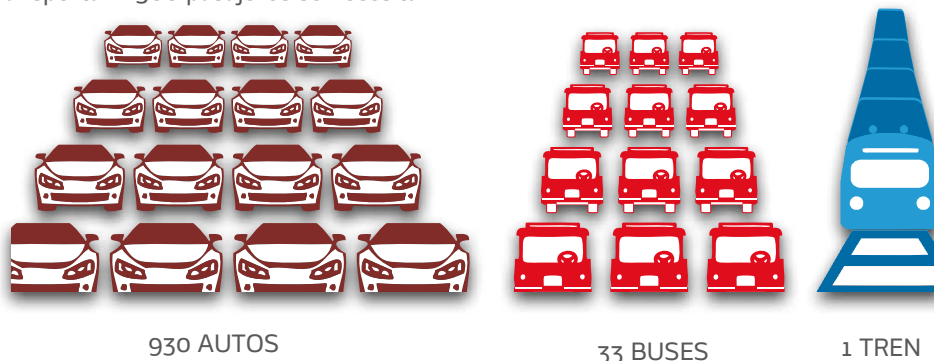
#### EN26

A través de la Estrategia de Sostenibilidad, Metro adquirió el compromiso de identificar y controlar los impactos ambientales de sus actividades y servicios, promoviendo un uso eficiente de los recursos. El cumplimiento de este compromiso está asociado a una serie de objetivos, acciones e indicadores que aseguren su cumplimiento.

Junto con esto, consciente del impacto tanto en su operación como en sus instalaciones, Metro está implementando su plan de mitigaciones ambientales incentivando buenas prácticas medioambientales a todo nivel.

#### Beneficio Social de Metro

Para transportar 1.300 pasajeros se necesitan:



#### EN30

A continuación se detallan los gastos en inversiones ambientales de la empresa durante 2012.

Gastos ambientales de Metro en M\$		
Concepto	2011	2012
Ruidos y vibraciones	77.449	82.914
Tratamiento de residuos	32.844	19.611
Aguas de infiltración	214.486	97.969
Gestión ambiental	789.118	250.976
Proyectos de bonos de carbono generados por el CBTC	2.551	-
Monitoreo de parámetros contaminantes	852	-
<b>Total</b>	<b>1.119.311</b>	<b>451.470</b>

Inversiones ambientales de Metro en M\$		
Concepto	2011	2012
Ruidos y vibraciones	49.542	109.548
Tratamiento de residuos	23.510	
<b>Total</b>	<b>73.052</b>	<b>109.548</b>

A futuro se encuentran comprometidos por estos mismos conceptos M\$2.260.303, inversión asociada a ítems ambientales de las nuevas líneas y a la ejecución de proyectos de mitigación tanto en la red como en las Líneas.

### Materiales

#### EN1

El consumo de materiales en 2012 está asociado fundamentalmente a las tareas de mantenimiento. Respecto a 2011 se produce una reducción del consumo de oxígeno, madera y solvente debido a una mejor gestión de estos ítems.

Materiales utilizados					
Material	Unidad	Cantidad anual		Cant/millón de viajes	
		2011	2012	2011	2012
Neumáticos	[Kg]	87.860	173.174	137,29	266,94
Aceite y lubricante	[Lt]	34.973	37.438	54,65	57,71
Grasa	[Kg]	5.015	5.268	7,84	8,12
Nitrógeno	[m³]	6.527	6.465	10,20	9,97
Oxígeno	[m³]	844	535	1,32	0,82
Acero	[Kg]	116.514	127.141	182,07	195,98
Madera	[m³]	242	70	0,38	0,11
Solvente	[Lt]	17.364	15.774	27,13	24,31

### Residuos

#### EN22 EN23 EN24

Cantidad y desglose por tipología.

Aprovechamiento de los residuos industriales no peligrosos: ferrosos y neumáticos.

Cantidad de residuos generados (kg/año)		
Tipo	2011	2012
Residuos peligrosos	107.934	212.402
Residuos industriales no peligrosos	143.102	202.742
Neumáticos		164.112
Ferrosos		38.630
Residuos domiciliarios	2.133.655	2.156.584
Estaciones		1.989.049
Talleres		167.535
Edificios corporativos (CCAA, SEAT, casino)		122.200

**EN22 EN24**

Los residuos peligrosos son almacenados en condiciones controladas, utilizando las bodegas habilitadas durante 2011, período en el que se realizaron mejoras en estos lugares. Durante 2012 no se registraron derrames significativos en Metro. Los residuos peligrosos son además gestionados en su totalidad por empresas especializadas y acreditadas para el desempeño de esas funciones, que los transportaron dentro del país y realizaron su tratamiento y disposición final conforme a la normativa legal.

En 2012 Metro continuó con la recolección neumáticos en los talleres. La totalidad de los 164 mil 112 kg. de neumáticos utilizados se reciclaron, proceso que se encuentra a cargo de una empresa externa y se realizó en el marco del Acuerdo de Producción Limpia firmado por Metro a fines de 2010.

En cuanto a otras iniciativas de reciclaje Metro realizó nuevamente, en alianza con Claro, la campaña de recolección de celulares, que se desarrolla desde 2009. En el año 2012 se recogieron 39.695 celulares, junto a 44.289 residuos electrónicos variados (cargadores, baterías, manos libres y pilas). La iniciativa consiste en la puesta a disposición de los usuarios de la red de contenedores específicos, con retiro por parte de una empresa externa especializada que gestiona los celulares para la recuperación de la mayor cantidad posible de materiales. Los dineros recolectados bajo este concepto se entregan cada año a una institución de beneficencia.

Residuos electrónicos recogidos (unidades)		
Tipo	2011	2012
Celulares	45.105	39.695
Otros residuos electrónicos ( cargadores, baterías, manos libres, pilas)	45.353	44.289

**4.1.2 Eficiencia energética**

**Consumo de energía**

**EN3 EN4**

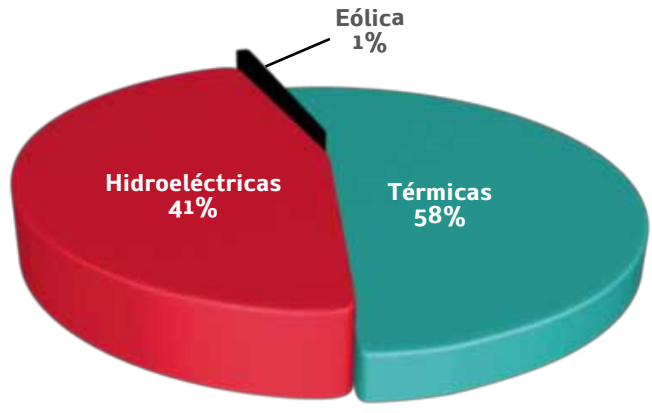
El consumo de energía indirecto, en forma de electricidad, es la principal fuente de energía que utiliza Metro.

Este consumo aumentó un 0,35% respecto a 2011, producto del incremento en la fracción destinada al alumbrado. El consumo de electricidad se destina fundamentalmente a tracción, constituyendo un 81% del total.

Consumo indirecto de energía de Metro			
Consumo	Unidad	2011	2012
Energía tracción	[GJ/año]	1.139.375	1.134.017
Energía alumbrado	[GJ/año]	256.068	266.243
Total	[GJ/año]	1.395.443	1.400.260

Metro emplea electricidad procedente del Sistema Interconectado Central (SIC), cuyo reparto por fuentes de generación en 2012 es el siguiente: 58,1% térmica, 41,1% hidroeléctrica y 0,8% eólica.

REPARTO FUENTES GENERACIÓN ELÉCTRICA SIC 2012



Fuentes de generación eléctrica SIC

Metro también utiliza energía de forma directa, a través de los combustibles que se usan principalmente en maquinarias y calderas. Este consumo de energía experimentó un aumento de 7% en relación a 2011, principalmente debido al uso de gas licuado.

Consumo directo de energía de Metro		
Consumo GJ/año	2011 <sup>6</sup>	2012
Gas licuado	438	691
Diesel	1212	1.260
Gasolina	188	23
<b>Total</b>	<b>1.838</b>	<b>1.974</b>

**Eficiencia energética**

- EN5
- EN6
- EN7
- EN6
- EN18

En línea con el compromiso de Metro de promover un uso eficiente y responsable de los recursos, y considerando que el consumo eléctrico es el principal impacto medioambiental de la compañía, surge como un desafío relevante para Metro incentivar y fomentar iniciativas de eficiencia energética.

Metro desde hace varios años ha venido desarrollando iniciativas de eficiencia energética con lo que ha logrado importantes ahorros. Si bien en 2012 no hay nuevas iniciativas desarrolladas en esta área, se continuó con el existente plan de eficiencia energética de largo plazo, que incluye iniciativas como la Operación Expresa, sistema de bucles, generación de energía de frenado, sistema de programación de la oferta de transporte, empleo de software de gestión de potencia eléctrica e implementación de iluminación inteligente. Adicionalmente, la empresa se ha fijado para los próximos años un ambicioso plan para mejorar en forma significativa el desempeño energético mediante el uso de tecnologías más eficientes, incorporando mejores prácticas y creando una cultura de ahorro de energía, estableciendo como plazo el año 2016 para lograr eficiencias en torno al consumo. En particular, para el año 2013 se estima aumentar la eficiencia energética en un 1%.

<sup>6</sup> Las cifras reportadas en 2011 fueron recalculadas debido al proceso de mejora que se fue implementando en la metodología de cálculo de emisiones que Metro viene utilizando desde 201

**EN5**

Mediante las diferentes iniciativas desarrolladas se consiguió en 2012 un ahorro relativo de energía de 1 millón 200 mil kwh (4.320 GJ) en el año, equivalente al consumo mensual de 20 mil personas. A raíz de esta eficiencia Metro disminuyó levemente la tasa de consumo de energía a 2,95 a 2,96 considerando los Kwh/MMCKm en 2011, indicador que mide la relación entre el consumo de energía y los kilómetros recorridos por los coches en el mismo período.

**EN6**

En 2012 además, se inició el periodo de pruebas del sistema de conducción CBTC (Communications Based Train Control) que, entre sus ventajas, considera un mejor uso de la energía y que por la optimización de frecuencia de circulación de los trenes está incluida en el Plan de Acción para la alta demanda a futuro.

Además, en la nuevas líneas 3 y 6, las variables de eficiencia energética están consideradas desde la fase de diseño en las licitaciones, (por ejemplo la licitación de trenes y CBTC).

Metro ha establecido al mismo tiempo, un convenio de cooperación técnica con la Agencia Chilena de Eficiencia Energética (AChEE) para la implementación de un sistema de gestión energética conforme a la norma ISO 50.001 en las estaciones Pedro de Valdivia (Línea 1) y Puente Cal y Canto (Línea 2), en concreto para las actividades de operación y mantenimiento que se desarrollan en éstas. La iniciativa se desarrolla en el marco del programa que tiene la AChEE con empresas líderes en eficiencia y gestión energética, y ha permitido a Metro participar además de un comité colaborativo con el resto de las entidades adscritas.

**Emisiones contaminantes**

**EN19**

**EN20**

El funcionamiento de los equipos de climatización existentes en las instalaciones de administración de Metro es responsable de la emisión de forma fugitiva de hidrofluorocarbonos (HFCs). A estas emisiones se suman como novedad en 2012, las debidas a los gases refrigerantes instalados en los equipos de aire acondicionado de los nuevos trenes de la Línea 1. Al cerrar el año, ocho trenes con aire acondicionado habían entrado en circulación, llegando en septiembre el primero de ellos. En 2013, serán 14 los que estarán circulando.

El consumo de gases refrigerantes se produce para la reposición de los gases perdidos debido a fugas en los equipos.

Consumo gases refrigerantes (kg)			
		2011	2012
Climatización	R22	136	200
	R407C	60	50
	R410A	0	20
Trenes	R407C	0	28

En 2012, se produjo un aumento en el uso del refrigerante R 22 debido a reparaciones de equipos de aire acondicionado antiguos del edificio corporativo (SEAT), en que fue necesario incorporar R-22 debido a la incompatibilidad de los equipos con los gases más ecológicos que tienden a ser empleados actualmente (R407 y R410). El uso de R22 y, por tanto, la potencialidad de su emisión de fuga, irá disminuyendo a medida que se vayan sustituyendo los equipos por otros más modernos.

### 4.1.3 Nuestra Huella

#### Huella de carbono

**EN16** **EN17** **EN29**

Metro emplea la electricidad como principal fuente energética, siendo la mayoría de sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs) las asociadas al consumo de ésta. La empresa también cuenta con emisiones directas de GEIs por quema de combustibles fósiles, en concreto diesel, gasolina y gas licuado del Petróleo (GLP) en diferentes fuentes.

El conjunto de emisiones de GEIs se completa con las pérdidas de hidrofluorocarbonos en los equipos de climatización, que además de dañar la capa de ozono contribuyen al efecto invernadero por su elevado poder de calentamiento. En 2012 estas emisiones aumentaron debido a la incorporación de 9 trenes a la Línea 1 dotados de aire acondicionado.

En 2012 Metro ha determinado la huella de carbono en base a la metodología que se comenzó a implementar en 2011.

Emisiones anuales de GEIs (TCOe)			
Tipo de emisiones	2011 <sup>10</sup>	2012	Variación %
Emisiones directas (Alcance 1)	365.631	635.586	42
Emisiones indirectas (Alcance 2)	147.501.559	153.489.304	4
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	10.474.146	11.325.000	8
<b>Total</b>	<b>158.341.336</b>	<b>165.449.890</b>	<b>4</b>

En el grupo de emisiones directas (Alcance 1) se incluyen aquellas producidas en fuentes propiedad de la organización, ya sean fijas o móviles, debido a la quema de combustibles fósiles o las pérdidas de gases refrigerantes en los equipos de climatización. El aumento observado en el alcance 1, se debe en parte al aumento de las emisiones debido al uso de refrigerantes de los equipos de climatización existentes en las instalaciones de administración de Metro y a los equipos de aire acondicionado de los nuevos trenes de la línea 1. Además se amplía el número de equipos reportado considerando otros equipos de climatización, por ejemplo, locales técnicos, los que antes no eran reportados.

Emisiones directas GEIs (Alcance 1) (Kg CO2e)		
	2011	2012
Combustibles	132.614	120.304
Aire acondicionado	337.690	515.282
Equipos instalaciones	337.690	472.775
Trenes	0	42.507
<b>Total</b>	<b>470.304</b>	<b>635.586</b>

<sup>10</sup> Las cifras de 2011 fueron recalculadas debido al proceso de mejora que se fue implementando en la metodología de cálculo de emisiones que Metro viene utilizando desde 2011.

### Emisiones indirectas (Alcance 2)

Como emisiones indirectas (Alcance 2) se recogen aquellas producidas en la generación de la electricidad requerida por la organización. En relación a 2011, se produjo un aumento del 4%.

Emisiones indirectas GEIs (Alcance 2) (KgCO <sub>2</sub> e)		
	2011	2012
Administración	1.586.886	1.493.074
Alumbrado	25.463.385	27.672.846
Tracción	120.451.288	124.323.383
<b>Total</b>	<b>147.501.559</b>	<b>153.489.304</b>

### Otras emisiones indirectas (Alcance 3)

En el grupo de otras emisiones indirectas (Alcance 3) se incluyen todas aquellas relacionadas con la actividad de la organización pero que ocurren en fuentes que no son de su propiedad o sobre las que carece de control. Es el caso de las emisiones debidas a la fabricación y transporte de los materiales utilizados por Metro, o del transporte y disposición de los residuos, entre otras.

Otras emisiones indirectas GEIs (KgCO <sub>2</sub> e)		
	2011	2012
Energía	133.580	-
Compra bienes y servicios	348.953	297.881
Transporte de empleados	3.406.921	3.568.358
Disposición y tratamiento de residuos	6.435.223	7.209.117
Viajes de negocios	149.469	229.432
<b>Total</b>	<b>10.474.146</b>	<b>11.304.787</b>

#### EN29

El principal impacto del transporte es el asociado al traslado de pasajeros y de los insumos necesarios para la operación, la mayoría de los cuales han sido incluidos en la medición de la Huella de Carbono.

#### EC2

Metro no cuenta con riesgos regulatorios en materia de cambio climático ante la ausencia de legislación específica que limite las emisiones de GEIs, pero sí existen riesgos operacionales y financieros de manera indirecta, debido a la necesidad de suministro eléctrico, el que puede verse afectado por fenómenos derivados de alteraciones en el clima. Es por ello que Metro apuesta por la implementación de medidas de eficiencia energética.

Metro no cuenta con suministro de respaldo pero, debido a que ofrece un servicio público de gran relevancia, el trato para reposición de servicio eléctrico por parte del proveedor es de carácter preferente. Sin perjuicio de esto, Metro, se ha adelantado a la necesidad futura de energía encargando la construcción de la Subestación Neptuno que abastecerá tanto a la red actual como a los nuevos proyectos.

#### 4.1.4 Consumo de agua.

EN8 EN9 EN10

Si bien respecto a 2011 en los edificios administrativos se produjo una reducción del consumo en un 13% y en los talleres se mantuvo prácticamente constante, en las estaciones e intermodales se produjo un aumento del 13%. Esto principalmente producto del mayor movimiento generado en estas estaciones (más llegadas y salidas de buses y mayor número de personas en tránsito), especialmente en Lo Ovalle y Bellavista de La Florida.

Consumo agua m3/año		
Instalaciones	2011	2012
Estaciones	180.584	207.637
Talleres	232.006	232.809
Edificios administrativos (CCA, SEAT)	31.675	29.966
Intermodales	23.934	26.781
<b>Total</b>	<b>468.199</b>	<b>497.193</b>

EN9

Metro dispone de agua de la red general de abastecimiento de la zona en que opera, cuyo origen es mayoritariamente de fuentes superficiales, entre las que destacan el río Maipo, Laguna Negra y los embalses de El Yeso y Estero San Ramón.

Del uso del elemento en 2012, casi el 100% proviene de la empresa sanitaria mientras que las aguas subterráneas representaron una utilización marginal, sólo como alternativa a situaciones de emergencia.

EN21

En cuanto al tratamiento de este elemento, actualmente Metro vierte todas sus aguas al alcantarillado, para luego ser intervenidas en plantas de tratamiento de aguas servidas de empresas de servicios sanitarios. En este aspecto, Metro cumple con toda la normativa dispuesta por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.



Metro está permanentemente innovando con el fin de que sus procesos sean más amigables con el medioambiente. En ese contexto el 2012 se instaló en los talleres de Neptuno una nueva máquina para el lavado de trenes que reduce significativamente el consumo de agua. El principal beneficio de esta adquisición es que permitirá reutilizar alrededor de un 70 % del agua que se ocupa en el lavado de los trenes. Si se considera que el lavado de un tren consume 450 litros de agua y que se lavan 5 trenes al día, el consumo diario es de 2.250 litros, equivalente a 821.250 litros al año. En consecuencia, cuando esté plenamente operativa se podría producir una recuperación anual de 675.000 litros.

Para el proceso de reutilización del agua, Metro utiliza sólo productos orgánicos y biodegradables en el proceso de lavado de los trenes, a la vez que la generación de residuos es reducida significativamente.

## 4.2. Ciudad y comunidad

Metro es un agente clave para la movilidad de la población y la conectividad de las diferentes zonas de la capital, condición que se verá potenciada aún más con las nuevas Líneas 3 y 6. La compañía, consciente de su responsabilidad hacia la ciudadanía y en el marco de su Estrategia de Sostenibilidad, se ha propuesto fortalecer las relaciones con la comunidad e insertarse de manera amigable en las nuevas áreas intervenidas, con una gestión proactiva que le permita anticipar los temas sensibles y la mantención de canales permanentes de comunicación y retroalimentación.

La organización, además, busca realizar un aporte a la sociedad a través de la cultura, proyectos sociales y servicios urbanos, compromiso recogido también en la estrategia mencionada.

### 4.2.1 Relaciones con la comunidad

#### PR5

La relevancia del desempeño de Metro para la ciudad y comunidad han llevado a la organización a desarrollar junto a los Ministerios de Transporte, Obras Públicas y Vivienda, Ferrocarriles del Estado y Transantiago, un Plan de Expansión a 20 años. En este sentido, los próximos proyectos que aborde Metro y la conectividad con otros medios de transporte serán fundamentales para el crecimiento de Santiago.

El plan de expansión a largo plazo es un hito para la empresa e implica una mirada más a largo de plazo de la que tenía la organización anteriormente.

En 2013, está previsto que se diseñe la elaboración una estrategia que guíe las relaciones comunitarias, lo que dará un impulso a la relación con las comunidades en el centro de la organización.

### Proyectos y operación

#### SO1

#### SO9

#### SO10

El trabajo con la comunidad durante 2012 estuvo fuertemente marcado por el comienzo de las obras de las futuras líneas, con los piques iniciales e inauguración de los mismos con autoridades locales y nacionales. En relación al proyecto, y en el marco de la Declaración de Impacto Ambiental, Metro realizó diferentes reuniones en las 11 comunas intervenidas por los proyectos, explicando a los vecinos las características del mismo. En estos encuentros las comunidades expresaron sus inquietudes en relación a las obras de construcción, expropiaciones, desvío del tránsito y ocupación de los espacios públicos.

Metro busca minimizar sus impactos negativos sobre las comunidades, privilegiando la utilización de bienes de uso público para reducir al mínimo el impacto de las expropiaciones. La empresa abordó los encuentros con un enfoque colaborativo, atento a los requerimientos de las comunidades afectadas, y evaluando sus requerimientos. Es el caso de parte del trazado de la Línea 6 en la comuna de Pedro Aguirre Cerda, que se modificó conforme a la propuesta de los vecinos y la municipalidad ya que estos presentaron una propuesta técnica valiosa y viable económicamente.

En relación a las líneas en construcción, Metro busca no sólo reducir los eventuales perjuicios que pueda acarrear el proyecto antes y durante las obras, sino también a posteriori, comprometiéndose a restaurar los espacios públicos que se van a ocupar, devolviéndolos en mejor estado y de forma coordinada con las autoridades locales respectivas. Ejemplo de ello lo constituyen, para las últimas extensiones de red realizadas en la extensión de la Línea 5, los trabajos de recuperación de espacios bajo el viaducto Avda. Pajaritos, con incorporación de una ciclovía, que han sido reconocidos en una publicación desarrollada por el Servicio de Evaluación Ambiental.

En cuanto a las líneas en operación, destaca el estudio realizado respecto de los niveles de ruido en torno al viaducto de la Avenida Teniente Cruz, en la comuna de Pudahuel y el consiguiente diseño de un proyecto para controlar el nivel de ruido emitido hacia las zonas aledañas. Dicha solución contempla un túnel acústico para parte del tramo y paneles aislantes para el resto de las zonas sensibles. El inicio de las obras de implementación del proyecto están previstas para 2013.

La operación en talleres en tanto, estuvo marcada por el excepcional incidente sucedido en 2012 con descarrilamiento de un tren en vía de prueba del taller Lo Ovalle, que conllevó la adopción proactivas de medidas. En tanto, en talleres Puente Alto, cocheras intermedias Quilín y San Eugenio, los requerimientos de la comunidad se han orientado hacia controlar los niveles de ruido, aspecto en el que Metro se encuentra trabajando.

## Cultura y entretenimiento (EC8)

### EC8

Metro, a través de la Corporación Cultural MetroArte busca fomentar el arte y en las instalaciones de la red y sus entornos contribuyendo a la extensión de la cultura entre sus usuarios y la sociedad en general, a través de servicios ya consolidados, como BiblioMetro y MetroArte, y programas de actividades temporales, que incluyen conciertos y exposiciones de diferente índole.

Los usuarios del subterráneo también disponen del servicio BiblioMetro, que ofrece préstamo gratuito de libros en diferentes puntos de la red, con el objeto de acercar la lectura a los pasajeros. Durante 2012 se prestaron más de medio millón de libros, un 23% más que el año anterior, lo que la convierte en la segunda mayor Biblioteca del país

Entre las propuestas se encuentra el concurso “Santiago en 100 Palabras”, la convocatoria literaria con mayor participación en Chile, organizada por Plagio y presentada por Metro y Minera Escondida.

Como parte de su compromiso, con el entorno urbano Metro participa en el Día del Patrimonio Cultural, iniciativa anual destinada a acercar a los ciudadanos los principales referentes de la herencia cultural chilena mediante libre acceso a lugares de interés. Metro facilita el acceso del público a su sede, declarado inmueble histórico, y además exhibe el Centro Integrado de Control, lugar desde el que se monitorea la operación de toda la red de Metro.

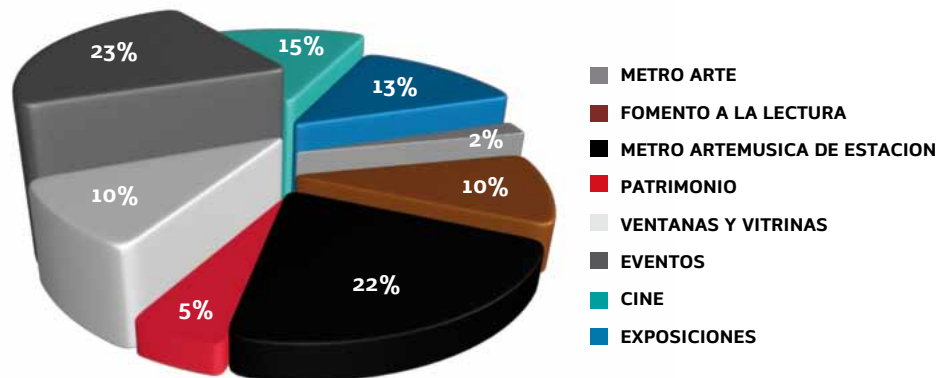
La oferta cultural del tren subterráneo cuenta con un programa de actividades temporales que incluye variadas exposiciones y conciertos, con más de 50 actividades realizadas en 2012, entre las que se incluyen:

- Ciclo Música de Estación: durante los meses de mayo a noviembre se realizaron conciertos en el marco del ciclo, que busca acercar a los pasajeros espectáculos de calidad con presentaciones de artistas relevantes a nivel nacional.
- Participación en el Festival internacional Santiago a Mil, siendo Metro escenario de actuaciones (Cía Dama Brava) y talleres de dramaturgia.
- Exposiciones realizadas en estaciones de la red: 160 años de Ferrocarriles en Chile y Mujeres en el siglo XX (Plaza de Armas), muestra fotográfica 79 Aniversario de la PDI (Quinta Normal), y muestra Arte Toner (Los Dominicos).

- Ciclo Cine a un Metro, con proyección gratuita de películas en la Estación de Baquedano durante los meses de marzo, julio y noviembre.
- Colaboración con actividades en el marco del Convenio Ventanas y Vitrinas Culturales, firmado por MetroArte con instituciones culturales.

La variedad de programas refleja la apuesta de Metro por ser una vitrina cultural multidisciplinaria para los millones de usuarios que diariamente se desplazan por la red.

### DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES REALIZADAS O RESPALDADAS POR METRO



Los usuarios disponen, además, de ClubMetro, sistema de beneficios que incluye descuentos en entretenimiento y locales gastronómicos, e invitaciones gratuitas a eventos culturales. El abanico de posibilidades está destinado al amplio espectro socioeconómico y etario de usuarios.

La difusión de actividades no comerciales se realiza a través del servicio Metro Informa, que dispone de paneles informativos a lo largo de la red, y en que se dan a conocer eventos gratuitos de índole cultural, educativa o social. Los usuarios a través de redes sociales tienen la posibilidad de informarse y recibir invitaciones para estos eventos.

#### 4.2.2 Iniciativas solidarias

##### 4.12

Metro, en la relación que establece con la sociedad, además de buscar la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos a través de su propia operación de transporte y los servicios complementarios que desarrolla en sus instalaciones, apoya diferentes proyectos sociales destinados a colectivos desfavorecidos.

#### ALIANZA CON TELETÓN

Por tercer año Metro colabora con Teletón, facilitó sus espacios y servicios para instalar cajas auxiliares del Banco de Chile destinadas a la recepción de donativos. En esta edición se dispusieron 27 puntos de recolección, siete más que los habilitados el año anterior. Además, los trabajadores de Metro participaron en la campaña realizando un aporte de dinero.

El apoyo a Teletón y su proyecto de integrar a personas con movilidad reducida, entronca con la apuesta de Metro por la accesibilidad, uno de sus compromisos fundamentales.

## CAMPAÑA DE REGALOS DE NAVIDAD

Iniciativa desarrollada por Metro para la recolección de regalos destinados a los niños partícipes de los programas de La Protectora de la Infancia y Fundación Niño y Cáncer, bajo el eslogan “Conviértete en Viejo Pascuero y deja tu juguete”. En la campaña colaboraron rostros como Javiera Contador, Francisco Chaleco López, Magic Twins y Soledad Onetto, quienes se caracterizaron como el Viejo Pascuero para animar a los usuarios de Metro.

La Protectora de la Infancia es una institución con 118 años de antigüedad, que trabaja desarrollando programas sociales y educacionales para niños y jóvenes en riesgo social, atendiendo en la actualidad a más de 8.500 menores y sus familias en siete regiones de Chile. La Fundación Niño y Cáncer, por su parte, trabaja en el tratamiento de los niños afectados por esta enfermedad ayudando a su desarrollo integral, mejorando su calidad de vida y fortaleciendo su integración social y familiar.

## CONECTIVIDAD

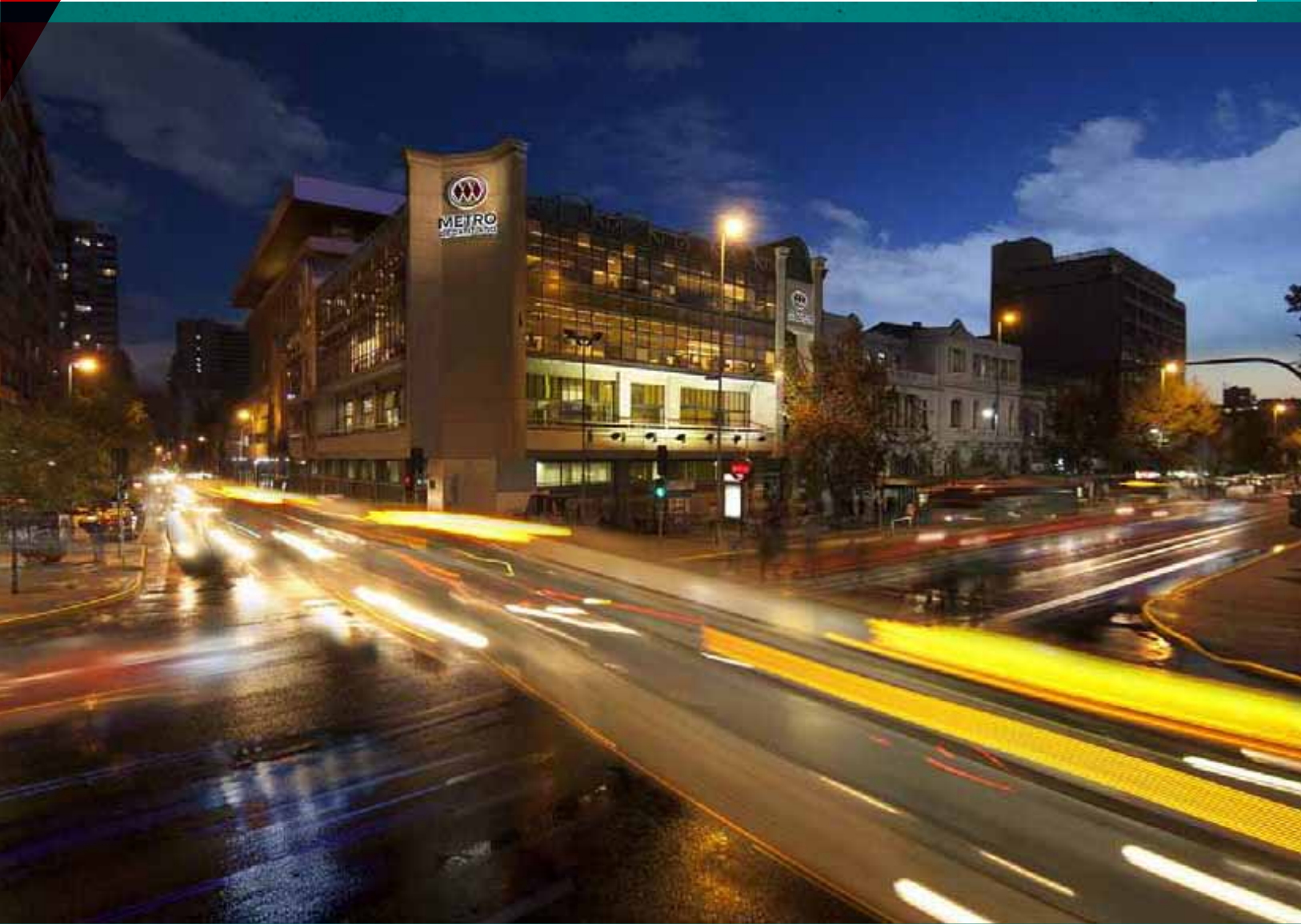
Con el objetivo de integrar el servicio de transporte que presta con otras modalidades, especialmente en el caso de aquellas más respetuosas con el medio ambiente, Metro pone a disposición de sus usuarios **BiciMetro**. Se trata de un servicio de guardería de bicicletas en nueve estaciones de la red, compuesto por casilleros individuales para el estacionamiento. Durante 2012 se guardaron más de 37 mil bicicletas, lo que supone un aumento del 37% respecto al año anterior.

Metro facilita a los usuarios combinar el transporte en tren suburbano y autobús, ya sean del sistema Transantiago o interurbano. Para ello, la red cuenta con cinco estaciones intermodales.

Las nuevas líneas en construcción suponen así mismo un hito para la conectividad de los ciudadanos, incorporando a la red cinco nuevas comunas.



## 5 DESEMPEÑO ECONÓMICO



## 5.- DESEMPEÑO ECONÓMICO

### 5.1.1 Resultados Financieros

Metro durante el año 2012, se mantiene dentro del grupo de metros del mundo capaces de financiar su operación, así como parte de sus inversiones en extensiones, lo anterior se explica por una parte por los ingresos de Actividades Ordinarias los que a diciembre de 2012 alcanzaron a MM\$ 238.396, cifra mayor en 4% respecto a igual período de 2011, explicado principalmente por una mayor afluencia de 8,8 millones de viajes, respecto del año anterior (de 639,9 aumentó a 648,7 millones de viajes) y a mayores ingresos no tarifarios crecieron en MM\$ 3.470, equivalente a un 11%, explicado principalmente por mayores ingresos por Arriendo de Locales y Espacios Comerciales (aumento de MM\$ 938), y Otros Ingresos (aumento de MM\$ 714). En tanto, el negocio publicitario creció en MM\$ 384 influido principalmente por el aumento en ventas de publicidad estática.

Por su parte, los Costos de Ventas alcanzaron a MM\$ 201.005, superiores en 2% a lo observado en el año 2011, debido a mayores gastos en personal, mantenimiento y depreciación. La principal diferencia se debe a que durante el año 2012, se lograron acuerdos colectivos anticipados con dos sindicatos, mientras que en el año 2011 no se realizaron negociaciones.

Producto de lo anterior, en el año 2012 Metro S.A. logra una Ganancia Bruta de MM\$ 37.391, mayor en 16% a la registrada en el año 2011.

Metro es una empresa estatal por lo que el uso eficiente de los recursos en beneficio de los usuarios es una responsabilidad inherente a la organización.

*(Más información en Memoria Financiera)*

#### EC4

La empresa no recibe ningún tipo de subsidios, por lo que a través de su gestión debe asegurar la sostenibilidad económica a largo plazo, que permita cubrir los costos operacionales y financieros, pero también la reposición de activos. 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.

Para lograr esa autonomía de recursos es clave el área de negocios no tarifarios, que ha crecido un 30% en los últimos años, representando en la actualidad el 14% de los ingresos totales de la empresa. En 2012 Metro dio un importante paso en este ámbito, al firmar un convenio con el administrador financiero Transantiago en el que se hace cargo totalmente de la distribución de la tarjeta Bip!, medida que se implementará durante el primer semestre de 2013.

En relación a la tarifa técnica el Convenio de Transporte con Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones estableció una tarifa técnica plana (con base septiembre 2012), la cual será actualizada mensualmente conforme al polinomio de indexación. Dicha tarifa plana será efectiva a partir de enero de 2013.

En el ámbito de las inversiones, Metro tiene en curso un volumen de US\$ 3.200 millones en proyectos, destacando la construcción de las nuevas líneas 3 y 6, que alcanza los US\$ 2.758 millones. Las nuevas líneas ya iniciaron las obras previas durante 2012, lo que implica el inicio de licitaciones. Una de ellas es la licitación pública internacional de trenes y del sistema de conducción CBTC en la que se han adoptado las mejores prácticas de la industria en pro de la transparencia y la obtención del proveedor que ofrezca el mejor servicio para los usuarios.

### 5.1.2 Valor económico generado y distribuido

#### EC1

El valor económico generado por Metro aumentó un 1,7% respecto a 2011, de MM\$ 243.727 a MM\$ 247.878, debido al incremento de un 4,1% en el valor generado por las actividades ordinarias de la empresa, ya que el resto de ingresos se vieron mermados.

En cuanto al valor económico distribuido, el mayor incremento respecto a 2011 se produce en la partida destinada a costos operativos que se incrementa en 8,2% y personal que cubre las remuneraciones de los trabajadores de la organización en 5,1%. En tanto el ítem Gobierno crece en 18,9% y proveedores de fondos 0,5%.

Valor Económico Generado y Distribuido en Metro (MM\$)					
		2011		2012	
		N°	%	N°	%
<b>Valor Económico Generado</b>					
Ingresos	Ingresos Actividades Ordinarias	228.962	94	238.396	96
	Ingresos Financieros	11.435	5	8.470	3
	Otros ingresos por función	3.330	1	1.012	0
Total Valor Económico Generado (VEG)		243.727	100	247.878	100
<b>Valor Económico Distribuido</b>					
Personal	Total Personal	50.303	21	52.883	21
Costos Operativos	Mantenimiento	32.043	13	36.056	15
	Energía Eléctrica	29.658	12	29.256	12
	Gastos Generales	30.582	13	34.522	14
	Total costos operativos	92.282	38	99.833	40
Gobiernos	Total Gobiernos	4.667	2	5.548	2
Proveedores de Fondo	Pago intereses	40.600	17	42.814	17
	Pago deuda	47.857	20	46.060	19
	Total proveedores de fondo	88.457	36	88.874	36
Reinversión en Metro	Total reinversión en Metro	8.017	3	741	0
Total Valor Económico Distribuido (VED)		243.727	100	247.878	100

Metro, a los beneficios obtenidos por la ejecución del servicio de transporte, suma la gestión inmobiliaria de la red de estaciones, que permite el emplazamiento de negocios de diferente naturaleza destinados a ofrecer a los pasajeros servicios que agreguen valor añadido al tiempo de estancia. Asimismo, Metro proporciona una gran variedad y cantidad de soportes publicitarios a los avisadores, que van desde Metro TV a espacios en trenes y estaciones.

### 5.1.3 Impactos indirectos y aportes a la economía local

#### EC9

Metro contribuye a la economía local mediante la generación de empleo, incremento de la conectividad y demanda de bienes y servicios.

Mediante la conectividad urbana Metro garantiza un acceso más fácil de la población a diferentes zonas, usuarios que contribuyen a su vez con un doble papel de consumidores y fuerza laboral; la instalación de nuevas estaciones potencia la instalación de empresas y hogares.

Además, Metro impulsa los barrios a los que llega produciendo gentrificación junto con un aumento de plusvalía de los sectores cuando entra en operación.

Uno de los impactos sociales significativos en los procesos constructivos de las Líneas 6 y 3 está dado por las expropiaciones, que son producto de exhaustivos procesos de análisis, que buscan generar el menor impacto posible en la comunidad. Éstas son ejecutadas por el Ministerio de Obras Públicas y es Metro quien paga el valor de mercado de la propiedad. Dentro del diseño se considera también el valor patrimonial de las zonas afectadas, de manera tal de salvaguardar y proteger a edificios, construcciones, parques y zonas de interés que estén dentro de ésta categoría.

## 5,2 Proveedores

### EC6

Metro apuesta por una relación de beneficio mutuo con sus proveedores y contratistas, que repercute en la calidad de sus operaciones. Es por ello que se preocupa por la viabilidad económica de los mismos, obteniendo en 2012 el sello Propyme, iniciativa impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que reconoce el pago sin demora en 30 días desde la emisión de la factura, lo que les convierte además en pioneros del sector de transporte de pasajeros.

Durante 2012 comenzó la implementación de un registro de proveedores y su evaluación. En 2013 se inició el diseño de una estrategia integral para este grupo, que plantea dimensiones de interés para ambas partes. Para ello, se han realizado reuniones con proveedores para transmitir el interés de Metro en la construcción de una relación a largo plazo, además de conocer sus carteras de productos.

Para la celebración de acuerdos, se procura procesos competitivos sometidos a ofertas de libre competencia, que garantizan la participación de todos aquellos proveedores interesados en formar parte del registro de proveedores y contratistas. En cada proceso de adquisición, se exige a los proveedores el cumplimiento de las obligaciones técnicas, legales, impositivas, previsionales, económicas, de seguridad y de cualquier otro tipo que surjan de las relaciones contractuales.

Reparto del gasto en proveedores				
	2011		2012	
	MM\$	%	MM\$	%
Gasto Total Proveedores	62.110	100	305.022	100,00
Compras Nacionales	60.154	97	229.554	75,26
Compras Internacionales	1.956	3	75.468	24,74



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Metro de Santiago** ha presentado su memoria “Reporte de Sostenibilidad de Metro de Santiago” (2013) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 31 de mayo 2013

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 02 de mayo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

# ÍNDICE GRI

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	ALCANCE	UBICACIÓN
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>				
1.1		Declaración de apoyo continuo al Pacto Global.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6-9
1.2			Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	18-19
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
2.1		Requisito no específico de una CoP. Es relevante como información de contexto.	Nombre de la organización.	2
2.2			Principales marcas, productos y/o servicios.	13
2.3			Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	13-21
2.4			Localización de la sede principal de la organización.	2
2.5			Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	11
2.6			Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	12
2.7			Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	13
2.8			Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados.</li> <li>• Número de operaciones.</li> <li>• Ingresos netos.</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio.</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados.</li> </ul>	12
2.9			Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	12
2.10			Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	40
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>				
3.1		Requisito no específico de una CoP. Sin embargo descripciones del alcance pueden entregar a los lectores la comprensión de salvedades o limitaciones en el reporte.	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	10
3.2			Fecha de la memoria anterior más reciente.	10
3.3			Ciclo de presentación de memorias.	10
3.4			Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	2
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>				
3.5		Requisito no específico de una CoP. Sin embargo descripciones del alcance pueden entregar a los lectores la comprensión de salvedades o limitaciones en el reporte.	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad.</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	11, 33-34
3.6			Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	10
3.7			Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	10

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	ALCANCE	UBICACIÓN
3.8		Requisito no específico de una CoP. Es relevante para comprender la calificación y limitación de la CoP. Requisito no específico de una CoP. Sirve para delimitar la esfera de influencia.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	13
3.9			Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	11
3.10			Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	11
3.11			Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	11
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI</b>				
3.12		Requisito no específico de una CoP.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	10
<b>VERIFICACIÓN</b>				
3.13		Requisito no específico de una CoP.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	10
<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.1		Principios 1-10	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	21
4.2			Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	22
4.3			En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	22
4.4			Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	25
4.5			Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	25
4.6			Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	26
4.7			Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	22
4.8			Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	20-25
4.9			Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.	31
4.10			Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	27
4.11		Principio 7	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia medioambiental.	29

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	ALCANCE	UBICACIÓN
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>				
4.12		Principios 1-10	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	31
4.13			Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización participe.	32
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.14		Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	35
4.15			Bases para la identificación y selección de grupos de interés (Esto incluye el proceso de la organización para definir a sus grupos de interés, y determinar con cuáles involucrarse y con cuáles no).	32
4.16			Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	11-35
4.17			Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	36
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				
DMA	Central	Principios 1, 4, 6 y 7	Enfoque económico.	
EC1	Central	Requisito no específico de una CoP.	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	77
EC2	Central	Principio 7	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	69
EC3	Central	Requisito no específico de una CoP.	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	61
EC4	Central		Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	76
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>				
EC5	Adicional	Principio 1	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	53
EC6	Adicional	Requisito no específico de una CoP.	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	78
EC7	Central	Principio 6	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No aplica. Metro sólo opera en la Región Metropolitana.
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>				
EC8	Central	Requisito no específico de una CoP.	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	72
EC9	Adicional		Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	77-78
<b>MEDIO AMBIENTE</b>				
DMA	Central	Principios 7, 8 y 9	Enfoque de Gestión Ambiental (DMA)	
<b>MATERIALES</b>				
EN1	Central	Principio 8	Materiales utilizados, por peso o volumen.	64
EN2	Central	Principio 8 y 9	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reutilizados.	Dada la naturaleza de sus operaciones, Metro no utiliza materiales reutilizados.

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	ALCANCE	UBICACIÓN
<b>ENERGÍA</b>				
EN3	Central	Principio 8	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	65
EN4	Central		Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	65
EN5	Adicional	Principios 8 y 9	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	66
EN6	Adicional		Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	66
EN7	Adicional		Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	66
<b>AGUA</b>				
EN8	Central	Principio 8	Captación total de agua por fuentes.	70
EN9	Adicional		Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	70
EN10	Adicional	Principios 8 y 9	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	70
<b>BIODIVERSIDAD</b>				
EN11	Central	Principio 8	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No aplica. No existen espacios naturales protegidos cercanos a Metro.
EN12	Central		Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No aplica. Metro no genera impactos significativos sobre la biodiversidad.
EN13	Adicional		Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica. Metro opera en entorno urbano.
EN14	Adicional		Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No aplica.
EN15	Adicional		Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No aplica. Metro opera en ambiente urbano. No afecta áreas con especies protegidas.
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>				
EN16	Adicional	Principio 8	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	68
EN17	Adicional		Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	68
EN18	Adicional	Principios 7, 8 y 9	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	66
EN19	Central	Principio 8	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	67
EN20	Central		NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	67
EN21	Central		Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	70
EN22	Central		Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	64
EN23	Central		Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	64-65
EN24	Adicional		Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	64
EN25	Adicional		Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica. Metro no afecta recursos hídricos ni hábitats relacionados. El agua utilizada es descargada al alcantarillado cumpliendo los límites establecidos en el decreto de MINSAL que establece la Norma de Emisión para la Regulación de Contaminantes Asociados a las Descargas de Residuos Industriales Líquidos a Sistemas de Alcantarillado.
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
EN26	Central	Principios 7, 8 y 9	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	63
EN27	Central	Principios 8 y 9	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica. Metro no vende productos en los que pueda recuperarse su embalaje
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
EN28	Central	Principio 8	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	27

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	ALCANCE	UBICACIÓN
<b>TRANSPORTE</b>				
EN29	Adicional	Principio 8	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	El principal impacto del transporte de insumos lo constituyen las emisiones a la atmósfera producto de su traslado las que en gran parte han sido incorporadas en la medición de la Huella de Carbono (con excepción de insumos provenientes desde el exterior). Se espera poder incorporar los más relevantes en la próxima versión del reporte). 69
<b>GENERAL</b>				
EN30	Adicional	Principios 7, 8 y 9	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	63
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO</b>				
DMA	Central	Principios 1, 3 y 6	Enfoque de Gestión Prácticas Laborales y Trabajo Decente (DMA).	
<b>EMPLEO</b>				
LA1	Central	Requisito no específico de una CoP.	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	51
LA2	Central	Principio 6	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	54
LA3	Adicional	Requisito no específico de una CoP.	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	60
<b>RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES</b>				
LA4	Central	Principios 1 y 3	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	55-56
LA5	Central	Principio 3	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	56
<b>SALUD Y SEGURIDAD</b>				
LA6	Adicional	Principio 1	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	57
LA7	Central		Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	57
LA8	Central		Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	58
LA9	Central		Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	58
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>				
LA10	Central	Requisito no específico de una CoP.	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	60
LA11	Adicional		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	59
LA12	Adicional		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	59
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>				
LA13	Central	Principios 1 y 6	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	51
LA14	Central		Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	55
LA15	Central		Retorno al trabajo y porcentajes de retención después del permiso de maternidad y paternidad, por género.	61

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	ALCANCE	UBICACIÓN
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
DMA	Central	Principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6	Enfoque de Gestión Derechos Humanos (DMA).	
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO</b>				
HR1	Central	Principios 1-6	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Dado que los contratos e inversiones de Metro se realizan en el marco de la normativa chilena y conforme a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, las convenciones fundamentales de la OIT y el Pacto Global de las Naciones Unidas, el respeto a los derechos humanos queda garantizado en la medida que estos aspectos se encuentran recogidos en las mismas.
HR2	Central		Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	El respeto a los derechos humanos queda garantizado en la medida que estos aspectos se encuentran recogidos en la legislación chilena y los principales acuerdos internacionales con organismo como Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas y OIT.
HR3	Adicional		Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No existe capacitación expresa en derechos humanos para la plantilla. En el Código de Ética y el Reglamento Interno, disponibles en la intranet, se recoge el respeto a la integridad y dignidad personal y la no discriminación.
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>				
HR4	Central	Principios 1, 2 y 6	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	54
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>				
HR5	Central	Principios 1, 2 y 3	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	55
<b>EXPLORACIÓN INFANTIL</b>				
HR6	Central	Principios 1, 2 y 5	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No existe riesgo en la organización, que cuenta además con el respeto a los derechos humanos marcado por el Código SEP como empresa estatal. Así mismo, Metro está adherido al Pacto Global, apoyando la extensión de sus principios, con uno específico destinado a la abolición del trabajo infantil.
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>				
HR7	Central	Principios 1, 2 y 4	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Metro, de conformidad con sus políticas basadas en los derechos universales, unido a su naturaleza pública y cumplimiento del código SEP, no acepta el trabajo forzoso y respeta las condiciones laborales establecidas por la ley, bajo un enfoque de mejora voluntaria de los mínimos establecidos por la legislación.

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	ALCANCE	UBICACIÓN
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>				
HR8	Adicional	Principios 1 y 2	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Se capacitó al personal de seguridad en las políticas y procedimientos de Metro, pero no de forma específica en derechos humanos.
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>				
HR9	Adicional	Principios 1 y 2	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se han producido incidentes en este ámbito.
HR10	Adicional		Porcentaje y número total de operaciones que ha sido objeto de análisis en derechos humanos o la medición de los impactos en ellos.	Metro guía el conjunto de sus operaciones conforme al Código SEP, que señala que las empresas del Estado deben orientar su desempeño conforme a la Declaración Universal de los Derechos Humanos. La empresa dispone además de Código propio de Ética y Reglamento Interno, que recogen el rechazo a cualquier menoscabo a la integridad e las personas, así como cualquier forma de discriminación.
HR11	Adicional		Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que fueron presentadas, abordadas y resueltas según mecanismos formales de quejas.	Durante 2012 no se registraron quejas relacionadas con los derechos humanos para la operación de Metro. Igualmente no han existido reclamos en cuanto a cláusulas recogidas en los contratos.
<b>SOCIEDAD</b>				
DMA	Central	Principio 10		
<b>COMUNIDAD</b>				
SO1	Central		Porcentaje de operaciones que han implementado instancias de participación de las comunidades locales, han medido sus impactos y han desarrollado programas.	71
SO9	Central		Operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales.	71
SO10	Central		Prevención y medidas de mitigación implementados en operaciones con impactos negativos significativos potenciales o actuales en las comunidades locales.	71
<b>CORRUPCIÓN</b>				
SO2	Central	Principio 10	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	27
SO3	Central		Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	El Código de Ética de Metro es difundido al interior de la organización a través de diferentes canales.
SO4	Central		Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	27
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>				
SO5	Central	Principios 1- 10	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Metro no participa directamente en la elaboración de políticas públicas del sector transporte. Sin embargo, dado su importante rol como eje estructurante del transporte de la capital actúa como contraparte técnica aporta antecedentes y estudios para la evaluación de nuevos trazados y líneas con Sectra. Al mismo tiempo, en lo relativo a su operación y como parte de Transantiago, mantiene coordinaciones permanentes en materia de operación en situaciones de fallas, entre otros.

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	ALCANCE	UBICACIÓN
SO6	Adicional	Principio 10	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No han existido aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.
<b>COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>				
SO7	Adicional	Requisito no específico de una CoP.	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No han existido acciones legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>				
SO8	Central	Requisito no específico de una CoP.	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	27
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO</b>				
DMA	Central	Principios 1 y 8	Enfoque de gestión responsabilidad del producto.	
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>				
PR1	Central	Principio 1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	45
PR2	Adicional		Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	45 Cabe destacar que en el incidente ocurrido, detallado en la pág. 42, no hubo incumplimiento regulatorio.
<b>ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
PR3	Central	Principio 8	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	47
PR4	Adicional		Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Metro no registra ningún incumplimiento relativo a la entrega de información a los usuarios. La organización, además, forma parte de la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), adherida al Código Chileno de Ética Publicitaria y que estimula las buenas prácticas en la materia.
PR5	Adicional	Requisito no específico de una CoP.	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	47-71
<b>COMUNICACIONES Y MARKETING</b>				
PR6	Central	Requisito no específico de una CoP.	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Las campañas de Metro cumplen los criterios establecidos en Código al respecto establecido por la Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos. Además Metro está adherido, a través de u participación en la Asociación Nacional e Avisadores (ANDA) al Código chileno de Ética Publicitaria. Para la publicidad de terceros que se exhibe en estaciones y trenes existen también criterios que cumplir.
PR7	Adicional		Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Metro no registró en 2012 ningún incidente relativo al incumplimiento de comunicaciones, marketing, o publicidad.

ÍNDICE GRI	CLAVE	PACTO GLOBAL	ALCANCE	UBICACIÓN
PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
PR8	Adicional	Principio 1	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Metro no registró en 2012 reclamaciones en relación al respeto y a la privacidad de las personas. La empresa solo solicita datos voluntariamente a aquellos usuarios que se inscriban en Club Metro, que son incorporados a su base de datos con el fin de personalizar los servicios y la atención que se recibe mediante este sitio, y son objeto del tratamiento conforme a la legislación.
PR9	Adicional	Requisito no específico de una CoP.	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	27
SUPLEMENTO LOGÍSTICA Y TRANSPORTE				
LT9			Pautas de trabajo de los trabajadores móviles: Descripción de las políticas y programas que determinan las horas de trabajo, las horas de descanso, facilidades de descanso y permisos para conductores y trabajadores que operan la flota.	61