

RESUMEN EJECUTIVO

Reporte de Sostenibilidad

2020



Reconstrucción de estaciones

Continuidad y calidad del servicio en pandemia

Salud y seguridad en tiempos de pandemia

Comunicación cercana, rápida y eficaz con nuestros trabajadores

Sostenibilidad financiera

Continuidad de los proyectos de expansión e intermodalidad

Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad

Nuestra gente: quienes hacen posible nuestra operación

Gestión ambiental más allá del cumplimiento

Reconstrucción de estaciones

Durante el 2020, continuamos con el Plan de Reconstrucción de las estaciones dañadas a fines del 2019. Gracias a la disposición y compromiso de los metrineros, logramos alcanzar la meta propuesta de llegar con el 100% de nuestras estaciones operativas a fines de septiembre, cumpliendo con todas las medidas sanitarias en la construcción.

214MMUSD



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



255MMUSD

Presupuesto total para Reconstrucción



41MMUSD

Recuperación material rodante



Reconstrucción de estaciones 2020

Continuidad y calidad del servicio en pandemia

La llegada del COVID-19 a nuestro país significó un proceso de adaptación de nuestra operación a la afluencia de pasajeros, según las condiciones sanitarias del país y las definiciones del Plan Paso a Paso del Gobierno. Nuestro compromiso fue hacer todo lo posible para seguir operando y cumplir con todos los protocolos sanitarios, los aforos máximos, sistemas de turnos, entre otras medidas excepcionales durante la pandemia. Asimismo, continuamos con nuestros proyectos de mejora del servicio a pesar del contexto.

● Hubo 263.358.863 viajes en nuestra red en total, lo que representa un 63% menos que el 2019.

● En promedio, el tiempo de espera entre trenes fue de 4 minutos y 7 segundos (considerando hora punta AM y desde la segunda quincena de marzo).

● Tuvimos un 99% de cumplimiento de la frecuencia y dotación de trenes programada.

● Logramos disminuciones históricas en las tasas de averías:

● Tasa de Averías de Material Rodante mayores a 5 minutos en hora punta de 0,17 (Averías/Millón de Coche Kilómetros recorrido), un 15% menos que durante 2019.

● Tasa de Averías de Material Rodante de 27,4 (Averías/Millón de Coche Kilómetros recorrido), un 18,9% menos que durante 2019.

● Tasa de Averías de EVS (energía, vías y sistemas) > 0 segundos de 3,2 (Incidentes/Millón de Coche Kilómetros recorrido), un 44,2% menos que durante el 2019.

● Entregamos 11 nuevos trenes NS16 a la operación, los cuales cuentan con características que mejoran la calidad del servicio (como aire acondicionado, sistemas de comunicación de emergencia con el conductor, espacio reservado para personas con movilidad reducida, entre otras). Al término de este periodo circulaban 25 de estos trenes en las Líneas 2 y 5 (un 71% de los trenes contemplados).

● Al cierre del 2020, circuló en marcha blanca (sin pasajeros y en horario nocturno) el primer tren intervenido por el Proyecto Overhaul NS74, el cual busca reacondicionar 24 de nuestros

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

● Actualizamos nuestra aplicación de Metro para mantener a nuestros pasajeros informados de manera más oportuna y clara sobre nuestro servicio.

● Implementamos el pago online de la Tarjeta Adulto Mayor (TAM) a partir de septiembre de 2020.



Salud y seguridad en tiempos de pandemia

Nuestros esfuerzos se centraron en prevenir los contagios en usuarios, locatarios y trabajadores propios y contratistas, cuidar la salud mental y física de nuestros trabajadores y reducir los accidentes y otros incidentes de seguridad en nuestra operación.

Una de las principales medidas que implementamos para prevenir los contagios fue mantener una frecuencia de trenes similar a la del año 2019 (con una disminución máxima de un 20%) a pesar de las bajas significativas de afluencia de pasajeros registradas a partir del mes de marzo (cayó hasta un 90% respecto a los niveles habituales).

Llevamos a cabo una sanitización permanente en estaciones, trenes y otras dependencias ocupando métodos tradicionales además de un moderno proceso de biotecnología, que permite mantener las superficies libres de contaminación por Coronavirus (SARS-Cov-2) durante 90 días.

Dentro de las acciones adicionales que realizamos para el cuidado de la salud de usuarios, destacan las campañas de promoción del uso de mascarilla, lavado de manos y distanciamiento, y la aplicación de test PCR en coordinación con algunas municipalidades.

Dentro de las acciones adicionales que realizamos para el cuidado de la salud de los trabajadores, destacan el programa de vigilancia de salud para COVID-19 (monitoreo y seguimiento médico y asistencial), control sanitario (toma de temperatura, test de olfato, entre otras medidas) y campañas educativas sobre medidas de autocuidado.

Exigimos a los locatarios la implementación de los protocolos sanitarios de parte de la autoridad (por ejemplo, barrera acrílica para la atención, aforos limitados, entre otros).

Implementamos el Programa Plenamente, enfocado en la salud mental y física de nuestros trabajadores. Como parte de este programa,

desarrollamos consultas psicológicas online individuales, cursos de autocuidado, cursos sobre salud física y mental, entre otras iniciativas. En reconocimiento a este programa, recibimos el primer lugar en la categoría Healthy Mind Latam de los Premios Empresa Saludable, que organiza el Observatorio de Recursos Humanos (ORH) de Madrid.

Desde que comenzó la pandemia, implementamos modalidades flexibles de trabajo para reducir la probabilidad de contagio, como sistemas de turno y teletrabajo. Un 30% de nuestra dotación estuvo en teletrabajo y un 36% de colaboradores adultos mayores trabajó bajo esta modalidad.

Accidentes de pasajeros en la red: 64 accidentes de trayecto, lo que corresponde a una tasa de accidentabilidad de 1,35.

Hemos implementado un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) basado en la norma internacional OHSAS18.001.

No tuvimos accidentes laborales fatales durante el 2020.

45 accidentes de trabajadores propios, lo que corresponde a una tasa de accidentabilidad de 0,98%.

223 accidentes de trabajadores contratistas, lo que corresponde a una tasa de accidentabilidad de 2,9%.

Desafíos 2021

- Prevenir accidentes del trabajo y del trayecto en el marco de alerta sanitaria.
- Mantener y promover nuevas medidas técnicas y administrativas para identificar, prevenir y controlar contagios por SARS-Cov-2.
- Mantener y promover nuevas iniciativas asociadas a la promoción, prevención y rehabilitación en Salud Mental.



Comunicación cercana, rápida y eficaz con nuestros trabajadores

Las comunicaciones internas siempre han sido un desafío, considerando el gran número de personas que trabaja en Metro y que muchos de ellos trabajan en terreno. La importancia de comunicar se hizo particularmente latente a partir de la crisis social, ya que nuestros trabajadores tenían que estar informados en tiempo real de decisiones que cambiaban día a día y que afectaban sus funciones. El contexto nos llevó a buscar distintas formas de comunicación que fuesen lo más rápidas y eficaces posible. Con la llegada de la pandemia, nuestra estrategia comunicacional se centró en mantener informados a nuestros trabajadores sobre las medidas sanitarias que tomamos para resguardar su salud, educar sobre las implicancias del COVID-19 y dar recomendaciones para prevenir los contagios. Si bien las comunicaciones dependen de un área específica, creemos que en tiempos de tanta incertidumbre es importante que los mensajes más relevantes provengan de los máximos líderes de la organización.

● Desde marzo del 2020, implementamos la aplicación Microsoft Kaizala, la cual nos ha permitido transmitir información de forma instantánea y segura.

● En nuestro afán de fomentar la transparencia, los casos de contagios fueron informados internamente a medida que fueron ocurriendo, resguardando en todo momento la identidad de los afectados.

● El Presidente del Directorio y el Gerente General visitaron a los talleres de mantenimiento para agradecer la labor de los trabajadores en terreno durante la pandemia.

● Creamos un video bimensual del Gerente General donde responde preguntas de los trabajadores o conversa sobre temas relevantes de la organización junto a distintos invitados de la empresa.

● Desarrollamos la iniciativa al “Al Día Con”, en donde los principales ejecutivos y gerentes de la empresa han participado semanalmente en video-reuniones de las distintas áreas de la empresa en calidad de invitados.

● Un 78,3% de nuestros trabajadores está de acuerdo con la afirmación: “Las comunicaciones de Metro sobre el COVID-19 han sido de ayuda sobre cómo proceder” (Encuesta Pulso N°1, mayo 2020).

● Alza del 5% en la afirmación: “Los medios de comunicación interno me mantienen informado (a) de forma oportuna de lo que pasa en Metro” (Encuesta de Clima. 80% en 2020 versus 75% en 2018).

● Alza del 15% en la afirmación: “Considero que los Gerentes y Subgerentes de mi Gerencia difunden adecuadamente la información de Metro” (Encuesta de Clima. 62% en 2020 versus 47% en 2018).



● Alza del 8% en la afirmación: “Los Gerentes y Subgerentes de Metro son personas cercanas” (Encuesta de Clima. 43% en 2020 versus 35% en 2018).

Reconstrucción de estaciones

Continuidad y calidad del servicio en pandemia

Salud y seguridad en tiempos de pandemia

Comunicación cercana, rápida y eficaz con nuestros trabajadores

Sostenibilidad financiera

Continuidad de los proyectos de expansión e intermodalidad

Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad

Nuestra gente: quienes hacen posible nuestra operación

Gestión ambiental más allá del cumplimiento

Sostenibilidad financiera

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

●● Reducción de los costos de operación, por ejemplo, a través de reducción de rentas del Directorio y ejecutivos, congelación de nuevas contrataciones, negociación de contratos con proveedores, entre otras. Gracias a estas medidas, conseguimos disminuir en cerca de MM\$ 30.000 el gasto total.

●● Emisión de nueva deuda por medio de la colocación de bonos en el mercado e internacional.

●● Aportes de capital desde el Estado.

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

Desafíos 2021

●● **Financiar los proyectos de inversión y el flujo operacional de la empresa.**

Continuidad de los proyectos de expansión e intermodalidad

A pesar de las dificultades que nos puso la pandemia tanto a nivel humano como financiero, durante el 2020 seguimos avanzando en nuestros proyectos de expansión y de intermodalidad.

●● La Línea 7 continuó con el proceso de tramitación ambiental y de licitación de obras, mientras que las extensiones de las Líneas 2 y 3 y las Cocheras de Vespucio Norte avanzaron en su construcción.

●● Dos nuevas estaciones intermodales comenzaron a operar este año, sumando

nuevos puntos de combinación con buses del sistema RED: la Intermodal Franklin, que beneficia a vecinos provenientes principalmente de las comunas de la zona sur de Santiago y la Estación de Intercambio Modal Los Libertadores de la Línea 3. Esta Estación contempla 24 dársenas para buses urbanos, interurbanos y rurales.

●● Estamos en proceso de evaluación para nuevas soluciones de intermodalidad en la futura Línea 7, esto a través de un estudio para cada estación y su entorno considerando sus flujos proyectados y requerimientos de transporte, destacando las futuras estaciones Estoril y Matucana.

Porcentaje de avance por proyecto de expansión

L2 56%

Estado actual: excavación de túneles).

L3 41%

Estado actual: excavación de túneles).

Cocheras de Vespucio Norte 89%

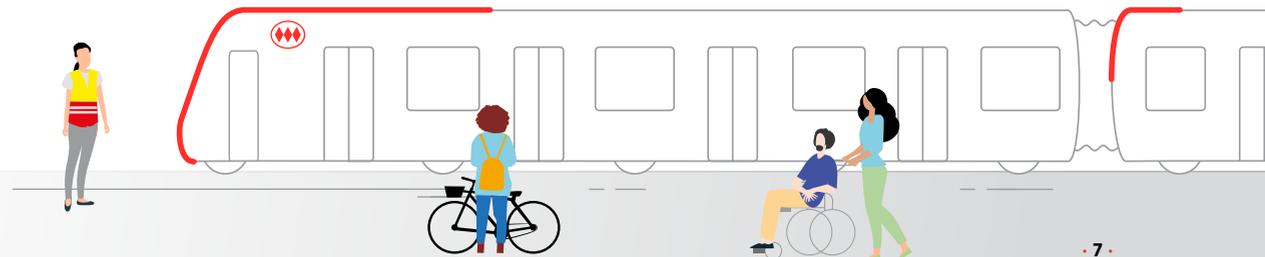
(Estado actual: montaje y energización de vías).

L7 2,5%

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

Desafíos 2021

●● Finalización de proyecto Cocheras Vespucio Norte.



Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad

La crisis social de 2019 se vivió muy intensamente desde Metro lo cual nos planteó la necesidad de abrir un espacio de reflexión basado en un proceso de escucha activa hacia nuestros diferentes grupos de interés como trabajadores, usuarios y miembros de la comunidad, que comenzó con Diálogos para el Futuro y continuó con el Estudio de Imagen y Posicionamiento. El principal hallazgo de este proceso fue la necesidad de aumentar nuestra cercanía con colaboradores, usuarios y comunidades, ser más humanos y mantenernos conectados con la realidad al interior de Metro y de nuestro entorno.

Para abordar este desafío y otras oportunidades de mejora identificadas, elaboramos claves para el trabajo de Metro a futuro, implementamos el programa Reimagina y modificamos nuestra estrategia de relacionamiento comunitario. Asimismo, durante el 2020 continuamos con acciones fundamentales para nosotros: la vinculación temprana con las comunidades

aledañas a nuestros proyectos de expansión de la red, nuestras iniciativas de valor compartido las cuales fueron modificadas para adaptarse al contexto de la pandemia y la mitigación de nuestros impactos.

●● 232 representantes de nuestros stakeholders participaron de Diálogos para el Futuro.

●● 4.500 personas entre trabajadores, usuarios y miembros de las comunidades, fueron parte del Estudio de Imagen y Posicionamiento.

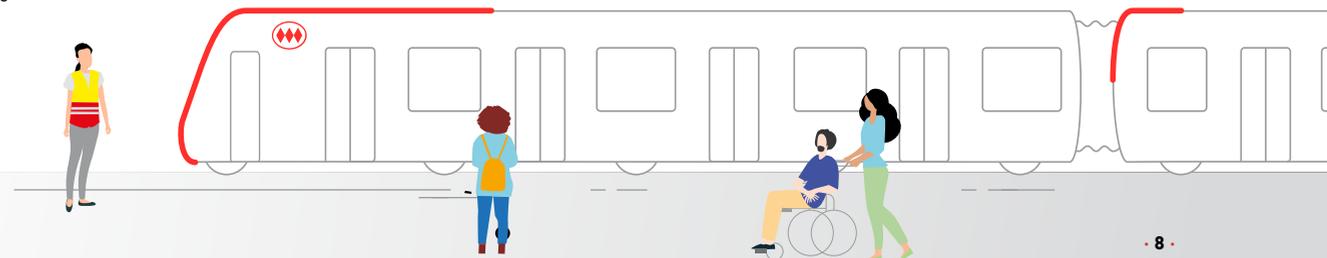
●● Las 7 claves para el trabajo de Metro a futuro son: estrategia con foco en clientes y ciudadanos, fortalecer mecanismos de escucha y conexión, descentralizar gestión de stakeholders, transitar a un relacionamiento más horizontal, esfuerzo por conectar con jóvenes, revisar dinámicas internas y nuevos KPI's.

●● Cerca de 290 trabajadores contribuyeron con 953 nuevas ideas para construir el Metro del futuro en el contexto de Reimagina.

●● Modificamos nuestra estrategia de relacionamiento comunitario para tener un rol más activo en las comunidades donde se emplazan nuestras obras y estaciones. Para ello, definimos un encargado del equipo territorial por comuna y propiciamos reuniones sistemáticas con municipios y vecinos, siendo proactivos en la gestión de sus solicitudes y trabajos conjuntos.

●● Creamos Metro en Línea, un boletín mediante el cual buscamos estar más cerca de la comunidad para informarle sobre hitos, actividades y novedades de Metro de manera permanente y actualizada.

●● En el contexto de la tramitación ambiental de la Línea 7, realizamos 4 instancias de participación ciudadana, 40 mesas técnicas con municipalidades y 12 mesas con distintos grupos de interés. Asimismo, en relación con la gestión comunitaria del proyecto Línea 7, ejecutamos más de 180 reuniones con familias afectadas en el contexto del Plan de Reasentamiento.



Reconstrucción de estaciones

Continuidad y calidad del servicio en pandemia

Salud y seguridad en tiempos de pandemia

Comunicación cercana, rápida y eficaz con nuestros trabajadores

Sostenibilidad financiera

Continuidad de los proyectos de expansión e intermodalidad

Proceso de reflexión: Metro conectado con una nueva sociedad

Nuestra gente: quienes hacen posible nuestra operación

Gestión ambiental más allá del cumplimiento



●● En el contexto de la extensión de la Línea 2, extensión de la Línea 3 y cocheras Vespucio Norte, realizamos 62 reuniones con municipalidades, vecinos y otros grupos de interés y gestionamos 71 reclamos respecto a las obras y sus impactos.

●● Beneficiamos a 74 emprendedores con programa Mercado a un Metro y Ferias Navideñas.

●● 203 artesanos, manualistas y productores participaron en el Mercado a un Metro online.

●● 33 organizaciones sin fines de lucro beneficiados por programa de espacios gratuitos en estaciones.

●● Gracias a las medidas de mitigación de ruidos y vibraciones mecánicas, logramos disminuir en un 85% los reclamos por ruidos y vibraciones respecto del año 2019.

●● Gracias a todo el trabajo de relacionamiento con grupos de interés, obtuvimos buenos resultados en distintas mediciones: un 61% en el Índice de Reputación Corporativa (% de encuestados que considera que tenemos una buena reputación), un 65% en el Índice de Confianza Cadem (% de encuestados que nos evaluó con notas 5 a 7) y destacamos en el lugar N°7 en el estudio Marcas Ciudadanas de Cadem, lo que representa un avance de 151 puestos con respecto a 2019.

Desafíos 2021

●● **Discutir e internalizar un propósito e identidad que estén alineados a los desafíos identificados en el Estudio de Imagen y Posicionamiento, e incorporar las claves para el trabajo de Metro levantadas en este estudio en la planificación 2021.**

●● **Seleccionar las iniciativas propuestas en Reimagina que generen mayor impacto para avanzar en su implementación.**



Nuestra gente: quienes hacen posible nuestra operación

Ha sido un año más complejo que de costumbre, sin embargo nuestros trabajadores y contratistas siguieron mostrando su compromiso con nuestro rol social, esforzándose por entregar un servicio de calidad a cada uno de los habitantes de Santiago que ocupan nuestra red. Nuestra gestión de personas, además de la salud y seguridad, flexibilidad laboral y comunicación constante con nuestros trabajadores, se enfocó en mantener una relación y comunicación constante con sindicatos y contratistas, seguir promoviendo la diversidad e inclusión, e incentivar el bienestar y el desarrollo profesional.

Desafíos 2021

- Implementar acciones bajo el alero de los pilares de la Política de Diversidad e Inclusión.
- Seguir trabajando por aumentar el porcentaje de mujeres a nivel gerencial y a nivel de dotación total.

● Nuestra dotación fue de 4.519 trabajadores, de los cuales un 22% son mujeres y 78% hombres.

● 99% de nuestros trabajadores con contrato indefinido.

● Un 88% de los trabajadores declararon que “se sienten bien por la forma en que Metro contribuye a la comunidad” y “están orgullosos de trabajar en Metro”, según la última encuesta de clima organizacional de noviembre.

● La información anterior es refrendada por el Estudio de Imagen y Posicionamiento, donde el 80% de los trabajadores encuestados le puso nota 6 o 7 (muy de acuerdo) a la expresión “Recomendaría trabajar en Metro a un amigo o familiar”.

● El clima interno llegó a 71%, la cifra más alta desde el 2015.

● 98% de trabajadores sindicalizados.

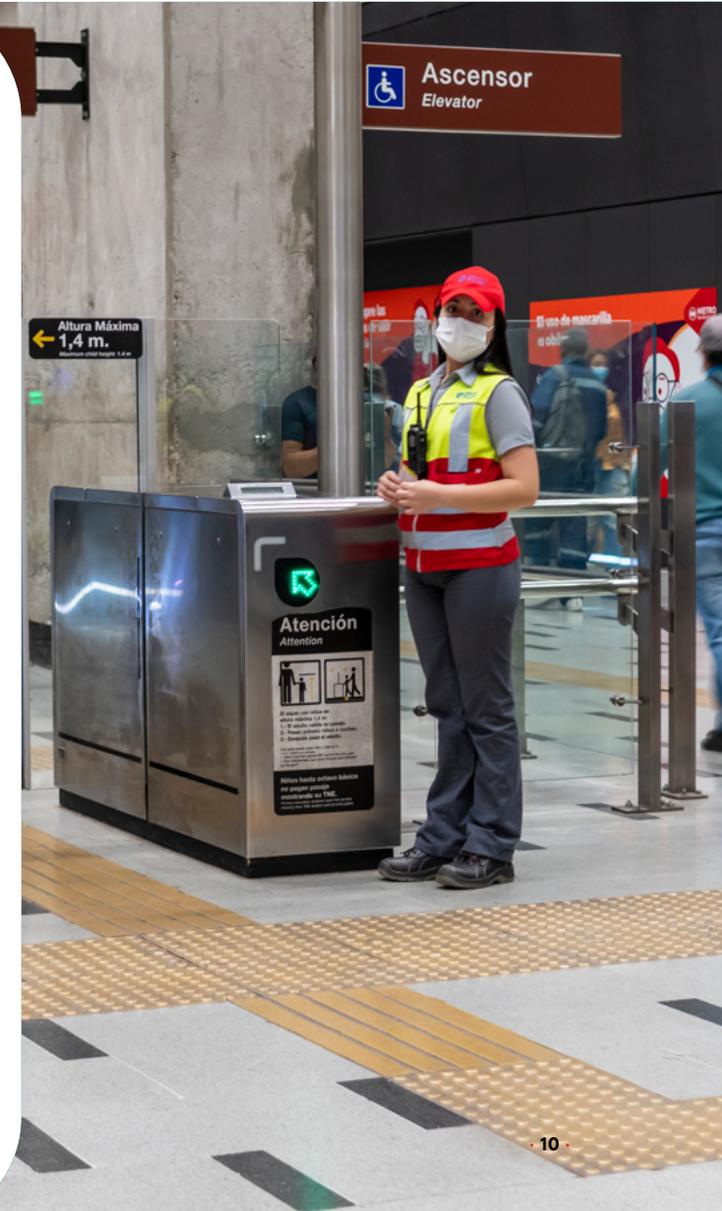
● Trabajaron con nosotros 9.181 contratistas.

● Diseñamos y aprobamos nuestra Política de Diversidad e Inclusión, que promueve pilares como equidad, rechazo a la discriminación, clima laboral inclusivo, entre otros.

● 40 horas promedio de capacitación por colaborador.

● Un 89,5% de nuestros trabajadores fueron evaluados en su desempeño.

● Metro obtuvo el primer lugar en el rubro transporte en Merco Talento y el lugar 16° a nivel general, al igual que el 2019.





Gestión ambiental más allá del cumplimiento

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

Como todos los años, el cumplimiento de la normativa ambiental fue de suma importancia para nuestra gestión. Ahora bien, durante el 2020 nos propusimos acciones y metas que van más allá del cumplimiento.

●● Avanzamos de manera concreta en la implementación de los requisitos de la ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), para lo cual incorporamos los temas ambientales asociados a cada uno de nuestros procesos a la matriz de riesgos y detectamos los principales aspectos e impactos ambientales vinculados a nuestra operación.

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

●● Iniciamos la implementación del Sistema de Gestión de Energía con el objetivo de cubrir, al menos, el 80% de los consumos de energía de Metro. Otras iniciativas relevantes en eficiencia energética fueron la incorporación

de un indicador de desempeño energético en la licitación de material rodante de Línea 7 y la inclusión de criterios de eficiencia energética en el diseño de esta nueva Línea.

●● El 60% de nuestra energía contratada proviene de Energías Renovables No Convencionales, en específico, energía solar y eólica.

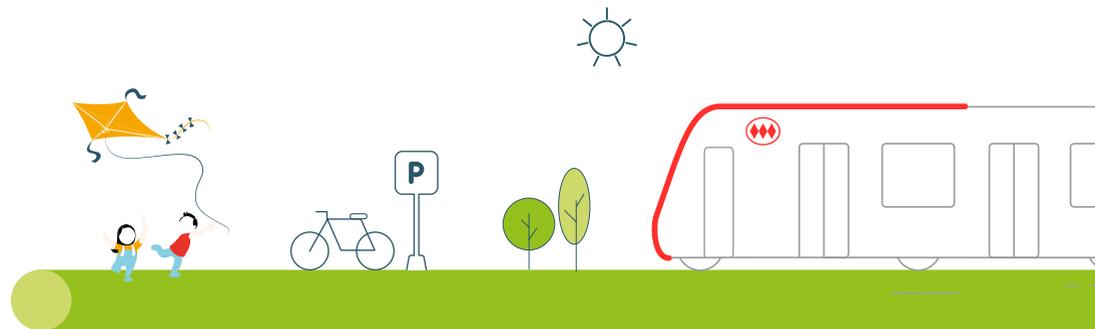
●● Nuestro consumo eléctrico en trenes y alumbrado fue de 365.520.587 kwh.

●● Emitimos un total de 146.515 toneladas de CO2 equivalentes.

●● Generamos 5.387.640 kilos totales de residuos, compuestos por un 36% de residuos

domiciliarios, 4% de residuos industriales peligrosos y 60% de residuos industriales no peligrosos, los cuales son dispuestos en sitios autorizados.

●● Un 21% de los residuos peligrosos y un 11% de los residuos no peligrosos fueron reciclados.



Desafíos 2021

●● Incorporar la propuesta de objetivos ambientales en relación con el SGA en la planificación estratégica.

RESUMEN EJECUTIVO

Reporte de Sostenibilidad

2020

GRI 102-3, 102-53

**Empresa de Transporte de
Pasajeros Metro S.A.**

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

Contenido

Metro de Santiago

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

PwC

Diseño y Diagramación

Espacio Vital Comunicaciones

Fotografías

Archivo fotográfico Metro de Santiago

Información de contacto

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