



Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

Flexibilidad laboral,  
empatía y apertura,  
principios centrales  
para enfrentar la crisis

Metro de Santiago



# Índice



Contexto previo: Octubre 2019



Qué hicimos luego de la crisis social?



Acciones llevadas a cabo en el Verano 2020



Línea de tiempo: Octubre-19, Verano-20, Covid



Implementación del Teletrabajo



Conclusiones

# Contexto previo

DÓNDE ESTÁBAMOS  
ANTES DEL COVID?



# Octubre 2019

Metro de Santiago vivió una **crisis de máxima profundidad en octubre del 2019** (crisis social en Chile), impactando no sólo nuestra infraestructura y servicio, sino también nuestro estado emocional.



# RECONSTRUCCIÓN



**US\$ 255 Millones**

**Alamy** | Uniendo  
Destinos

RECONSTRUCCIÓN  
Etapa I (post. 18O)



## ESTACIONES

25 estaciones  
incendiadas

13 estaciones  
obras mayores

23 estaciones  
obras intermedias

82 estaciones  
daños diversos

## TRENES y SISTEMAS

Daños en Sistemas  
Ferroviarios y otros

10 trenes vandalizados

# Qué hicimos luego de Octubre 19?

Durante el verano del 2020, se activaron acciones y planes para cuidar la salud de los trabajadores y para entender las razones de origen de la crisis vivida como empresa.  
Definimos 3 pilares.





# Acciones llevadas a cabo durante el verano 2020

## Diálogos para el Futuro



+20 Focus group  
+1.500 trabajadores

## Contención emocional



Primeros Auxilios  
Psicológicos

## Espacios de reflexión



15 psicólogos Metro  
+1.300 trabajadores

## Adaptación procesos de seguridad



Reforzamiento de  
infraestructura y  
procesos

## Programa diálogo cercano para ejecutivos



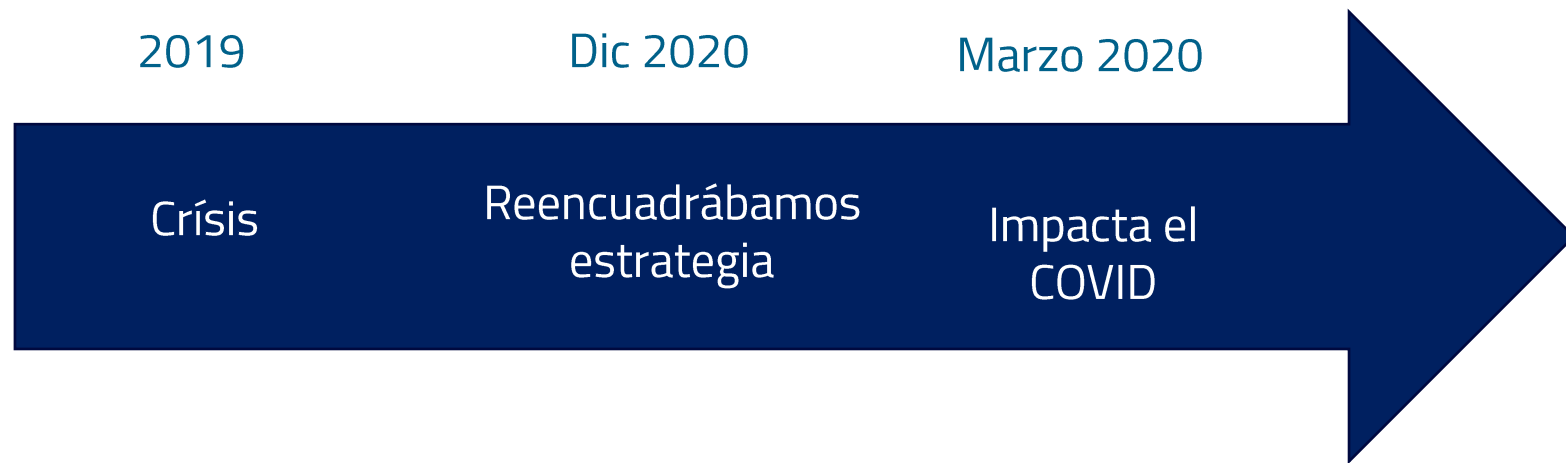
Visitas a terreno  
Llamados telefónicos

## Flexibilidad laboral



Teletrabajo y ajustes  
de jornada preventivos

# Por los hechos de octubre-19, Metro de Santiago preparó planes de Flexibilidad Laboral previo al Covid





# Implementación del Teletrabajo

Cambios en el modelo de  
Gestión de Personas

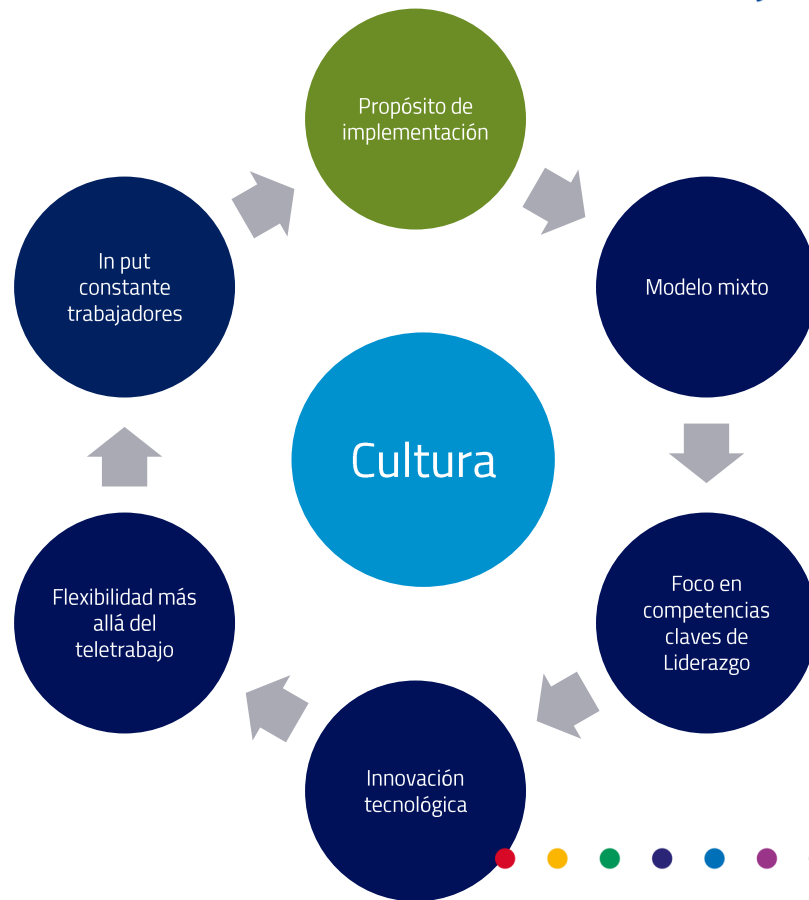


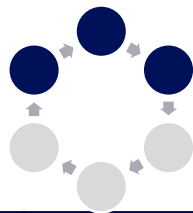
# Implementación del Teletrabajo y cambios en el modelo de Gestión de Personas

...conlleva analizar e impulsar cambios en diferentes aristas de la organización...

Plenamente conscientes que la dinámica laboral que cada uno vive tiene un impacto relevante en la propia la **Calidad de Vida**, es que queremos buscar **espacios, acciones y formas de relacionarse** que nos conduzcan en una dirección positiva.

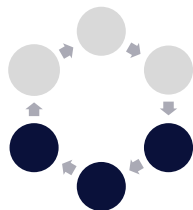
Las iniciativas de modelo Flex apuntan a ello y creemos que expresan empatía, conexión y compromiso en pro de una **buena salud, satisfacción, motivación y productividad**.





Alamy | Uniendo Destinos

# Implementar Teletrabajo requiere una mirada transversal de nuestros procesos y servicios



Flexibilidad laboral más allá del Teletrabajo	Innovación tecnológica	Foco en el modelo de liderazgo
Optimización de jornadas	Actualización de hardware	Apertura, empatía y flexibilidad
Horarios Flexibles	Capacitaciones orientadas al manejo de softwares	Innovación y promoción de cambios
Estaciones flexibles de trabajo	Innovación tecnológica en los procesos	Autonomía e impacto de resultados





## Conclusiones

Metro de Santiago, a través de lo vivido en octubre 2019, adaptó su Gestión de Personas hacia un foco orientado a la flexibilidad laboral y la salud mental de sus trabajadores.

Las iniciativas que se levantaron desde ese momento, han permitido a la empresa estar preparada al escenario pandémico.

La implementación del teletrabajo, requiere analizar el impacto en las distintas aristas de la organización, siendo impulsada desde la **Gestión del liderazgo y cambio cultural.**

# Muchas gracias



Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

Flexibilidad laboral,  
empatía y apertura,  
principios centrales  
para enfrentar la crisis

Patricio Baronti  
[pbaronti@metro.cl](mailto:pbaronti@metro.cl)

Metro de Santiago

