



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**

**Alamys** | 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 Octubre19?

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

2019

Dic 2020

Marzo 2020

Crísis

Reencuadrábamos  
estrategia

Impacta el  
COVID



# Implementación del Teletrabajo

Cambios en el modelo de  
Gestión de Personas

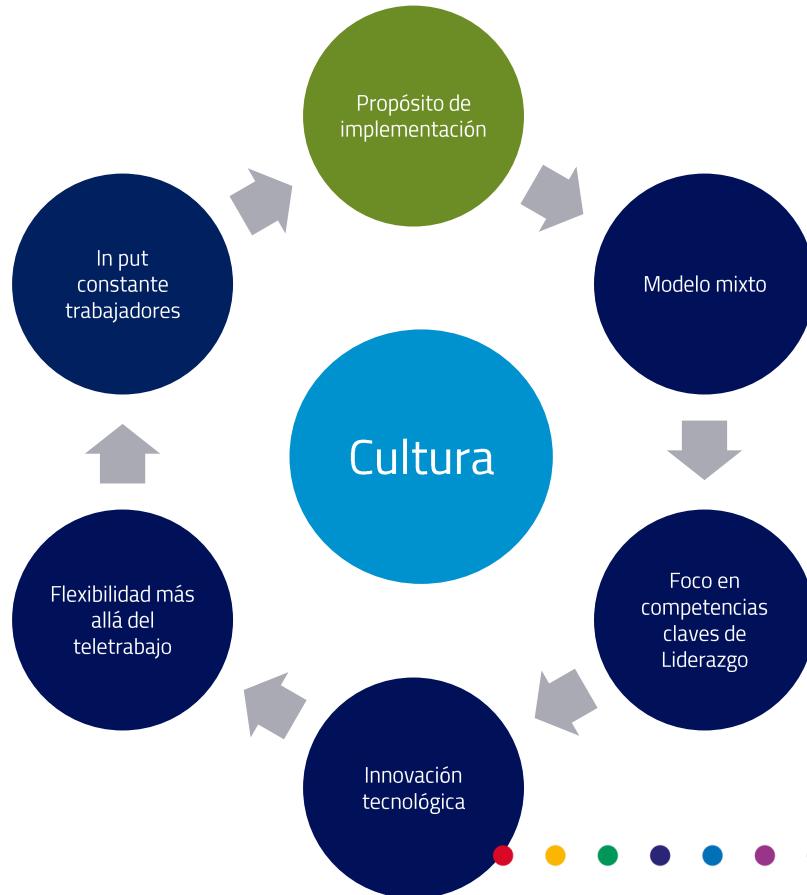


# Implementación del Teletrabajo y cambios en el modelo de Gestión de Personas

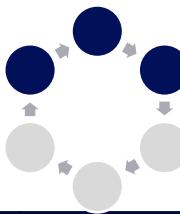
...conlleva analizar e impulsar cambios en diferentes aristas de la organización...

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 **buenas salud, satisfacción, motivación y productividad**.

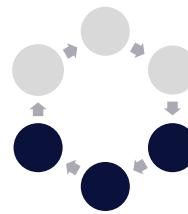


# Implementar Teletrabajo require una mirada transversal de nuestros procesos y servicios



Opiniones de trabajadores	Modelo mixto	Propósito de implementación
Foco en resultados de encuestas Pulso	Señal transversal para áreas operativas	Calidad de vida de nuestros trabajadores
Activación de planes de Salud Mental	Foco en mantener el sentido de identidad y vínculo	Fortalecer inclusión y diversidad
"Al Día Con" como herramienta de comunicación	Ventajas de trabajo a distancia y presencial	Propiciar la óptima eficiencia de los procesos y servicios

# Implementar Teletrabajo require 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

