

Metro y la Comunidad

Gerencia de Clientes y Sostenibilidad

Noviembre 2020



Contexto local

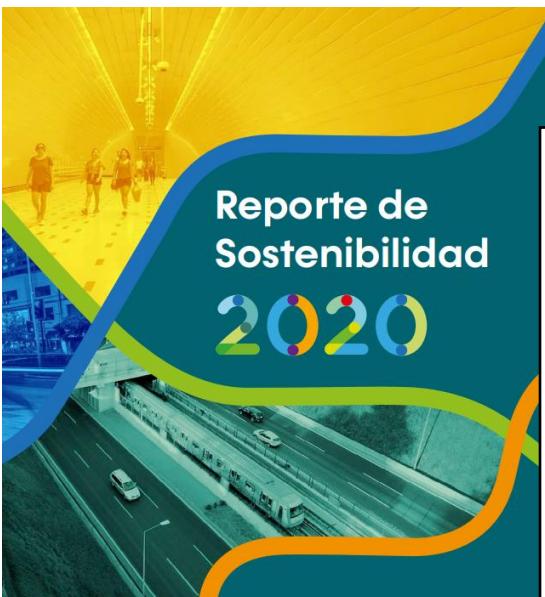


Sostenibilidad en Metro



"El Transporte Metropolitano no solamente es un problema que debe resolverse para dar satisfacción a una necesidad de traslado entre un punto de origen y un punto de destino, es también un 'termómetro' que nos mide el estado de salud de esa Metrópoli. Actuando directamente sobre él, se puede lograr una oferta de transporte tal **que permita generar externalidades convenientes al desarrollo metropolitano aumentando la demanda de transporte, generando el crecimiento y renovando los barrios y ciudades de la Metrópoli**".

Juan Parrocchia, Fundador del Metro de Santiago
Texto "Valparaíso ciudad y Metrópoli. El transporte y el desarrollo urbano"



Reporte de Sostenibilidad 2020

Una forma distinta de relacionarnos con la comunidad

DR 103.2, 103.3, 103.4

Muchas de las operaciones recogidas en los Diálogos para el futuro y el estudio de profundización posterior, recapitulan a que debemos tener un rol más activo en los compromisos de desarrollo social de las obras y estaciones, tomando en cuenta los opiniones y perspectivas de los vecinos y comunidades. Por ello, debemos centrarnos en nuestro turno de decisiones respecto a distintos aspectos de nuestra operación.

Es por esto que durante el 2020 modificamos nuestra estrategia de relacionamiento con la comunidad, para adaptarla a estos expectativas. Para ello, definimos un encargado del equipo territorial por comuna, quien tiene el rol de establecer una relación directa con los vecinos, autoridades locales y organizaciones comunitarias, promoviendo diálogos y propiciando reuniones estrechamente con municipios y vecinos, siendo proactivos en la generación de información y transparencia. De este modo, buscamos generar un diálogo permanente para adaptar nuestro trabajo a las necesidades de las comunidades locales.

Gracias a esta iniciativa, hemos podido elaborar un plan de acción más cohérente, focalizado

por cada encargado territorial y la generación de una comunicación directa de los elementos de la comunidad. Al finalizar el año, la mayoría de las municipalidades y comunidades donde se realizó este trabajo tienen un plan de acción para concretar nuestras ideas y programas. Presentaremos al equipo y al encargado territorial que se encarga de la comuna, las principales requerimientos de la comuna y comunidades para afrontar un agenda de trabajo y cotidianidad.

Otro hito relevante en relación con esta nueva forma de vinculación con las vecinos es la creación de Metro en Línea, un boletín mediante el cual buscamos estar más cerca de las comunidades y vecinos. A través de este, actividades y novedades de Metro de Santiago se publican y se actualizan, así como las novedades y avances respecto a los proyectos, con el objetivo de informar a las comunidades de las mejoras que se realizan en sus barrios. Durante el 2020, llevamos a cabo los siguientes boletines:

- **Nuevos proyectos y participación ciudadana**
DR 103.2, 103.3, 103.4
- **Participación Línea 7**
- **Proyecto Línea 7**

Con respecto a la información ciudadana del proyecto de Línea 7 en medio de la pandemia. En este contexto, el Servicio de Participación Ciudadana realizó una serie de cambios en las metodologías para involucrar a los ciudadanos en los procesos de consulta. Así, de los cuatro talleres que se realizó en la comuna de La Reina en el año, solo uno se hizo de manera presencial en la comuna de La Reina, mientras que los tres restantes se realizaron de manera virtual en las

comunas de Vespucio, Quinta Normal y Renca. Además de estos talleres de vinculación con la comunidad, también desarrollamos 40 mesas técnicas con municipalidades y otras doce con diversos grupos de interés.

■ **4 Instancias de participación ciudadana del EIA**

■ **40 Mesas Técnicas con municipios**

■ **12 Mesas con grupos de interés**

42

METRO DE SANTIAGO

POLITICA DE SOSTENIBILIDAD

En METRO estamos comprometidos con aportar al desarrollo y calidad de vida de la ciudad de Santiago. Hoy queremos hacer ciudad en un contexto urbano y con una mirada de largo plazo, contribuyendo desde la particularidad de nuestro negocio. Es así como proyectamos la operación y el crecimiento de nuestra red de forma eficiente, limpia, y económicamente sostenible, creando **relaciones de colaboración** con diversos grupos de interés.

Nuestros trabajadores y trabajadoras aportan con su compromiso y esfuerzo diario para abordar con éxito los desafíos que tenemos. Por ello, incentivamos **liderazgo** capaces de promover una forma de trabajo seguro y colaborativo, en un espacio que permita potenciar lo mejor de cada uno.

Nuestra preocupación son los **ciudadanos**, entendiéndolos como pasajeros y comunidades que interactúan con la red de METRO existente y en desarrollo. Queremos que su relación con nuestra empresa les sea beneficiosa, entregándoles una experiencia de viaje satisfactoria y generando relaciones en que prime el valor compartido.

Con nuestra operación aportamos a la ciudad y el medio ambiente, ya que entendemos la gestión medioambiental como un requisito indispensable de nuestro rol en la ciudad. Asumimos el compromiso de implementar procesos de mejora continua en nuestra operación y en el crecimiento de la red.

Nuestras **empresas colaboradoras** son socias estratégicas y pieza fundamental para el funcionamiento de METRO. Es por esto que queremos generar sinergias que les permitan desarrollarse con mejores estándares, ayudándolos al mismo tiempo a cumplir nuestros objetivos.

Este propósito le da sentido a nuestra labor y nos desafía a trabajar de forma conjunta, potenciando día a día los impactos positivos, siempre teniendo en cuenta nuestros valores y misión como empresa de todos los chilenos.


Louis de Grange Concha
Presidente del Directorio


Rubén Alvarado Vigar
Gerente General

Diciembre 2019

Relevancia corporativa de definir KPI y metas ESG



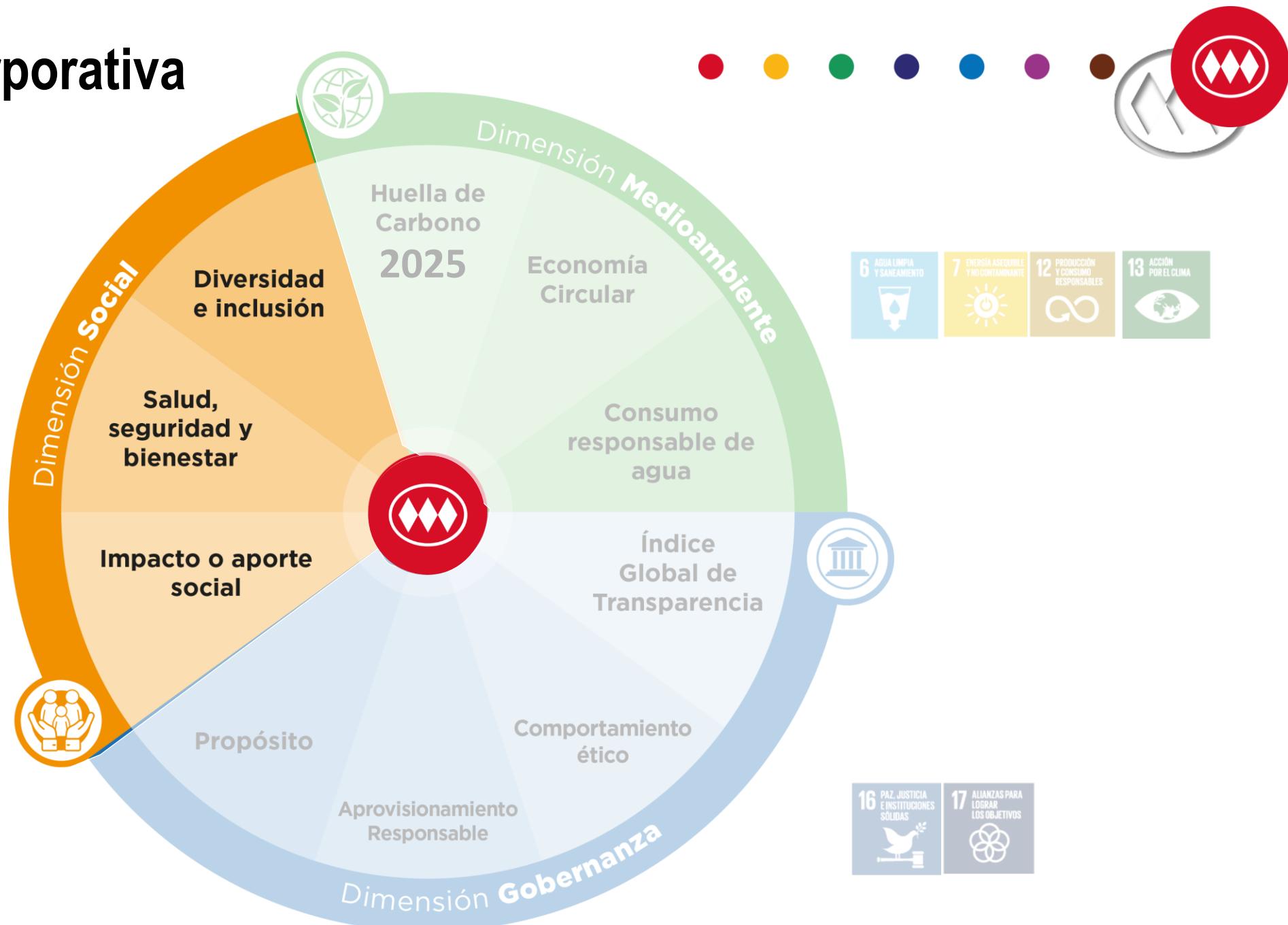
Este proceso se relaciona directamente con uno de los objetivos estratégicos 2021

- Proveer una **experiencia confiable y segura al cliente**, reforzando los canales de comunicación
- Reforzar y visibilizar **medidas sanitarias** de prevención

- Asegurar la **eficiencia en costos** de la empresa y **ejecutar acciones** para la recuperación de los ingresos
- Definir y ejecutar un **financiamiento eficiente** en los proyectos de expansión



Relevancia corporativa





Área Comunidad





1. Comunicación - vinculación



2. Activación de espacios en la red



Objetivo: incrementar la legitimidad social de nuestros proyectos y operaciones, generando un proceso permanente de diálogo y cooperación con la comunidad, que favorezca el logro de los objetivos de Metro de manera armónica con las necesidades locales, contribuyendo con ello a la sostenibilidad de la empresa.

3. Desarrollo local



4. Cultura



Focos Área Comunidad

1. Comunicación - vinculación



❖ Reunión permanente y sistemática con comunidades y municipios



Comunidad Puente Alto.



Charlas explicativas hacia la comunidad



Comunidad Lo Prado



Comunidad Parroquia Espíritu Santo- Ext. Línea 2



Fundación Paréntesis Ext. Línea 2

Focos Área Comunidad

1. Comunicación - vinculación



❖ Información directa de hitos relevantes a comunidades y municipios

Extensión Línea 2



Extensión Línea 3



Comunicados

Metro al Día
13 De Julio 2020

METRO DE SANTIAGO

Trabajo en las vías - Ñuble L5

Estimados vecinos/as,
Junto con saludar, nos comunicamos con ustedes para comentarles que el día **lunes 13 de julio** a partir de las 22:00 horas, se realizarán trabajos de mantenimiento y cambios de vías en la estación Ñuble de Línea 5.

Les pedimos su comprensión, ya que estos trabajos implican movimientos de equipos ferroviarios y uso de herramientas.

Agradecemos su apoyo transmitiendo esta información a los vecinos, ya que podría causar alertas o consultas al respecto.

Muchas gracias por su comprensión,
Saluda atte.
Metro de Santiago.

Covid 19

Cuídate y cuida a quienes te rodean

METRO DE SANTIAGO

Tápate con el antebrazo si toses o estornudas.

¡La prevención está en tus manos!

An illustration of a person wearing a face mask and covering their mouth and nose with their right elbow when coughing or sneezing. Red virus particles are shown flying away from the person's mouth.

NS16



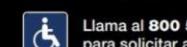
Atención

Por trabajos previos de instalación de nuevas escaleras mecánicas, **Laguna Sur** estará cerrada los días:

- **Sábado 6 al lunes 8 de noviembre.**
- **Sábado 13 al lunes 15 de noviembre.**

Una vez instaladas, se deben realizar pruebas de seguridad para ponerlas en funcionamiento a fines de diciembre 2021.

Por favor, utiliza las estaciones Las Parcelas y Barrancas porque cuentan con ascensores.



Llama al **800 540 800** para solicitar ayuda en tu traslado

Agradecemos tu comprensión.

comunidad@metro.cl

[@metrodesantiago](https://twitter.com/metrodesantiago)



Focos Área Comunidad

1. Comunicación - vinculación



❖ Visitas piques y obras



❖ Metro en Línea



Las nuevas MACD (Máquina de Autoservicio Crédito y Débito) es un equipo electrónico simple, que ofrece una posibilidad que no estaba disponible en las líneas convencionales anteriormente como es el pago con tarjeta de crédito y débito...



La estación Macul de Línea 4 y las estaciones Santa Julia, La Granja y San Ramón de Línea 4A reabren sus puertas para que los vecinos y pasajeros que las utilizan puedan acortar sus tiempos de viaje.



CAMPÀÑA "PEPE GONZÁLEZ" PROMUEVE LOS VALORES PARA SER UN BUEN VECINO...

La campaña busca fortalecer las actitudes de valoración y respeto hacia las comunidades vecinas de las obras por parte de los trabajadores de Metro y trabajadores de empresas contratistas.

Focos Área Comunidad

1. Comunicación - vinculación

❖ Charla Pepe González



Focos Área Comunidad

1. Comunicación - vinculación



❖ Visitas guiadas y educativas



Visita a estaciones



Visita al CIC



Visita operacional líneas automáticas

Focos Área Comunidad

4. Comunicación - vinculación



❖ Reporte Sostenibilidad 2020



Escuchando a nuestros trabajadores, usuarios y comunidades

GRI 103-2, 103-3

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. Para ello, una de nuestras principales estrategias para 2020 fue llevar a cabo un proceso de diálogo transversal que denominamos *Diálogos para el Futuro*. Asimismo, durante el transcurso del año profundizamos en los hallazgos levantados en este proceso inicial, mediante un diagnóstico sobre la imagen de Metro y sus stakeholders, a cargo de una consultora externa, que nos ayudó a redesarrollar nuestra estrategia de posicionamiento.

Diálogos para el Futuro

Este proceso consistió en la generación de diversas instancias de conversación, recogiendo las miradas, vivencias y sentimientos de los participantes de la sociedad. Paralelamente, durante la crisis social y con posterioridad a los diálogos de 2019, buscamos así fortalecer los vínculos y confianzas hacia el futuro. El foco principal fue entender el nuevo contexto social en que nos desenvolvemos como empresa, nuestro rol en esta nueva realidad y las expectativas de nuestros vecinos, usuarios y trabajadores al respecto.



Diálogos para el
Futuro con Metrinos

METRO DE SANTIAGO - REPORTE SOSTENIBILIDAD 2020



Diálogos para el
Futuro con vecinos



58

2. Activación de espacios en la red



❖ Mejoras entornos



❖ Activaciones



Estación BíoBío

Divulgación científica
junto al Ministerio de
Ciencias



Estación La Cisterna

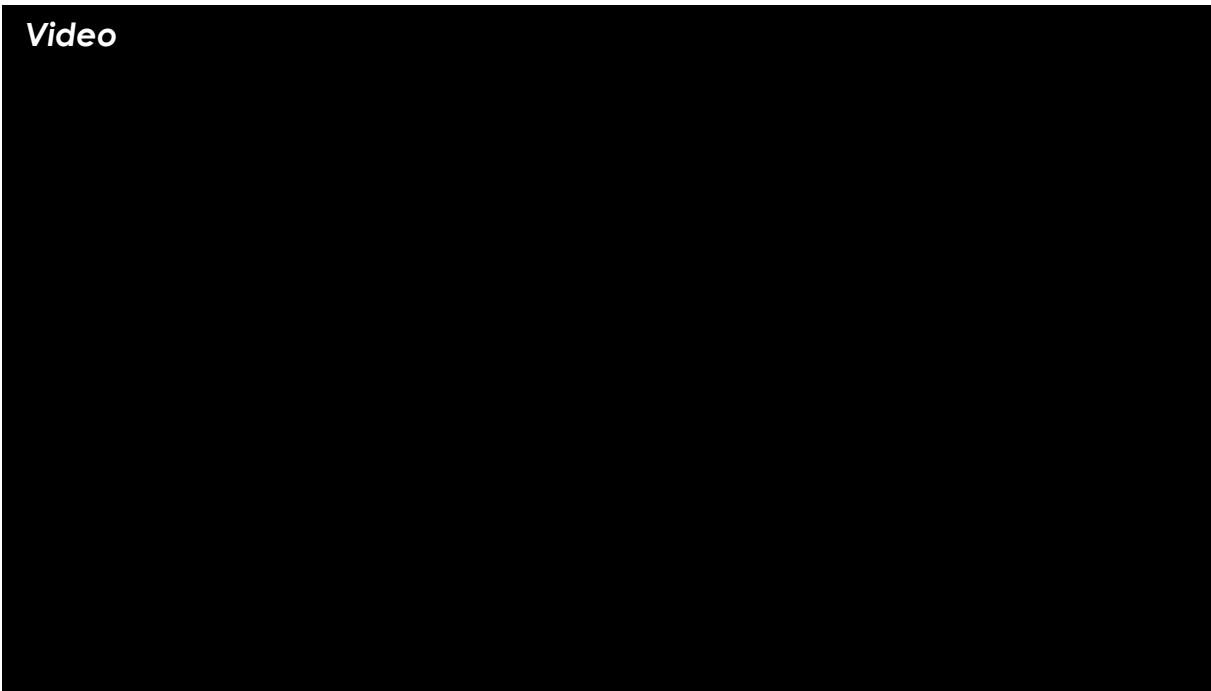
Donación de sangre

2. Activación de espacios en la red



❖ Comité de auspicios

Video



Campaña 2020 Fundación Gantz
Difundida por Metro TV



Campaña: "Buen uso de los Antibioticos"

Focos Área Comunidad

3. Desarrollo local

❖ Mercado a un Metro



Estación Plaza Egaña

Versión Online



Estación Ñuñoa

❖ Ventanas ciudadanas



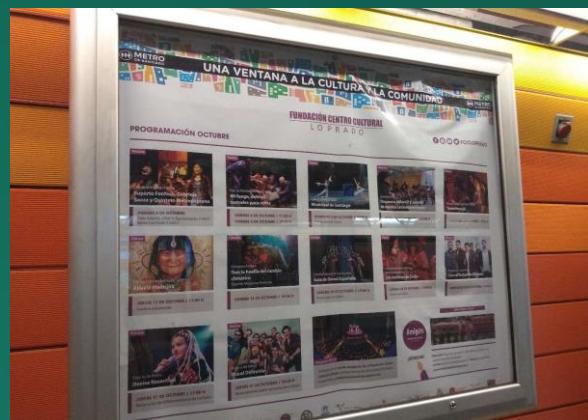
Estación San Miguel



Estación Grecia



Estación Cal y canto



Estación Lo Prado



Focos Área Comunidad

4. Cultura



❖ Murales Participativos



Estación



Estación Parque de Almagro



Estación U. de Chile



Estación San Pablo

❖ Mosaicos



Estación Lo Vial

Artista
Sabrina Morgado



Estación Departamental
(ascensor)

Artista
Pelagia Rodríguez



“ Un fuerte sentido del propósito y de compromiso con los stakeholders ayuda a las compañías a conectar más profundamente con sus clientes y ajustarse a las demandas cambiantes de la sociedad. En definitiva, el propósito es el motor de la rentabilidad a largo plazo”

*Larry Fink
CEO Black Rock*

