

# Metro y la Comunidad

Gerencia de Clientes y Sostenibilidad

Noviembre 2020





## Contexto local







“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"



# 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



- Hacer más **eficiente los procesos administrativos internos** y mejorar la capacidad de adaptación de la organización a nuevas necesidades
- Velar por la **seguridad de la información** en todos los procesos de la empresa, mitigando **vulnerabilidades y riesgos**
- Fortalecer la **seguridad física y mental** promoviendo el autocuidado
- Impulsar el **liderazgo** y formas de trabajo diversas, en base a modelos de **flexibilidad laboral**

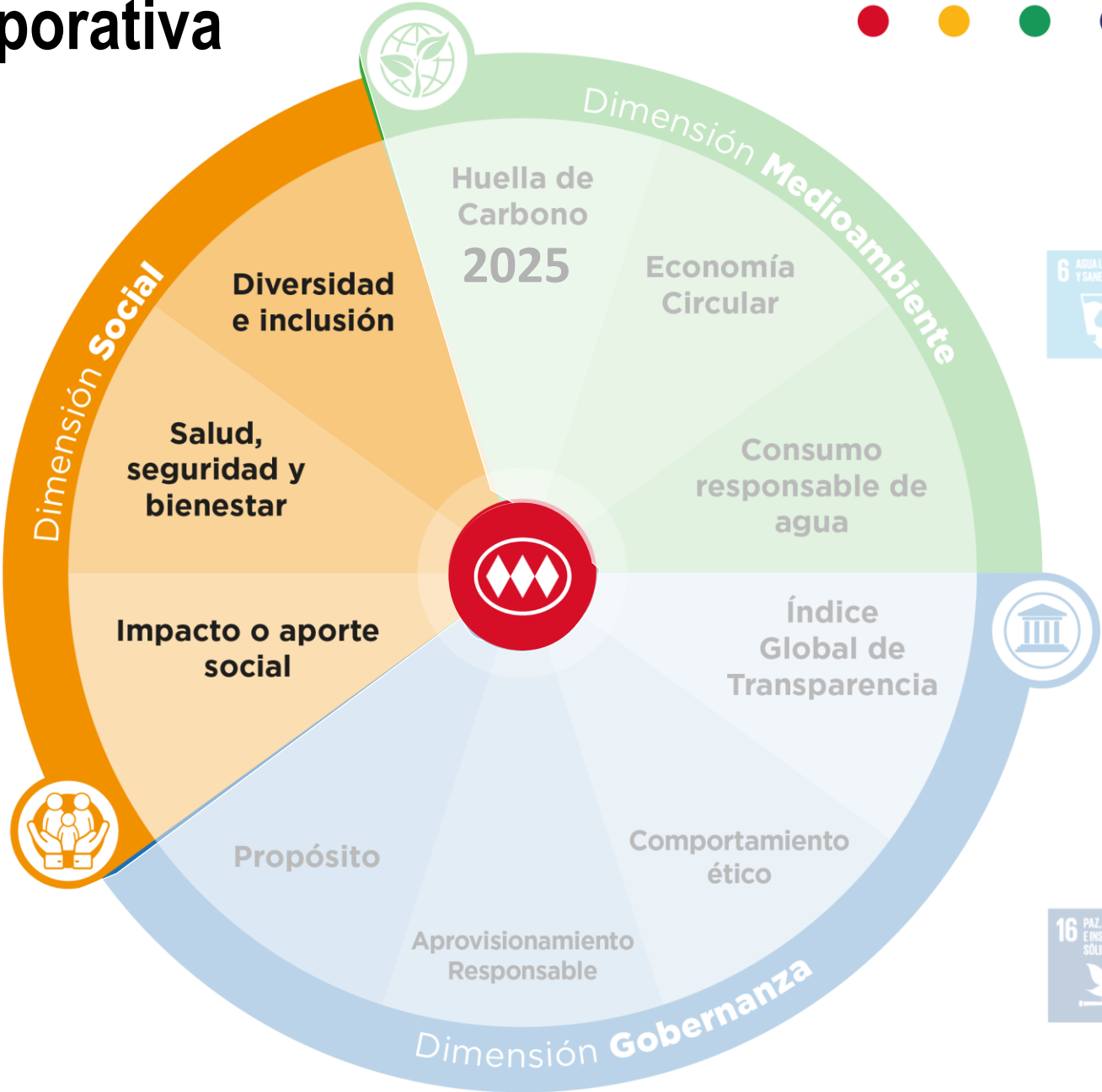
- Generar acciones de **vinculación** directa con nuestro **público joven**

- Definir los ámbitos y metas de los criterios ambientales, sociales y de gobernanza

- Definir un plan de acción que impulse la **inclusión y diversidad**, ejecutando acciones concretas en 2021

- Ejecutar los proyectos de crecimiento y mejoras de la red en **plazo y presupuesto**, considerando **criterios socioambientales**
- Asegurar **modelos efectivos y transparentes** de adjudicación y gestión de contratistas

# Relevancia corporativa





Área Comunidad



# Focos 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

#### 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



### Tápate con el antebrazo si toses o estornudas.

**¡La prevención está en tus manos!**

#### 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](mailto:comunidad@metro.cl)

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

 600 600 9292





# Focos Área Comunidad

## 1. Comunicación - vinculación

### ❖ Visitas piques y obras



### ❖ Metro en Línea

## #MetroEnLínea

Un nuevo medio de comunicación con la comunidad

METRO INSTALA NUEVAS MÁQUINAS DE CARGA BIPI

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...

METRO ABRE ESTACIÓN MACUL (LÍNEA 4) Y HABILITA EL 100% DE LÍNEA 4A

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.

CAMPAÑA "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 reflexión basado en un proceso de escucha activa hacia nuestros diferentes grupos de interés como trabajadores, usuarios y miembros de la comunidad. Por ello, una de nuestras primeras acciones del 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 que tienen nuestros principales stakeholders, a cargo de una consultora externa, que nos ayudó a redefinir nuestra estrategia de posicionamiento.

#### Diálogos para el Futuro

Este proceso consistió en la generación de diversas instancias de conversación, recogiendo los mirados, vivencias y sentimientos de los participantes en torno a lo vivido durante la crisis social y con posterioridad a octubre de 2019, buscando 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 Metrineros



Diálogos para el Futuro con vecinos

# Focos Área Comunidad

## 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



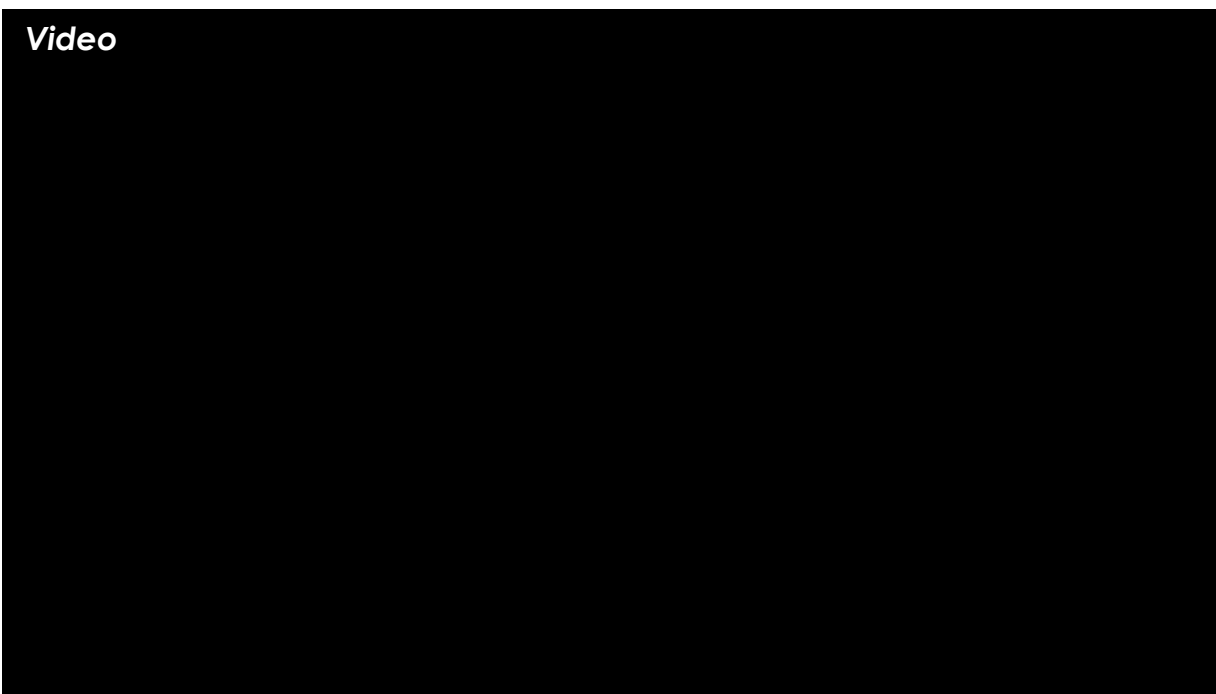
## Focos Área Comunidad

### 2. Activación de espacios en la red



#### ❖ Comité de auspicios

Video



Campaña 2020 Fundación Gantz  
Difundida por Metro TV

El mal uso de los antibióticos  
hace que pierdan su efecto

**Los antibióticos  
no sirven  
para el resfrío  
o la gripe**

Solo toma antibióticos  
recetados por un médico

 **MICROB-R**

 #Antibióticos  
ConResponsabilidad

 infórmate en  
**antibioticos.cl**

 SOCIEDAD CHILENA DE  
INFECTOLOGÍA

 SoMCh



 milenio



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



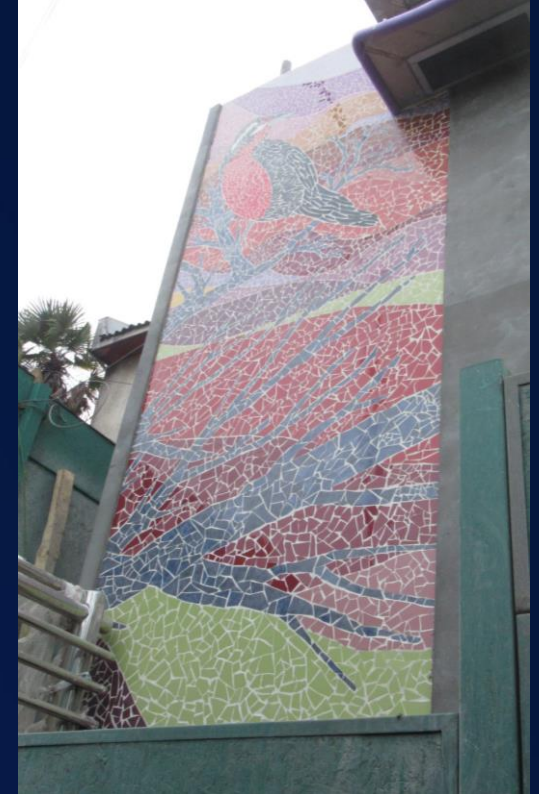
Estación San Pablo

### ❖ 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



