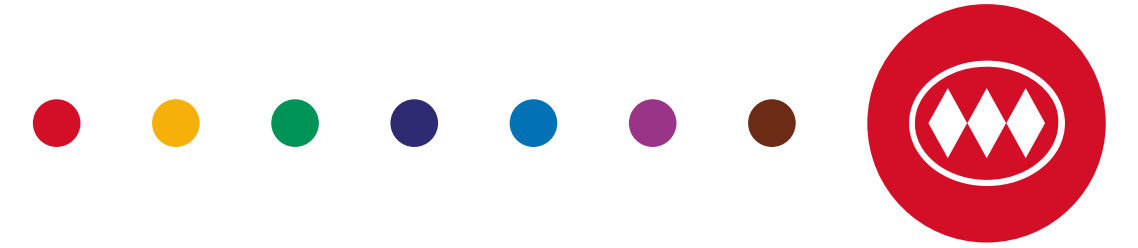


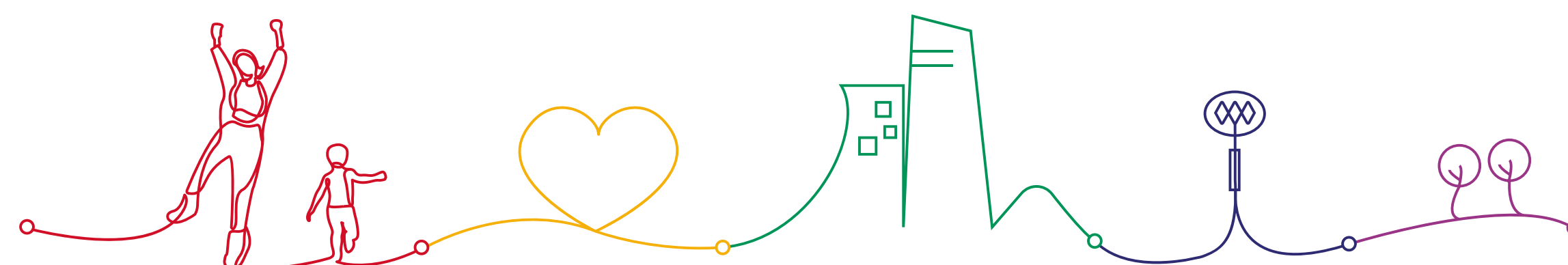
# Resumen Ejecutivo



*Memoria Integrada*



*2021*



## Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad

Somos personas que trabajamos para personas, que tienen distintas realidades, motivaciones y necesidades.

Lo que hacemos va más allá del transporte. Acercar no es solo trasladar a una persona desde un punto a otro. Es también reunir y facilitar que las personas logren alcanzar aquello que los motiva a levantarse cada mañana. Lo hacemos entregando servicios y abriendo nuestros espacios para generar nuevas oportunidades a quienes los habiten.

Nos hacemos parte de este punto de encuentro asumiendo un rol activo en el desarrollo y transformación de los barrios y comunidades, poniendo siempre en el centro a la persona y su bienestar.

Contribuir a vivir una mejor ciudad es para Metro respetar los entornos, promover una cultura responsable con la sustentabilidad, tomar conciencia del aporte que podemos hacer para vivir en una ciudad más limpia y atrevernos a innovar. Es también conocer, escuchar e integrar a nuestros usuarios y vecinos entendiendo que somos parte de la ciudad.

Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad, es nuestro desafío permanente porque entendemos que las expectativas y las necesidades de las personas son diversas y están en constante cambio y, por lo mismo, siempre podremos aportar a que nuestra ciudad sea un mejor lugar para vivir.



Mapa red de Metro de Santiago



140 km de red

25 comunas

136 estaciones

Simbología

Lineas de Metro

- 1 San Pablo - Los Dominicos
- 2 La Cisterna - Vespucio Norte
- 3 Los Libertadores - Fernando Castillo Velasco
- 4 Plaza de Puente Alto - Tobalaba
- 4A La Cisterna - Vicuña Mackenna
- 5 Plaza de Maipú - Vicente Valdés
- 6 Cerrillos - Los Leones

- ♿ Acceso Preferencial
- ⊙ Combinación Líneas de Metro
- ⊙ Línea 0
- Proyecto en construcción



# Propósito

## El giro 2021: Formulación del propósito

Tras la destrucción de parte importante de nuestra infraestructura en octubre de 2019 y los efectos que ha tenido la pandemia en nuestra operación en los dos últimos años, en Metro asumimos responsablemente nuestra función social. Por eso, y entendiendo que prestamos un servicio fundamental a miles de personas, nos centramos en la plena recuperación de toda nuestra red y nos fuimos adaptando a nuevas formas de trabajar para enfrentar los nuevos escenarios y asegurar la continuidad operacional.

Una de las prioridades de nuestro trabajo en 2021 fue continuar con el proceso de diálogo y escucha iniciado en 2020 con las comunidades, los usuarios, los vecinos, los municipios, nuestros colaboradores y todos aquellos que, de una u otra manera, se relacionan con Metro.

Para ello, generamos conversaciones, cabildos, encuentros de trabajo con más de 150 trabajadores y más de mil encuestas. Recogimos más de 500 frases de lo que las personas esperan de nosotros y confirmamos algo que ya intuíamos: a Metro se le exige cada día más. No solo se nos exige mover de manera rápida,

confiable y segura a los pasajeros, que es algo que hacemos hace décadas; sino también ser un protagonista mucho más activo en el espacio público, en mejorar la ciudad, en la integración modal, en las oportunidades que representa y que permite conectar.

En este proceso amplio, participativo y lleno de aprendizajes, en el que fue fundamental el apoyo y experiencia de los equipos de Metro, llegamos al propósito que nos guía en nuestra estrategia: **“Acercar a las personas a vivir una mejor ciudad”**. Somos mucho más que un medio de transporte, somos un actor relevante en la ciudad que contribuye a enriquecer el espacio urbano; que abre espacios a la cultura y el emprendimiento; que ofrece servicios; que moviliza, conecta y comunica personas y también sueños y esperanzas.



¿A quiénes escuchamos?

12 grupos de interés

3.000 encuestados

7 reuniones territoriales

168 trabajadores en grupos focales

1.400 trabajadores encuestados



# Modelo de Creación de Valor

Nuestro modelo de creación de valor representa la forma en que nuestra estrategia transforma los capitales que utiliza para llevar a cabo nuestros servicios. Los capitales aluden a las relaciones y a los recursos utilizados o afectados por la organización, y que pueden ser económicos, de infraestructura, humanos e intelectuales, sociales y medioambientales. Los capitales de entradas son aquellos que utilizamos en la organización y los de salida son el resultado después de su intervención.



## Actividades del negocio

- Transporte de pasajeros
- Negocios no tarifarios



## Capitales de entrada



### Económicos

CLP MM \$ 250.855 de ingresos ordinarios  
CLP MM \$ 304.250 en aportes de capital de accionistas.



### De infraestructura

140 km de red  
1.353 coches de pasajeros  
136 estaciones  
6 talleres de mantenimiento  
2 cocheras  
35.289 m<sup>2</sup> construidos en oficinas centrales  
24 estaciones con puestos para emprendedores



### Humanos e intelectuales

4.243 trabajadores  
126 empresas contratistas



### Sociales

122 mesas técnicas municipales por proyectos de crecimiento de la red  
149 reuniones con la comunidad por proyectos de crecimiento de la red



### Medioambientales

427.516.961 kWh consumidos en operación de trenes y alumbrado



## Capitales de salida



### Económicos

CLP MM \$ 42.868 en reconstrucción de estaciones  
CLP MM \$202.244 en proyectos de crecimiento y mejora de la red  
CLP MM \$ 106.727 en pago de salarios y beneficios a trabajadores



### De infraestructura

100% de las estaciones reconstruidas  
82% de avance en extensión de Línea 2  
71% de avance en extensión de Línea 3  
35 nuevos trenes NS16 circulando en líneas 2 y 5  
Apertura de tres estacionamientos gratuitos para bicicletas, de un plan total de 11, en Línea 0



### Humanos e intelectuales

43% de mujeres en Directorio  
17% de mujeres en alta gerencia  
32% de mujeres en cargo de gerencias  
22% de mujeres en dotación total  
95% de trabajadores conoce en profundidad el Código de Conducta  
32% de trabajadores en teletrabajo  
25 horas promedio de capacitación por colaborador



### Sociales

359.376.710 viajes realizados (+ 36% que 2020)  
100% de estaciones, trenes y dependencias con protocolos de desinfección  
1.800 emprendedores en el programa Mercado a un Metro  
3000 encuestados de 12 grupos de interés en «Diálogos para el futuro» para redefinición del propósito de Metro



### Medioambientales

↑20% emisiones de GEI  
175.808 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente emitidas  
52% de nuestro consumo energético provino de energías renovables certificadas I-REC





# Gestión de la sostenibilidad

En Metro entendemos la sostenibilidad como la gestión de nuestros impactos sociales, económicos y ambientales, así como la relación con nuestros grupos de interés. Todos estos aspectos, integrados transversalmente en nuestra operación, se reflejan en nuestra Política de Sostenibilidad y estrategia de valor compartido, instrumentos que nos orientan en la gestión diaria y que, a su vez, se rigen por el Código del Sistema de Empresas Públicas (SEP) y sus lineamientos.

Los cuatro ejes de nuestra Política de Sostenibilidad son:

1. Trabajadores
2. Ciudadanos
3. Medioambiente
4. Empresas colaboradoras

Los catorce ejes de nuestra estrategia de valor compartido son:

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| 1. Arte, cultura y patrimonio  | 8. Evaluación de Impacto Ambiental |
| 2. Mejoramiento de espacios  | 9. Energía                         |
| 3. Desarrollo local  | 10. Inclusión                      |
| 4. Vinculación permanente  | 11. Beneficios                     |
| 5. Cumplimiento Resoluciones de Calificación Ambiental en construcción | 12. Comunicaciones internas        |
| 6. Sostenibilidad ambiental  | 13. Salud y seguridad              |
| 7. Cumplimiento normativa ambiental en operación                       | 14. Contratistas                   |

# Metas ASG

En línea con nuestra de Política de Sostenibilidad, en Metro entendemos que contribuir a mejorar la vida de las personas y construir una mejor ciudad no solo tiene que ver con entregar soluciones eficientes de transporte, sino también hacerse cargo de múltiples dimensiones que impactan en la calidad de vida de los ciudadanos.

Por eso, una de nuestras prioridades estratégicas en 2021 fue la definición de nuestras metas en materias ASG, las cuales presentamos en octubre de 2021, junto a un ambicioso plan de sostenibilidad estructurado en torno a diez pilares concretos.

Con esto, generamos por primera vez compromisos públicos y medibles, que mejoran la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto. Estas metas ASG serán nuestra hoja de ruta por los próximos seis años y representan un importante desafío en la gestión de la empresa para implementar procesos de mejora continua en nuestra operación y en el crecimiento de nuestra red, que contribuyan al cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas a los que nos hemos comprometido.

DIMENSIÓN	PILAR	ODS ASOCIADOS
Gobernanza	Propósito	
	Aprovisionamiento responsable	
	Comportamiento ético	
	Índice Global de Transparencia	
Social	Diversidad e inclusión	
	Salud, seguridad y bienestar	
	Impacto o aporte social	
Medioambiente	Huella de carbono	
	Economía circular	
	Consumo responsable de agua	



DIMENSIÓN	PILAR	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META 2024	META 2027
Gobernanza	Propósito	Grado de conocimiento: % de trabajadores que conoce el propósito corporativo	No aplica. Dado que el propósito fue definido durante el 2021, no se tuvo línea base.	≥90%	≥90%
		Percepción o adherencia: % de grupos de interés externos que perciben alta adherencia de Metro a su propósito	No aplica. Dado que el propósito fue definido durante el 2021, no se tuvo línea base.	≥70%	≥80%
	Aprovisionamiento responsable	Por definir en 2022	No aplica.	Por definir	Por definir
	Comportamiento ético	Conflictos éticos: cantidad de delitos que involucren la responsabilidad penal de la empresa	0	0	0
		Denuncias:			
		- Tiempo promedio de tramitación	35,3 días	35 días	30 días
		- % de denuncias tramitadas	84% de denuncias tramitadas en 60 días o menos.	90% de denuncias tramitadas en 40 días o menos.	95% de denuncias tramitadas en 40 días o menos.
		Conocimiento:			
		- Canal de denuncia	82%	≥95%	≥98%
	- Código de Conducta	95%	≥95%	≥98%	
	Percepción de ética y valores	58%	81%	85%	
	Capacitaciones:				
	- Anticorrupción	80,4%	95%	95%	
	- Conflicto de interés	93%	95%	95%	
	- Administradores de contrato	96,2%	95%	95%	
	- Personal en contacto	No aplica. Este curso está programado en versión online para el 2022.	95%	95%	
	Índice global de transparencia	Índice Global de Transparencia	100%	100% + cumplimiento de buenas prácticas recomendadas	100% + cumplimiento de buenas prácticas recomendadas



DIMENSIÓN	PILAR	INDICADOR	LÍNEA BASE 2021	META 2024	META 2027
Social	Diversidad e inclusión	Mujeres en directorio	43%	Entre un 40% y un 60%	Entre un 40% y un 60%
		Mujeres en dotación	22%	25%	28%
		Personas en situación de discapacidad	0,6%	1,3%	1,6%
		Brecha salarial	0,89%*	Mantener el equilibrio actual en un rango entre -2% y +2%	Mantener el equilibrio actual en un rango entre -2% y +2%
		Satisfacción con accesibilidad	71%	≥70%	≥80%
	Salud, seguridad y bienestar	Accidentes fatales	0	0	0
		Tasa accidentes de trayecto	1,1%	≤0,78%	≤0,30%
		Tasa accidentes laborales	1,4%	≤1,62%	≤1%
		Tasa accidentes laborales contratistas	1,6%	≤1,70%	≤0,90%
		Indicador de salud mental	No aplica. Este indicador está en proceso de estimación.	Por definir	Por definir
		Indicador de clima	76%**	≥80% en cada ítem	≥80% en cada ítem
	Impacto o aporte social	Indicador NPS (Net Prometer Score)	28,6%	≥40% en cada grupo etario	≥50% en cada grupo etario
		Compromiso con el entorno	52,9%	≥60% en cada grupo etario	≥70% en cada grupo etario
		Proyectos de valor compartido: - % de comunas (operación) con misma oferta de proyectos	80%	100% de comunas	100% de comunas (operación)
		- Nº de beneficiados	103 organizaciones/ 1.867 beneficiarios directos	Aumento de 30% (10% anual)	Aumento de 60% (10% anual)
	- % de beneficiados que evalúan con nota sobre 6	67%	≥80 %	≥90 %	
Medioambiente	Huella de carbono	Energía limpia certificada	52%	85% al 2023	100% al 2025. Carbononeutralidad en la operación.
	Economía circular	Valorización de residuos sólidos	45%	67% al 2023	87%
	Consumo responsable de agua	Ahorro de agua	Levantamiento de línea base en 2022	5%	20%

\* Este indicador se calculó utilizando la metodología de la Iniciativa de Paridad de Género.

\*\* Este indicador de clima considera ítems específicos en los que decidimos enfocarnos para esta meta, como equilibrio trabajo-vida personal, flexibilidad, entre otros.





95%

de nuestros trabajadores conoce el Código de Conducta y comprende los valores contenidos en este



0

casos de corrupción e incumplimientos regulatorios a la Ley 20.393



100%

de los contratos fueron objeto de *due diligence* para detectar Personas Expuestas Políticamente y eventuales sanciones por situaciones de malas prácticas y delitos

En materia de cumplimiento, uno de los aspectos clave ha sido asegurar modelos efectivos y transparentes de adjudicación y gestión de contratistas, lo que significó durante 2021 reforzar la transparencia en nuestros procesos de adquisición y compra.

Así, junto con establecer que la regla general para la adquisición de bienes y servicios de Metro es la licitación pública y el habitual proceso de revisión de contrataciones, incluimos también la verificación en fuentes públicas de conductas inapropiadas por parte del potencial proveedor y su relación con personas políticamente expuestas.

Durante el 2021, Metro fue invitado a participar en la adecuación para Chile del documento "*No Excuses!*", el cual es una guía práctica acerca de cómo rebatir las 10 excusas más comunes de un comportamiento corrupto. La elaboración de esta guía fue promovida por *Alliance for Integrity* y la Cámara Chileno Alemana de Comercio, en conjunto con Contraloría General de la República, Chile Transparente y la Cámara de Comercio de Santiago. En esta actividad, nos representó nuestro *Compliance Officer*. Este hito constituye un reconocimiento al trabajo que hemos venido haciendo en la materia, el cual ha sido liderado por nuestra área de Compliance. Asimismo, nuestra participación refleja nuestro interés de colaborar con otras instituciones en la lucha contra la corrupción.

## Gestión de la innovación

En el marco del programa de iniciativas Reimagina, las 953 ideas entregadas en 2020 por los trabajadores participantes fueron estructuradas en 2021 por un equipo multidisciplinario mediante un proceso de agrupación por afinidad en 129 iniciativas, que fueron presentadas a los equipos directivos de cada gerencia de Metro.

Cerramos con 14 iniciativas que ya se encontraban en ejecución por parte de los equipos y 27 iniciativas nuevas seleccionadas y evaluadas, de las cuales 23 se encuentran en desarrollo, y al menos 4 iniciarán una fase piloto en 2022.

Adicionalmente, durante 2021, y como una forma de fomentar y generar más innovación en Metro, iniciamos un proceso de vinculación con universidades para desarrollar proyectos conjuntos enfocados en innovación, solución de problemáticas complejas y también atraer conocimiento experto para generar nuevas oportunidades de negocio e implementar metodología para su gobierno.





## Crecimiento y ampliación de la red

Los dos últimos años han sido especialmente desafiantes para Metro. Además de los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19, la destrucción de parte importante de nuestra infraestructura en octubre de 2019 nos obligó a desarrollar un plan de recuperación equivalente a la construcción de una nueva línea.

En 2021 continuamos con nuestro plan de expansión de la red y extensión de líneas: culminamos exitosamente la recuperación del 100% de nuestra infraestructura, avanzamos en la construcción de las extensiones de las líneas 2 y 3, ejecutamos obras previas de la Línea 7 y extensión de la Línea 6 al oriente, contratamos los estudios previos e iniciamos las licitaciones de las ingenierías básicas de las obras civiles de las líneas 8 y 9, desarrollamos los estudios e ingeniería básica de la extensión de la Línea 6 al poniente, y concluimos los proyectos de la cochera de Vespucio Norte y el ensamblaje de trenes NS16.

### Recuperación de la infraestructura

En el ejercicio reportado, nos concentramos en el restablecimiento del transporte vertical de nuestras estaciones, lo que permitió habilitar 62 equipos, entre ascensores, plataformas y escaleras mecánicas, en 18 estaciones. Con ello, logramos que un 98% de la red recuperara su accesibilidad universal.

En 2021, implementamos un nuevo estándar de seguridad para la totalidad de la red, tanto en materia de obras civiles como de sistemas, alcanzando un

avance de 64% y 44%, respectivamente. Los avances fueron principalmente en la ejecución de cierres perimetrales de trincheras, viaductos, talleres y cocheras; el mejoramiento de puertas en recintos técnicos y boleterías, y el cambio en la materialidad de barandas y la ampliación del circuito cerrado de televisión en las estaciones.

### Nuevas líneas

#### Línea 7

En 2021, avanzamos en la aprobación del estudio de impacto ambiental (EIA) de Línea 7, cuyo plan de reasentamiento ya se ha ejecutado en un 81%.

#### Línea 8 y Línea 9

En septiembre de 2021 se reactivaron ambos proyectos con la publicación del llamado a licitación de la asesoría especializada que prestará apoyo a sus ingenierías básicas, estudios de suelo, asesoría ambiental y equipos de soporte transversal.

### Extensión de líneas actuales

#### Línea 2

Actualmente, el proyecto está en etapa de ejecución de obras civiles de estaciones y montaje de equipamiento de sistemas, así como terminaciones de arquitectura con un 82% de avance.

#### Línea 3

Al 31 de diciembre de 2021, la obra se encontraba en etapa de ejecución de obras civiles de estaciones y montaje de equipamiento de sistemas, así como terminaciones de arquitectura y presenta un 71% de avance.

#### Línea 4

Considera la incorporación del sector Bajos de Mena, en la comuna de Puente Alto, a la red, sumando tres nuevas estaciones y cuatro kilómetros de vías al sur poniente de la estación Plaza de Puente Alto, e implica una inversión de MM US\$ 404. Actualmente, Metro se encuentra realizando las gestiones con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia para la aprobación de la etapa de factibilidad de este proyecto.

## Intermodalidad

Durante 2021, avanzamos en diversas iniciativas orientadas a mejorar la intermodalidad entre distintos medios de transporte, de modo de reducir sus tiempos de viaje. Por un lado, en noviembre licitamos la ingeniería de detalle de piques, galerías, túneles y estación de la extensión poniente de la Línea 6, que conectará la red de Metro con la futura línea de tren interurbano de EFE con dirección a Melipilla.

Por otro lado, potenciamos Línea Cero, iniciativa que fomenta la intermodalidad entre Metro y la bicicleta. Este proyecto es fruto de una alianza entre Metro y el Gobierno Regional Metropolitano para implementar estacionamientos de bicicletas en las 103 estaciones de la red, en un plazo de cuatro a cinco años.

Las obras contemplan techo, luminarias solares, además de tótem con herramientas. Durante 2021 inauguramos los primeros tres cicletteros en las estaciones Santiago Bueras, Las Parcelas y Pedrero como parte del plan de 11 estaciones que contempla la primera etapa.

# Calidad y seguridad del servicio

Para Metro, la salud y seguridad de trabajadores y usuarios es prioritaria y garantizarla en nuestra operación es uno de nuestros valores primordiales. Durante el segundo año de pandemia, además del proceso tradicional con amonio, implementamos biotecnología en la desinfección de la flota de trenes y en los elementos de alto tráfico de estaciones –pasamanos, torniquetes, máquinas de autoservicio, salas de colación, oficinas de administración, salas de control, CPSS, PML, talleres y permanencias de mantenimiento-. A esto sumamos el protocolo mediante el cual las ventanas de los 139 trenes de las líneas 1, 2, 4, 4A y Línea 5, permanecen abiertas para mejorar las condiciones de ventilación y evitar la acumulación de partículas en suspensión.

↓ 21%  
2021 vs 2020 en la **tasa de averías de material rodante.**

# Servicios No Tarifarios, valor agregado para usuarios y comunidades

13 **nuevos locales comerciales inaugurados.**

7.156 unidades fabricadas de **Tarjeta Bip! Adulto Mayor** Metro.

453.483 unidades fabricadas de **Tarjeta Nacional del Estudiante**

# Ocupación pública de espacios: participación y relación comunitaria

## MetroArte



**7 nuevos murales** se agregaron al catálogo de Metroarte durante el 2021, que suman **1.407 m² de arte.**

71 Contamos con **71 murales en toda la red**, que representan una superficie de 15.663 m².

45.059 **préstamos** de libros en **Bibliometro**      3.043 **usuarios** de **Bibliometro**

## Mercado a un Metro

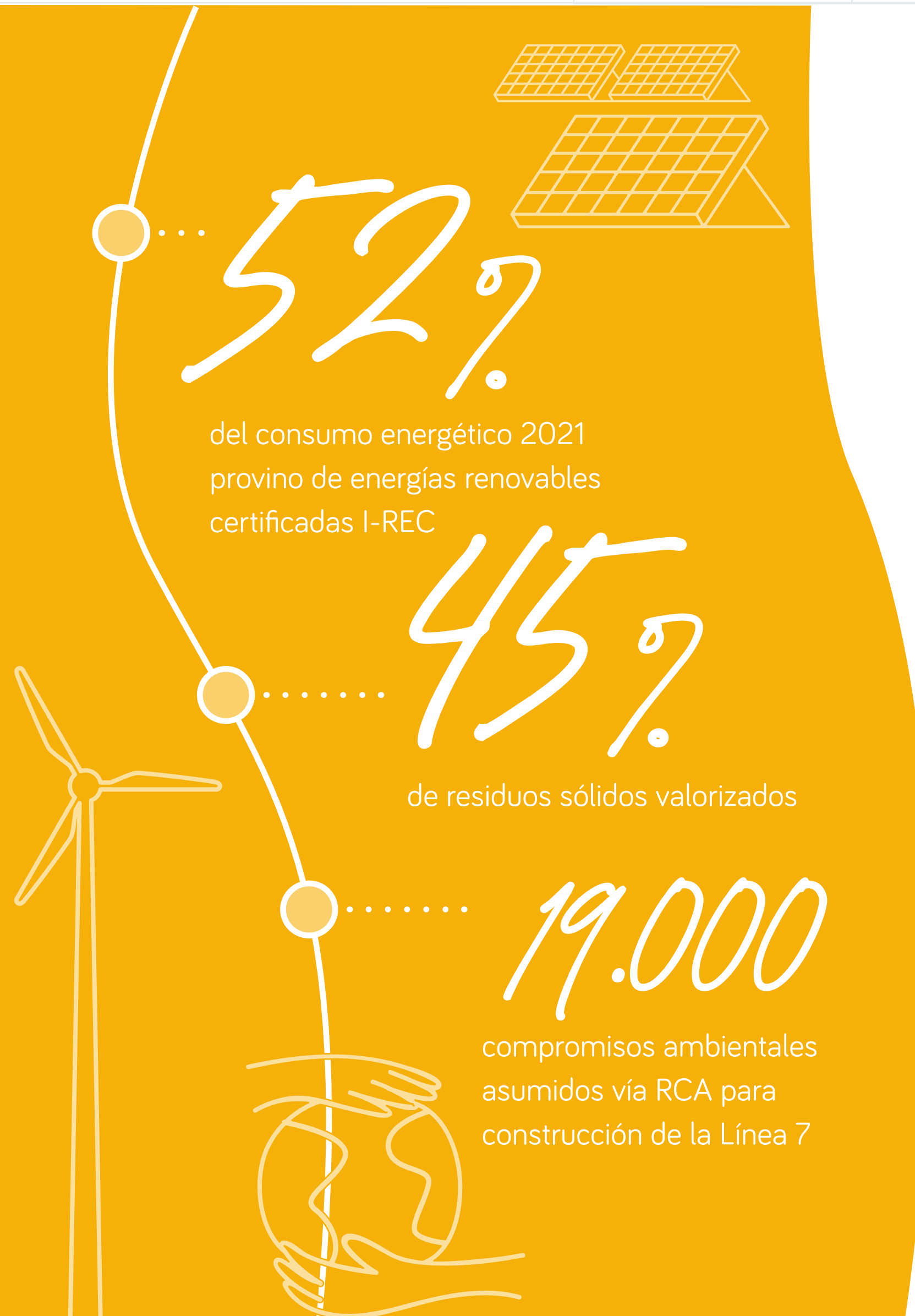
x5 **+ de 1.800 emprendedores beneficiados**, lo que representa un aumento de 5 veces en la cantidad de emprendedores participantes respecto a 2020.

90% Un **90%** de los emprendedores estuvo de acuerdo o muy de acuerdo con que **el programa tuvo un impacto económico positivo en su emprendimiento.**

## Programa de difusión gratuita y activaciones

57 Se desarrollaron 57 campañas en nuestra red, de **54 organizaciones sin fines de lucro**, lo que representa un **aumento de un 110%** en la cantidad de beneficiados en comparación a 2020.

+146% 32 **activaciones** en estaciones, lo que representa un aumento de **146%** respecto al 2020.



## Gestión socioambiental

Durante 2021 no registramos sanciones por incumplimiento de normativa ambiental.

Para Metro es de suma importancia controlar y velar por el cumplimiento de todos los aspectos normativos, reglamentarios y procedimentales establecidos en la legislación vigente, permitiéndonos mitigar y minimizar de la mejor manera posible los impactos que puedan generar nuestras actividades.

Para ello, nuestra Subgerencia de Medio Ambiente y energía es la responsable de realizar controles ambientales periódicos que permiten asegurar el cumplimiento de la normativa, a través de auditorías, capacitaciones y reuniones de trabajo, que nos permiten ir implementando procesos de mejora continua.

## Transporte bajo en emisiones

Por ser un medio de transporte eléctrico, que se alimenta de energías renovables no convencionales y que evita que miles de automóviles contaminantes circulen al ofrecer una alternativa de transporte limpia, segura y de calidad, Metro de Santiago contribuye a la reducción de emisiones de GEI en la ciudad, haciendo así un aporte concreto a la mitigación del cambio climático.

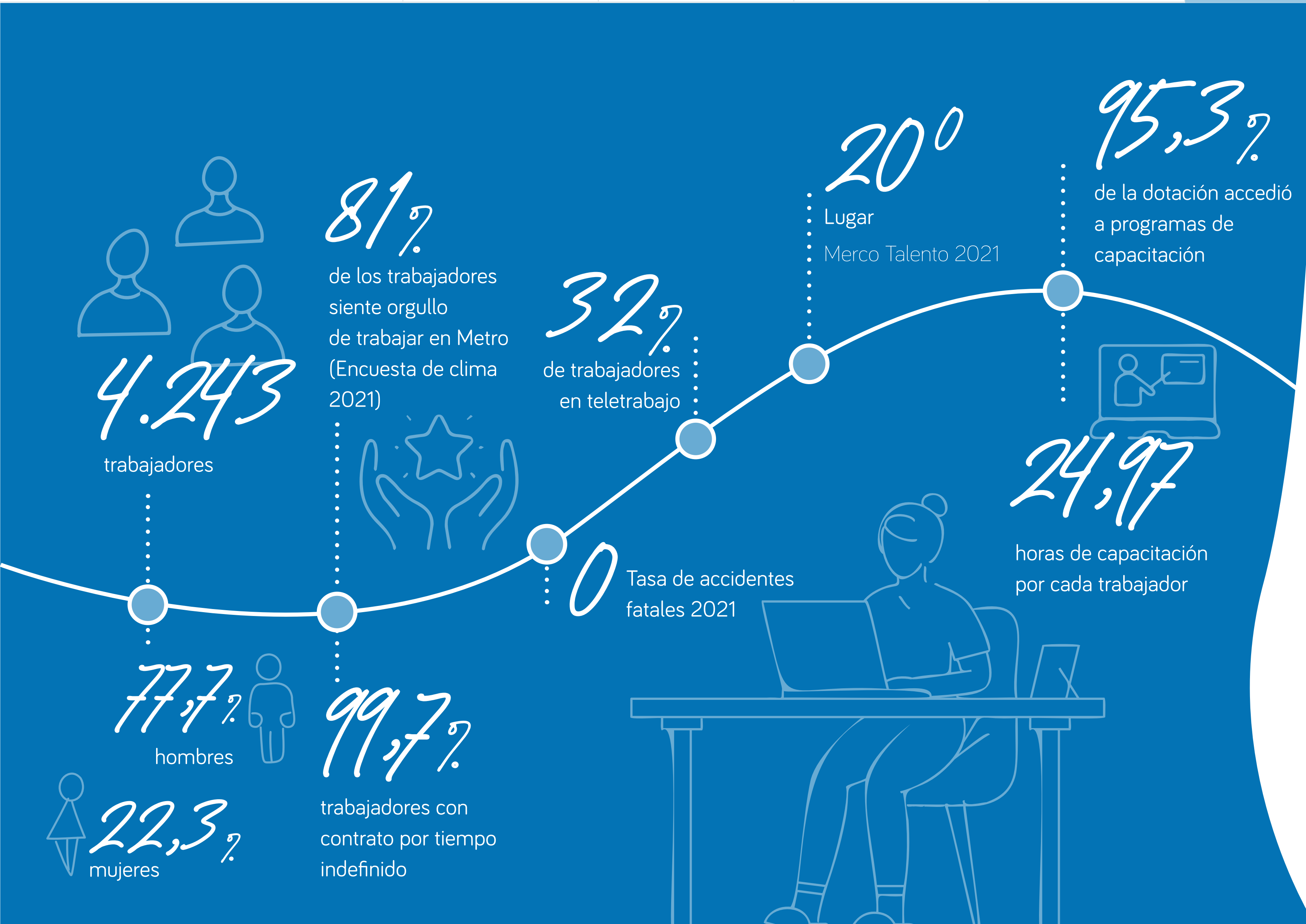
Los trenes urbanos son sostenibles pues la mayor parte de su suministro es eléctrico, generando así menos emisiones de CO2 que el automóvil o la motocicleta. Además, constituye el medio de transporte más eficiente en el uso de la energía por la gran cantidad de personas que puede trasladar simultáneamente. Así, esta reducción es mayor a la generada por cualquier política de tarificación vial hasta ahora implementada en alguna ciudad del mundo.

### Compromiso con la **eficiencia energética**

Tenemos como objetivo abastecernos con un 100% de energías renovables certificadas al año 2024. Durante el 2021, uno de los pasos más importantes fue lograr la certificación I-REC para dos de nuestros contratos, con lo cual el 52% de nuestro consumo energético del año provino de energías renovables certificadas.

### **Economía circular:** reduciendo nuestros residuos

En 2021 generamos 4.841.022 kilos totales de residuos, de los cuales un 40% corresponde a residuos domiciliarios, un 6% a residuos industriales peligrosos y un 54% a residuos industriales no peligrosos, los cuales son dispuestos en sitios autorizados.



## Somos Metro

Para mantener el compromiso de nuestros trabajadores, y fomentar el bienestar organizacional, en Metro implementamos la flexibilidad laboral, continuamos desarrollando un robusto Programa de Salud Mental, lanzamos una nueva Política de Diversidad e Inclusión y nos enfocamos en otorgar capacitación para enfrentar los nuevos procesos de digitalización.

Así también, fomentamos una relación y comunicación constante y oportuna con trabajadores y líderes en la organización y con sindicatos y cerca de 8.000 contratistas que prestan servicios esenciales para el funcionamiento de la empresa.

Asimismo, Metro trabaja por estimular la incorporación de un mayor número de mujeres en su empresa y uno de sus objetivos apunta a tener 28% de dotación femenina al año 2027.



## Nueva Política de Diversidad e Inclusión

Uno de los avances más relevantes durante 2021 fue el lanzamiento en agosto de nuestra Política de Diversidad e Inclusión, que fija una declaración de principios y considera un plan de acción de seis pilares.

- 1 **EQUIDAD**  
Valoramos el aporte de todas las personas por igual, con completa independencia de cualquier tipo de condición.
- 2 **DIVERSIDAD**  
Creemos que la diversidad es una fuente importante de valor que aporta beneficios concretos a trabajadores, contratistas, clientes y comunidades.
- 3 **INCLUSIÓN**  
Como valor estratégico para Metro, reconocemos la inclusión como la aceptación y acogida a cada una de las diferencias inherentes en todas las personas y sus aportes a la organización.
- 4 **CLIMA LABORAL INCLUSIVO**  
Queremos promover un ambiente de trabajo con igualdad de oportunidades que permita obtener lo mejor de cada trabajador y trabajadora.
- 5 **RECHAZO A LA DISCRIMINACIÓN**  
Rechazamos categóricamente cualquier tipo de discriminación, facilitando procesos y canales para gestionar cualquier acto de este tipo.
- 6 **GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD**  
Ejecutamos acciones concretas para promover la cultura inclusiva dentro de Metro.

Uno de los efectos inmediatos de esta iniciativa fue la actualización de la política de selección, que declara de manera explícita que Metro de Santiago es una empresa que promueve la igualdad de oportunidades, la diversidad, la inclusión y la equidad de género, y cuenta con un procedimiento de selección inclusivo.

## Calidad de vida laboral

Metro fortaleció el programa de salud mental PlenaMente, instaurado en el último trimestre de 2019, que busca prevenir y controlar factores de riesgo asociados a la salud mental y promover el autocuidado y conductas saludables para enfrentar los costos emocionales asociados a la pandemia por coronavirus.



En abril de 2021, Metro fue distinguido con el premio a la Gestión Preventiva, otorgado por la Fundación Carlos Vial Espantoso y la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), en reconocimiento a su trabajo en materia de prevención, seguridad y salud en contexto de pandemia y en beneficio de sus trabajadores. Este reconocimiento destacó específicamente nuestro programa de Salud Mental (PlenaMente).

## Accidentabilidad, fatalidad y enfermedades laborales

Por más de una década Metro **no ha tenido accidentes fatales** que afecten a trabajadores propios.

Metro superó la meta 2021 que se fijó en materia de reducción de accidentes al reflejar una tasa de accidentabilidad del 1,36%, lo que demuestra una importante capacidad de gestión en términos de seguridad.

ACCIDENTABILIDAD	2020	2021	META 2021
Tasa de accidentabilidad con tiempo perdido por cada 100 trabajadores	0,98%	1,36%	1,80%



Durante 2021 se implementaron medidas de ahorro de costos operacionales totales por \$8.146 millones, gracias a una optimización de contratos, y un menor costo energía por optimización de coche-kilómetro.

### Política de Inversión y Financiamiento

Las inversiones de reposición y mejoramiento de la infraestructura y equipos fueron financiadas en 2021 con recursos provenientes de la operación. En relación con las inversiones necesarias para la expansión de la red, estas fueron financiadas con aportes provenientes del Fisco, aportes de capital de CORFO y endeudamiento contratado por Metro, el que se repaga a través de incremento de la tarifa técnica de Metro. Sobre el Programa de Reconstrucción, este es financiado en su totalidad por el Fisco.

### Colocación de Bono

En 2021 alcanzamos uno de los hitos más importantes desde la creación de Metro. El 8 de septiembre de 2021 -con la asesoría financiera de Morgan Stanley y Santander, y la asesoría legal de los estudios jurídicos Gibson Dunn (EE. UU.) y Ried y Fabres (Chile)-, realizamos una colocación de un bono por un total de 650 millones de dólares en el mercado internacional. La operación contó con la participación de inversionistas provenientes de Estados Unidos, Europa y Asia, además de algunas instituciones chilenas y latinoamericanas, y estuvo destinada, principalmente, a financiar parte del proyecto de Línea 7, las extensiones de las Líneas 2 y 3 e inversiones iniciales para las futuras Líneas 8 y 9.





Empresa de Transporte de Pasajeros Metro S. A.  
Dirección: Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1414, Santiago.

[www.metro.cl](http://www.metro.cl)

**Contenido**

Metro de Santiago

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

Asesorías Kellun

**Diseño y diagramación**

Motif Diseño y 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](mailto:comunidad@metro.cl)