**Metro 2015**

**CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO**

Con la perspectiva que da el tiempo, hoy podemos decir con convicción y satisfacción que el 2015 fue el año de recuperación de la confianza. Antes que todo, nos abocamos a recuperarla en nosotros, como organización, y luego, mediante un reenfoque de nuestra gestión, la confianza hacia Metro de parte de la ciudadanía.

El año 2014 no fue bueno para nuestra empresa., y lo resentimos internamente. Conscientes de nuestro rol social y aporte a la calidad de vida de millones de personas cada día, nos vimos de pronto como causantes de un genuino malestar entre quienes estamos llamados

a servir. Las fallas e interrupciones del servicio que marcaron el 2014 nos hicieron centrarnos durante el 2015 en las medidas para salir de la contingencia y, paralelamente, en sentar las bases que nos permitieran avanzar hacia la excelencia operacional, teniendo siempre como principal preocupación: nuestros pasajeros.

Ese nuevo enfoque de gestión rindió sus frutos. En lo referente a las fallas y sus impactos en nuestros usuarios y la ciudadanía, las averías de sistemas, energía y vías, disminuyeron en un 42% respecto del 2014, y se logró una reducción del 64% en el tiempo de impacto a clientes.

Lo anterior fue fundamental para mejorar la confianza hacia Metro por parte de la ciudadanía, lo que se refleja en el inicio de la recuperación de nuestra reputación corporativa, que creció de -1% a 27% el año 2015. (reputación neta)

Estas cifras constituyen, sin duda, el respaldo que necesitábamos para continuar -con la rigurosidad y profesionalismo que nos caracteriza trabajando para hacer de Santiago una mejor ciudad para sus habitantes y contribuir a su desarrollo.

Uno de nuestros proyectos emblemáticos y que representa uno de nuestros mayores desafíos, es la construcción simultánea de las dos nuevas Líneas 6 y 3, que ha seguido avanzando de manera importante. En noviembre de 2015 ya habíamos unido todos los túneles de la futura Línea 6, conectando subterráneamente a lo largo de 15,3 kilómetros las siete comunas que se verán directamente beneficiadas con su entrada en servicio, y se habían cumplido exitosamente algunos hitos del proyecto, como las pruebas de circulación de los primeros trenes con tecnología UTO, realizadas en la vía de prueba de Valenciennes, Francia.

Sabemos, sin embargo, que la incorporación de 37 kilómetros adicionales a nuestra red para el año 2018 es mucho más que una extensión de líneas de Metro, con toda la importancia que ello tiene. Representa también un impacto en la calidad de vida de las personas que reciben en su entorno este medio de transporte, y hace tangible el acceso al desarrollo a los sectores más postergados de la sociedad, aportando a la integración social y generación de oportunidades.

Es por esta razón que durante el año 2015 dedicamos muchos de nuestros esfuerzos a fortalecer nuestras relaciones con la comunidad, impulsados por nuestra Política de Sostenibilidad, que se sustenta en nuestra real convicción de ser una empresa que aporta concretamente a la calidad de vida de la ciudadanía y al cuidado del medio ambiente.

Como empresa de propiedad de todos los chilenos, estamos plenamente conscientes de que el fortalecimiento de una cultura de buenas prácticas, ética y transparencia en nuestra gestión diaria,

resulta sustancial para nuestro éxito y sostenibilidad, lo que se traduce –finalmente–, en cumplir con nuestro mandato de entregar un servicio de excelencia a millones de personas cada día. Por este motivo, creemos que el Gobierno Corporativo de la empresa se robusteció gracias a la incorporación de un Oficial de Cumplimiento. Su rol es clave, pues nos permite impulsar al interior de la organización una serie de actividades que apuntan a la difusión, educación y entrega de herramientas para hacer frente a situaciones que pudieran representar algún conflicto ético o incumplimiento legal o normativo.

En sintonía con nuestros Valores Corporativos, los temas de seguridad y salud en el trabajo nos ocuparon fuertemente. En abril firmamos nuestra política en la materia y dimos importantes pasos en la implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud que nos permitirá desarrollar y fortalecer una cultura preventiva, centrada en nuestros trabajadores propios y los de nuestros contratistas. Este es un esfuerzo mayor, de largo aliento, pero anclado en un deber ético como lo es el cuidado y protección de las personas. Nuestra meta es ambiciosa, y por eso, somos en extremo exigentes en esta materia, porque si bien podemos mostrar indicadores aceptables que reflejan un notable mejoramiento, éstos son solo una referencia.

En el ámbito financiero, nuestro desempeño durante el año 2015 muestra nuevamente un resultado operacional positivo, lo que constituye un sello de Metro de Santiago, y gracias al cual logramos un buen posicionamiento en el mercado, el que posibilita que podamos financiar parte de nuestros planes de expansión.

El año 2015 también estuvo marcado por el acto de restitución del lienzo “El Martirio de Rodrigo Rojas y Carmen Gloria Quintana” en su espacio original en el mural “Memoria Visual de una Nación”. La obra del artista Mario Toral se despliega hoy en toda su magnitud en la estación Universidad de Chile, ofreciendo a los chilenos nuestra historia como país, con sus luces y sombras.

Esta inauguración significó reforzar nuestra vocación de empresa ciudadana, conectada con el Chile de hoy, con sus demandas y necesidades. Esta vocación es la que nos ha movilizado permanentemente, las 24 horas al día, los 365 días del año, por 40 años.

En septiembre, en un acto encabezado por la Presidenta de la República, celebramos los 40 años de Metro desde el inicio de nuestra operación. Y revivimos, con emoción, junto a las autoridades y a los trabajadores que nos acompañan desde entonces, aquel primer viaje entre las estaciones San Pablo y La Moneda.

Al finalizar, quisiera decir que, al igual que ayer, hoy nuestro compromiso es trabajar con fuerza y convicción por mejorar la calidad de vida de las personas que usan nuestro servicio y con quienes convivimos en la ciudad. Tenemos muchos desafíos hacia el futuro. Ellos son y deben ser un estímulo para hacer las cosas siempre mejor y así retribuir la confianza que la ciudadanía ha depositado en nosotros.

**Rodrigo Azócar Hidalgo**

Presidente del Directorio

**CARTA DEL GERENTE GENERAL**

Metro es una empresa con un rol social incuestionable, que presta un servicio central en el transporte público capitalino. Por eso es que cualquier afectación en la operación repercute directamente en el día a día de nuestros usuarios. Y cuando estas fallas son mayores, el impacto se amplifica enormemente.

Es así como los hechos del 2014 nos recordaron que los sistemas pueden fallar, pero debemos resguardar que esas fallas sean las menos posibles y generen los menores impactos en nuestros usuarios. Por eso el año 2015 nos abocamos a una nueva forma de gestión de las averías, que significó poner a nuestros clientes en el centro. Con esa premisa enfrentamos una paulatina recuperación de nuestros indicadores operacionales, pero también de aquellos relativos al vínculo con nuestros clientes y con la sociedad en su conjunto.

Y logramos también algo muy importante: como organización, demostramos una gran capacidad de resiliencia y hoy nos vemos fortalecidos como equipo de personas. Esto nos permite seguir adelante entregando nuestro servicio, avanzando en nuestros proyectos y reforzando nuestro papel como protagonistas del transporte público integrado.

De esta forma, junto con abordar los quiebres operacionales del 2014 a través del Plan de Mejoramiento ante Averías de Alto Impacto, avanzamos en varios frentes de cara al servicio que entregamos a nuestros usuarios. Entre otros proyectos, continuamos con la implementación del Sistema de Control Automático de Trenes en Línea 1 (CBTC), el cual permite mejorar la oferta y frecuencia de trenes, siendo además más eficiente energéticamente.

Del mismo modo, avanzamos con las intervenciones a la flota de trenes de Línea 1, la de mayor afluencia de la red, para contar el año 2016 con totalidad de los trenes de esa línea con aire acondicionado.

Otra mejora importante que va en directo beneficio de nuestros clientes, es el fortalecimiento de la red de carga bip!. Como empresa, asumimos el año 2013 el desafío de administrar la red de carga de la ciudad, mejorando la cobertura e innovando en alianzas que permitieran a las personas tener más alternativas para cargar su tarjeta bip!. De esta manera, al cierre del año 2015 la red de carga creció un 30%, alcanzando los 2.300 puntos, que incluyen 169 puntos asociados al retail. A lo que se suma la inclusión de Webpay como plataforma de pago.

Este también fue el año en que redefinimos nuestra Estrategia de Servicio, incorporando los aprendizajes que nos dejó el 2014 y enfocándola en los pilares y atributos del servicio con el objetivo de ajustarla a las necesidades de nuestros usuarios. Así también, reforzamos la comunicación a pasajeros, tanto en contingencia como en operación regular, para atender los requerimientos de información en las distintas situaciones y etapas del viaje.

Asimismo, actualizamos nuestra Política de Sostenibilidad, nuestro marco de acción que define nuestras líneas de trabajo en los ejes Ciudadanía, Medio Ambiente, Trabajadores y Colaboradores. Bajo su alero, impulsamos el 2015 un intensivo trabajo con las comunidades, entendiendo que somos un ciudadano corporativo que quiere conversar armónicamente con ellas y construir vínculos que generen valor compartido. Lo anterior se tradujo en 400 actividades comunitarias, 76 Mesas Técnicas y una treintena de visitas a operación y a obras de las nuevas Líneas 6 y 3.

Respecto de este último proyecto en particular, el año 2015 alcanzamos un 54% de avance físico. La integración 28 estaciones y cinco nuevas comunas a nuestro servicio nos permitirá aumentar en 40% la extensión de nuestra actual red. Mientras que los equipamientos de última generación con que contarán ambas líneas implicarán un gran esfuerzo por nuestra parte en términos de educación a pasajeros. Ese es, en sí mismo, uno de los grandes desafíos que tenemos hacia adelante.

En el frente interno, potenciamos la seguridad y salud en el trabajo gracias a la firma de nuestra nueva política y a la implementación de un sistema de gestión que nos hace a todos los trabajadores de Metro responsables del autocuidado y, en definitiva, de internalizar una cultura preventiva. En este ámbito, quiero destacar especialmente el trabajo comprometido y profesional de los Comités Paritarios de nuestra empresa, un verdadero ejemplo de empoderamiento en la implementación y difusión de buenas prácticas en materia de seguridad y salud laboral. La certificación de cada uno de ellos, en su amplia mayoría con la máxima distinción, es muestra de ello.

También iniciamos la implementación de un proyecto de largo plazo que tiene como fundamento generar las condiciones para una gestión colaborativa que impulse la felicidad organizacional. Cuando arribemos como organización al nivel deseado de colaboración interna, habremos alcanzado un virtuosismo que nos beneficiará a todos, tanto desde el punto de vista de los resultados como empresa como desde la perspectiva de la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo.

Todo lo anterior es reflejo de un periodo marcado por fuertes deseos de superación. Quisimos dejar atrás un complejo año 2014 haciéndonos cargo. Y optamos, de manera decidida, a cambiar desde nuestros fundamentos aquello que en el contexto actual ya no nos servía, rompiendo ciertos paradigmas, permitiéndonos pensar las cosas desde otros enfoques y complementando todo ello con el bagaje propio de 40 años de operación.

Los resultados están a la vista, aunque sabemos que son los primeros pasos del largo camino hacia la recuperación de nuestra reputación corporativa y del orgullo que todo chileno siente por su Metro.

Para llegar hasta allá, entendemos que cada uno de los más de 660 millones de viajes que realizamos al año es importante. Porque estamos conscientes de que tras cada viaje hay una persona que es impulsada a vivirlo por una historia y contexto particular, sea rutinario o extraordinario. A ella –y a los millones de usuarios que nos prefieren cada día– no queremos fallarle.

Esa nuestra voluntad y hacia allá dirigimos todos nuestros esfuerzos cada día.

**Rubén Alvarado Vigar**

Gerente General