

Contenido

SECCION 4: POLITICA DE SOSTENIBILIDAD METRO VALPARAISO	2
1 Palabras del Presidente del Directorio.....	2
2 Palabras de la Gerente General	2
3 ¿Quiénes somos?	3
3.1 Visión y Misión	3
4 Nuestra Cadena de Valor	3
4.1 ¿Qué entendemos por procesos secundarios?.....	4
4.2 ¿Qué entendemos por procesos primarios?.....	4
5 Partes Interesadas.....	5
6 Impactos.....	6
7 Riesgos.....	8
8 Entorno y Área de Influencia.....	8
9 Temas Relevantes.....	12
10 Matriz de Materialidad de Temas Relevantes	14
11 Plan de Acción de Sostenibilidad 2016-2017	16
11.1 Acciones y proyectos priorizados.....	16
11.2 Línea base de Iniciativas.....	17
8.3 Fichas de acciones y proyectos	20
8.4 Presupuesto del Plan de Acción	22

SECCION 4: POLITICA DE SOSTENIBILIDAD METRO VALPARAISO

1 Palabras del Presidente del Directorio

La Política de Sostenibilidad y Valor Compartido es la materialización del compromiso de Metro Valparaíso y Grupo EFE por mejorar nuestros estándares de calidad de servicio, lo que permitirá mejorar la calidad de vida de la comunidad de la región, generando una nueva forma de relacionamiento, donde el diálogo y la mirada de todos nuestros grupos de interés, se transformen en herramientas valiosas y fundamentales para detectar oportunidades de mejora, que nos permitan fortalecer nuestro servicio de manera continua.

Víctor Germán Correa D.
Presidente del Directorio
Metro Valparaíso

2 Palabras de la Gerente General

Hoy las empresas deben ser agentes de cambio e innovación, generadoras de soluciones para problemáticas que involucran a la comunidad. Por ello Metro Valparaíso, como parte de Grupo EFE, genera su Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, agregando valor y consolidando progresivamente la forma en que se ha venido trabajando en materias sociales, medioambientales y urbanas, generando una visión única, como parte fundamental de su gestión, lo que impactará en una experiencia de servicio acorde a lo que hoy requiere la comunidad.

Marisa Kausel C.
Gerente General
Metro Valparaíso

3 ¿Quiénes somos?

Somos Metro Valparaíso, hemos nacido con el objetivo de transformarnos en el eje estructural de transporte público de la V región. Con un fuerte sentido de responsabilidad social, como empresa, hemos buscado otorgar una mejor calidad de vida a nuestros usuarios, contribuyendo específicamente en el desarrollo de la conectividad de las ciudades de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Limache junto con el sistema intermodal, Bus - Metro, que une las comunas de Quillota, La Calera, Limache Viejo, La Cruz y Olmué.

En nuestro afán por ofrecer nuevas alternativas para optimizar el tiempo y la comodidad de nuestros pasajeros, permanentemente trabajamos en el diseño de propuestas para potenciar la operación, como la integración tarifaria de combinación Metro + Ascensor + Trole, así como también, el servicio Metro Bici, experiencia pionera en el país.

3.1 Visión y Misión

A continuación, presentamos la Visión y Misión Institucional de Metro de Valparaíso, a través de la cual, queremos proyectar hacia nuestro entorno social, físico y territorial nuestra aspiración, quehacer y meta como empresa de mandato público:

Nuestra Misión:

“Entregar a los usuarios un servicio público de transporte integrado de pasajeros, mediante un sistema eficiente y confiable, que contribuya a mejorar la movilidad en la conurbación del Gran Valparaíso y la calidad de vida de sus habitantes”.

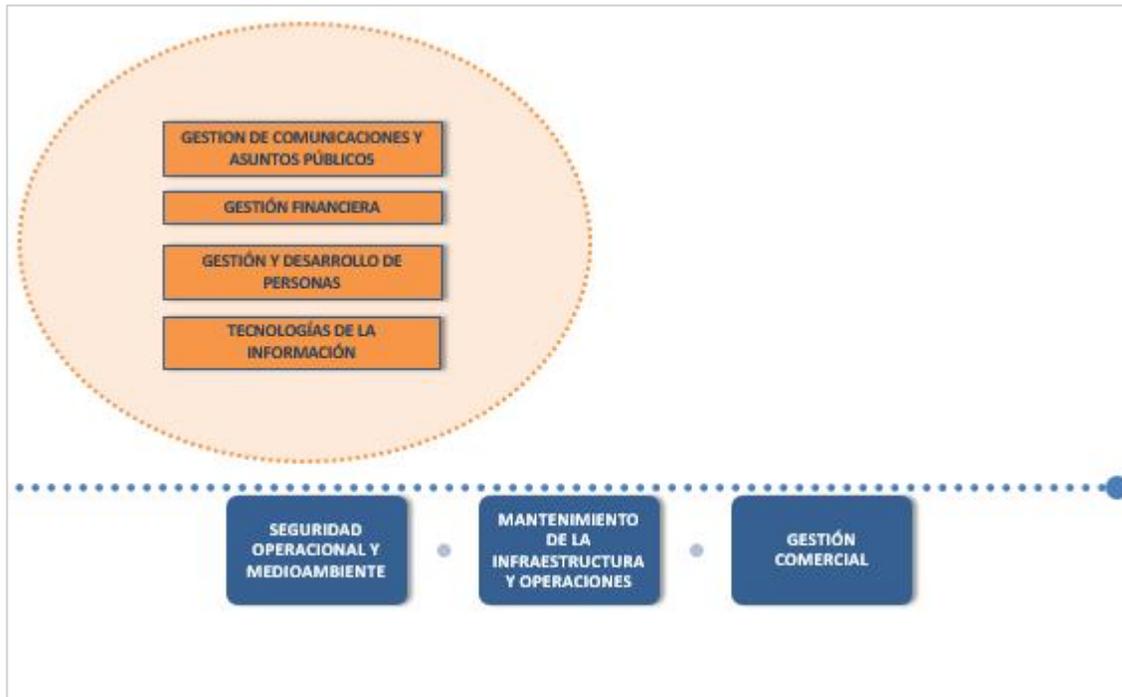
Nuestra Visión:

“Ser el articulador del sistema integrado de transporte público de la conurbación del Gran Valparaíso”.

4 Nuestra Cadena de Valor

En concordancia con nuestra misión y, a partir de ésta, identificamos nuestra Cadena de Valor, a través del levantamiento de los procesos primarios u operacionales y secundarios o de apoyo. Para facilitar la lectura de esta, a continuación, incorporamos un esquema gráfico de ésta:

Figura N° 4.1: Cadena de Valor Metro de Valparaíso



4.1 ¿Qué entendemos por procesos secundarios?

Por procesos secundarios entendemos aquellas etapas de la Cadena de Valor que permiten que se realicen los procesos primarios de forma continua, entregándoles soporte.

En Metro de Valparaíso hemos identificado los siguientes procesos secundarios:

Cuadro N° 4.2: Procesos secundarios Cadena de Valor.

N°	PROCESOS SECUNDARIOS
1	Gestión de Comunicaciones y Asuntos Públicos.
2	Finanzas y Administración de Recursos
3	Gestión y Desarrollo de Personas
4	Tecnologías de la información

Fuente: Elaboración propia.

4.2 ¿Qué entendemos por procesos primarios?

Por procesos primarios, de servicio u operación, entendemos aquellas etapas dentro de la Cadena de Valor que son el corazón del negocio e intervienen directamente en la creación de valor.

En Metro de Valparaíso identificamos los siguientes procesos primarios:

Cuadro N° 4.3: Procesos primarios Cadena de Valor.

N°	PROCESOS PRIMARIOS
1	Seguridad Operacional y Medio Ambiente
2	Mantenimiento de Infraestructura y Operaciones
3	Gestión Comercial

Fuente: Elaboración propia.

Mediante la identificación de los procesos primarios de nuestra Cadena de Valor, levantamos nuestras partes interesadas o grupos de interés, impactos, riesgos y área de influencia para la gestión de la sostenibilidad de Metro de Valparaíso.

5 Partes Interesadas

Una vez que levantamos los procesos primarios de la Cadena de Valor, identificamos las partes interesadas asociadas a cada uno de estos procesos, teniendo en cuenta que, por Partes Interesadas o Grupos de Interés, entendemos a los principales grupos y personas que reciben algún impacto producto de nuestra manera de operar y hacer las cosas.

Al mismo tiempo, según el segmento de negocios al que pertenecemos, y mediante la sugerencia de SEP mapeamos y priorizamos nuestras Partes Interesadas, para luego, clasificarlas en cada proceso primario de la cadena, de acuerdo al tipo de relación y su grado de influencia entre la empresa y dicho grupo de interés. De esta manera, se trabajó en base a tres tipologías estratégicas que responden al tipo de relación entre empresa y partes interesadas en una matriz de “Impacto – Relevancia”. Estas son: “recíproca”, “monitoreable” y “desequilibrada”.

Las partes interesadas identificadas, según proceso primario y tipo de relación son las siguientes:

Cuadro N° 5.1: Partes Interesadas según proceso primario

PROCESO PRIMARIO CADENA DE VALOR METRO DE VALPARAÍSO	TIPO DE RELACIÓN	PARTES INTERESADAS
SEGURIDAD OPERACIONAL Y MEDIOAMBIENTE	RECÍPROCA	Organismos Públicos: Seremi de Medio Ambiente. Comunidad interna: Colaboradores Metro de Valparaíso y sindicatos.
	MONITOREABLE	Comunidad: Juntas de vecinos de localidades donde se opera, Organizaciones de adultos mayores, Organizaciones de personas con discapacidad, Colegios en entorno estaciones, Organizaciones de Ciclistas, Organizaciones animalistas.

	DESEQUILIBRADA	Proveedores: Contratistas de mantenimiento de trenes, Contratistas de mantenimiento de vías, Contratistas de mantenimiento de sistema eléctrico, IST, Mutualidad.
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES	RECÍPROCA	Organismos Públicos: Seremi de Transporte, Seremi de Educación, Seremi de Cultura, Senama, Senadis, Intendencia de Valparaíso, Gobernación Marga Marga, Gobernación Valparaíso, Municipalidades Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana, Limache, Olmué, Quillota y La Calera. Accionistas: SEP, Directorio Metro Valparaíso. Comunidad interna: maquinistas, personal de tráfico, VVPP.
	DESEQUILIBRADA	Proveedores: Contratistas de mantenimiento de trenes, contratistas de mantenimiento de vías, contratistas de mantenimiento de sistema eléctrico, contratistas de comunicación, contratistas de señalización, contratistas de vigilancia, contratistas de aseo, contratistas de infraestructura menor, Operadores de los servicio e integración intermodal (ascensores, troles, buses).
GESTIÓN COMERCIAL	RECÍPROCA	Clientes: Usuarios Metro de Valparaíso, usuarios adultos mayores, usuarios discapacitados, usuarios estudiantes.
	DESEQUILIBRADA	Proveedores: Contratistas personal de boletería, asistentes de cliente en estación.
	MONITOREABLE	Comunidad: Artistas callejeros, ciudadano usuario de infraestructura, comerciantes en estaciones.

Fuente: Elaboración propia.

6 Impactos

Luego de levantar los impactos por cada proceso primario de la cadena de valor, los agrupamos de acuerdo a su carácter de positivo o negativo. De igual manera, si estos presentan efectos en la Gobernanza, lo Social, Económico, y Medio Ambiente y Ciudad. Esta clasificación la exponemos a continuación:

Cuadro N°6.1: Impactos Positivos en Procesos Primarios.

PROCESO PRIMARIO	IMPACTOS POSITIVOS			
	GOBERNANZA	SOCIAL	ECONÓMICO	MEDIOAMBIENTE/ CIUDAD
SEGURIDAD OPERACIONAL Y MEDIOAMBIENTE	Mayor orgullo organizacional	Menor rotación de personal. Mejor comunicación con colaboradores y sindicatos. Mejor calidad de vida laboral		Mejor salubridad en los espacios. Mayor seguridad de espacios y áreas aledañas.
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES		Infraestructura que conecta al ciudadano. Baja accidentabilidad.	Menor tiempo en viajes.	Trenes y estaciones limpias. Mayor conectividad. Menor contaminación. Integración de medios de transporte.
GESTIÓN COMERCIAL		Asegurar continuidad peatonal convencional. Comodidad en el transporte. Seguridad en el transporte. Atención especializada y personalizada al cliente.		Ampliación geográfica de cobertura de servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N°6.2: Impactos Negativos en Procesos Primarios.

PROCESO PRIMARIO	IMPACTOS NEGATIVOS			
	GOBERNANZA	SOCIAL	ECONÓMICO	MEDIOAMBIENTE/ CIUDAD
SEGURIDAD OPERACIONAL Y MEDIOAMBIENTE		Accidentabilidad de comunidades vecinas y del personal.		Deficiente mantenimiento confinamiento de la faja vía. Micro basurales.
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES		Ruidos molestos a vecinos por mantenimiento,	Discontinuidad del servicio por falta de mantenimiento.	Daño a la infraestructura. Segregación urbana.
GESTIÓN COMERCIAL		Clientes insatisfechos, Baja comodidad de la habitabilidad de estaciones Molestias al pasajero por artistas y comerciantes en trenes Falta de información y comunicación a pasajeros.	Caída del servicio.	

Fuente: Elaboración propia.

7 Riesgos

En el marco de nuestro ejercicio de levantamiento de Cadena de Valor, reconocemos los riesgos emergentes para la sostenibilidad de la empresa. Estos los asociamos a los Pilares de Sostenibilidad y a solicitud de SEP, luego complementarán la matriz de riesgos de Metro de Valparaíso ya existente.

Los riesgos para la sostenibilidad emergentes son:

Cuadro N° 7.1: Riesgos emergentes

PROCESO PRIMARIO	ÁMBITO DE SOSTEBIIDAD			
	GOBERNANZA	SOCIAL	ECONÓMICO	MEDIOAMBIENTE/CIUDAD
SEGURIDAD OPERACIONAL Y MEDIOAMBIENTE	Pérdida de imagen	-	Multas de organismos fiscalizadores	-
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES	-	-	Interrupción del servicio. Blackout eléctrico. Falta de proveedor de servicio intermodal	-
GESTIÓN COMERCIAL	-	Perder demanda de pasajeros. Paralización de locomoción colectiva	-	Actos delictivos en Metro.

Fuente: Elaboración propia.

8 Entorno y Área de Influencia

Para caracterizar la región y las comunas en las cuales Metro Valparaíso opera, hemos enumerado el servicio, las comunas que impacta y sus estaciones. Luego, analizamos los indicadores descriptores del entorno y estado de situación social, económica, medioambiental y urbana. Para cada pilar de sostenibilidad, a su vez hemos elegido dos indicadores para caracterizar el área de influencia directa:

Cuadro N° 8.1: Comunas y Estaciones

RAMAL	VALPARAÍSO - LIMACHE
COMUNA	ESTACIONES
VALPARAÍSO	Puerto
	Bellavista
	Francia
	Barón
	Portales
VIÑA DEL MAR	Recreo
	Miramar

RAMAL	VALPARAÍSO - LIMACHE
COMUNA	ESTACIONES
	Viña del Mar
	Hospital
	Chorrillos
	El Salto
QUILPUÉ	Quilpué
	El Sol
	Belloto
VILLA ALEMANA	Las Américas
	La Concepción
	Villa Alemana
	Sargento Aldea
	Peñablanca
LIMACHE	Limache

Fuente: Elaboración propia.

BUS CONEXIÓN METRO	
N°	COMUNA
1.	QUILLOTA
2.	LA CRUZ
3.	LA CALERA
4.	OLMUÉ

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 8.2: Indicadores

NIVELES	POBLACIÓN		SOCIAL		ECONÓMICO		MEDIOAMBIENTE Y CIUDAD				
	(1)		(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)			
	Nº	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL	POBLACIÓN POBRE E INDIGENTE [%]	RESULTADOS PSU [Promedio]	PIB [MILL \$]	TASA DESOCUPACIÓN [%]	ÁREA VERDE POR PERSONA [M2]	ICVU TOTAL [0-100]	ICVU CONECTIVIDAD [0-100]	ICVU MEDIOAMBIENTE [0-100]	
NACIONAL	17.556.734	100%	14,4%	490	147.184.925	6,5%	4	47,8	46,2	58,9	
REGIONAL [V REGIÓN VALPARAISO]	1.814.079	10,3%	16,9%	482	11.754.982	6,9%	2,9%	-	-	-	
COMUNAL											
ÁREAS DE INFLUENCIA DIRECTA	Valparaíso	267.853	15%	16,1%	489	-	-	0,5	45,5	49,7	49,7
	Viña del Mar	289.145	16%	17,3%	517	-	-	3,6	51,8	52,7	61,8
	Quilpué	166.546	9,2%	15,9%	507	-	-	1,7	51,2	47,8	65,6
	Villa Alemana	138.793	7,7%	15,0%	508	-	-	1,1	48,7	41,3	60,0
	Limache	46.291	2,6%	30,9%	470	-	-	3,3	-	-	-
ÁREAS DE INFLUENCIA INDIRECTA	Olmué	16.384	0,9%	15,8%	463	-	-	0,8	-	-	-
	Quillota	89.645	4,9%	15,4%	500	-	-	0,8	52,7	55,1	51,9
	La Cruz	16.472	0,9%	11,4%	498	-	-	0,2	-	-	-
	La Calera	55.500	3,1%	26,5%	480	-	-	3,7	47,2	46,3	58,7

Fuente: Elaboración propia

NÓMINA DE INDICADORES	
1	Proyección de población a Junio 2013 (Base Censo de Población 2002). Instituto Nacional de Estadísticas, INE.
2	Porcentaje de personas en situación de pobreza, 2011. Ministerio de Desarrollo Social.
3	Promedio de Puntaje Prueba de Selección Universitaria 2012. Consejo de Rectores.
4	PIB total. Banco Central
5	Boletín Trimestre Junio - agosto 2015. Instituto Nacional de Estadísticas. Información a Nivel Regional y Nacional.
6	Observatorio Urbano del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2009
7	Índice de Calidad de Vida Urbano 2015 en Capitales Regionales y Comunas de más de 50.000 habitantes. Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales Universidad Católica y Cámara Chilena de la Construcción.

Comentarios descriptivos del entorno y área de influencia:

Metro Valparaíso impacta a cuatro comunas de la V región, del análisis comparado de indicadores comunales y regionales, con la realidad nacional en cuanto al Pilar Social, se tiene que la población de la región de Valparaíso representa el 10% del total nacional. En esta realidad, las comunas de Valparaíso y Viña del Mar registran el 15% y 16% de concentración de habitantes regional, respectivamente. Y las comunas de Quilpué y Villa Alemana el 9,2 y 7,7 %, siendo Limache la con menor cantidad de habitantes, registrando un 2,6%. En relación a pobreza e indigencia los porcentajes en Valparaíso y Viña del Mar son bastante similares a su concentración de habitantes, sin embargo, en Quilpué, Villa Alemana y Limache es ostensiblemente superior. En cuanto a resultados PSU, cada comuna es relativamente similar al promedio nacional, sin embargo, Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana lo superan en alrededor de 20-30 puntos.

Con respecto al Pilar Económico, el PIB regional representa el 7,9% del total nacional y la tasa de desocupación de la región prácticamente igual al total nacional.

En cuanto a indicadores de Área Verde por Habitante y Calidad de Vida Urbana, se tiene que la región registra 2,9 m² de área verde por habitante, lo cual es más bajo que el total nacional de 4%, (el cual ya está bajo del estándar recomendado por la OMS de 9 m² por hab.), sin embargo, Viña del Mar, sube el puntaje a 3,6; prácticamente igual al total nacional. En relación a calidad de vida urbana, cada comuna está cercana a la media y similar al total nacional, destacando el relacionado con medio ambiente en el caso de Viña del mar, Quilpué y Villa Alemana que sobrepasan los 50 puntos (entre 0 y 100 puntos).

9 Temas Relevantes

Con la lista sistematizada de dieciséis temas o asuntos relevantes, emanados del diálogo con todas las partes interesadas de Grupo EFE, Metro Valparaíso, producto del Encuentro Local de Sostenibilidad, suma las precisiones a estos asuntos, las cuales, se adjuntan en el siguiente cuadro, llamadas “Aportes Metro Valparaíso”:

Cuadro N°9.1: Temas Relevantes

N°	TEMA RELEVANTE COMÚN	PRECISIONES METRO VALPARAISO
1.	DERECHOS Y PRÁCTICAS LABORALES	Protección de derechos y prácticas laborales, fortalecer la comunicación interna entre trabajadores filiales y matriz.
2.	GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA:	Disposición de información que de cuenta del funcionamiento probó y calidad de servicio de la filial.
3.	INCLUSIÓN DE LAS COMUNIDADES	Inclusión de la comunidad en el desarrollo del Grupo EFE.
4.	GESTIÓN DEL PATRIMONIO	Desarrollo y rescate patrimonial del bien mueble e inmueble de Grupo EFE, según memoria histórica, en uso o desuso.
5.	INTEGRACIÓN MODAL DE TRANSPORTE	Se refiere a la integración modal y tarifaria del servicio de pasajeros con otros medios de transporte dispuestos en los centros urbanos. El foco está puesto en una integración modal que garantice calidad y continuidad operacional.
6.	SATISFACCIÓN USUARIO	Mejora del servicio y de la cadena de proveedores. Reducción de tiempos de viaje y aumento de la frecuencia. Mejorar continuidad operacional y conectividad con sistema de buses, al igual que el sistema de información del servicio. Calidad y continuidad operacional: Se refiere al desarrollo de un sello de calidad que impregne a todo el servicio y sea un aspecto reconocido de la empresa. La continuidad operacional implica el desarrollo de procesos que garanticen la ininterrupción del servicio, considerando los riesgos asociados a trenes, vías, estaciones y tecnología que se está usando en la filial.
7.	APORTE A LA ECONOMÍA Y DESARROLLO LOCAL	Apoyar en el fortalecimiento del desarrollo económico de las comunidades aledañas a las operaciones. Vendedores y cantantes: Se refiere a la gestión de seguridad vinculada a la inserción, en estaciones y trenes, de vendedores ambulantes y cantantes.
8.	IMPACTO SOCIO AMBIENTAL EN COMUNIDADES	Impacto de las operaciones en las comunidades aledañas, poniendo énfasis en temas tales como: accidentes, basura, residuos, emisiones, ruidos y manejo de los cruces ferroviarios.
9.	INNOVACIÓN	Apunta al desarrollo de la empresa en base a procesos de innovación y eficiencia energética. Necesidad de desarrollar prácticas y mejoras de tecnologías que garanticen el mejor uso de la energía en las operaciones de la empresa.

N°	TEMA RELEVANTE COMÚN	PRECISIONES METRO VALPARAISO
10.	DESCENTRALIZACIÓN Y EXTENSIÓN	Apunta a la promoción de mayor autonomía por parte de la filial y de la extensión del servicio de transporte, tanto de carga como de pasajeros, hacia regiones donde la figura ferroviaria fue trascendental en décadas anteriores.
11.	INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD	Inclusión de colaboradores con capacidades diferentes y respeto por la diversidad, en general, en relación a los colaboradores de la filial.
12.	ACONDICIONAMIENTO ESPACIAL PARA CAPACIDADES DIFERENTES	Desarrollo de mejoras de estaciones, vagones y medios de comunicación que faciliten la integración de usuarios con capacidades diferentes.
13.	CONECTIVIDAD VIAL PARA EVITAR LA SEGREGACIÓN URBANA	El foco está puesto en la mejora de la infraestructura, promoviendo la conectividad vial y peatonal. Soterramiento y vías: Mejoras en la calidad de las vías que garanticen la continuidad operacional, seguridad y desarrollo que contemple el diseño urbano, especialmente en conectividad vial.
14.	SEGURIDAD	Está enfocado a evitar accidentes vinculados a vías y cruces con especial interés en las medidas de seguridad como barreras y señaléticas. Además, existe la necesidad de mejorar la protección y monitoreo de seguridad de las estaciones, talleres y enrejados de las instalaciones de la filial.
15.	ALINEAMIENTO CON SEP	Estrategia y planes integrados de desarrollo de la filial y Grupo EFE con disposiciones emitidas desde el Sistema de Empresas Públicas.
16.	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Apunta a la necesidad de disponer de información al alcance de la comunidad a través de diversos medios de comunicación, tanto a nivel corporativo como datos claves para la mejora del servicio y mejor aprovechamiento por parte de la comunidad.

Fuente: Elaboración propia

10 Matriz de Materialidad de Temas Relevantes

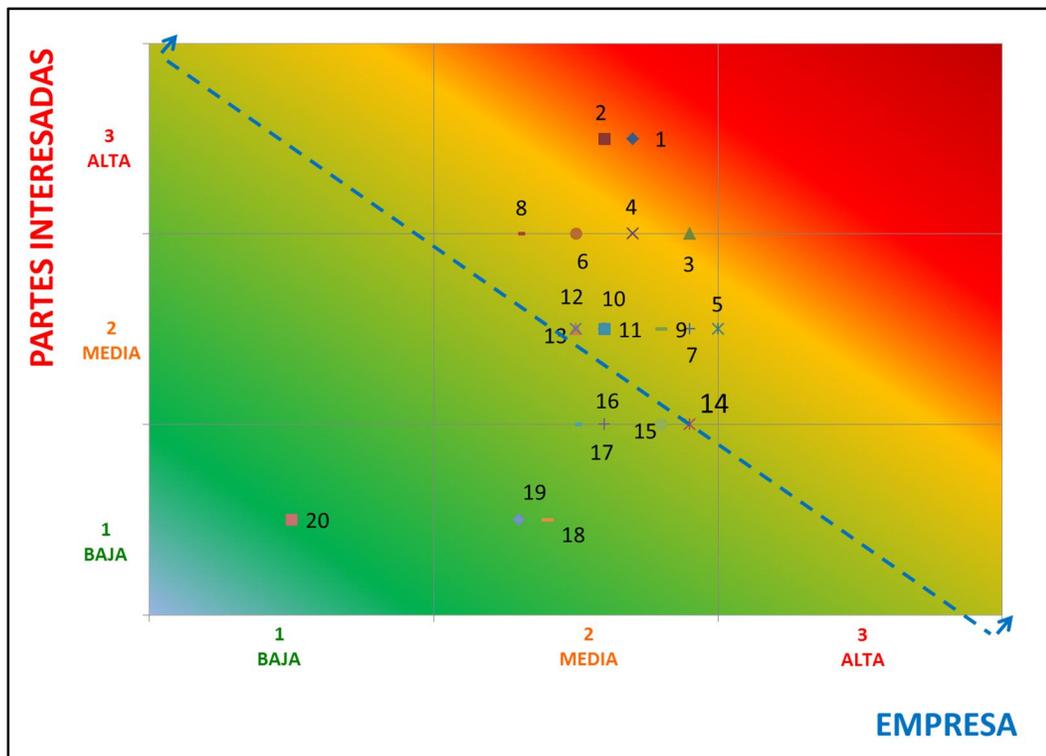
La Matriz de Materialidad de Temas Relevantes se construye en base a la priorización que se realiza, tanto por las partes interesadas (autoridades, colaboradores y comunidad en general), como por la empresa (Comité de Trabajo para la Sostenibilidad Metro Valparaíso) respecto al nivel de importancia de cada uno de los asuntos que surgieron desde entrevistas a distintos actores relacionados con los pilares de sostenibilidad de Grupo EFE, pasando luego por el 1er Encuentro Nacional de Sostenibilidad y Valor Compartido, hasta los nuevos asuntos que se levantaron en las diversas reuniones correspondientes al Encuentro Local de Sostenibilidad de Metro Valparaíso desarrollado en Viña del Mar. Finalmente, toda la progresión anterior es validada por el CES.

La valoración de relevancia de cada tema se sistematiza en 3 niveles; bajo (1), medio (2) y alto (3), los cuáles se introducen a una matriz que cuenta con dos ejes:

- **Vertical:** Valoración de las Partes Interesadas
- **Horizontal:** Valoración de la Empresa.

Los temas seleccionados como más relevantes, surgen de la intersección de las valoraciones más altas de cada eje y se han posicionado como los focos de trabajo del Plan de Acción de Metro Valparaíso.

Figura N° 10.1: Matriz de Materialidad de Temas Relevantes Metro Valparaíso



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se nominamos los temas que se consignan como los **más relevantes** en el proceso de construcción de la matriz de materialidad. Priorizamos todos aquellos temas ubicados a la derecha de la diagonal de la matriz que consignan pares ordenados con valoraciones superiores al nivel medio.

Se adjuntamos la lista de cada uno de los catorce temas relevantes priorizados y ordenados según su nivel de relevancia:

Cuadro N° 10.2: Temas Relevantes priorizados por partes interesadas y empresa

N°	PRIORIZACION
1.	Integración modal.
2.	Innovación.
3.	Conectividad vial.
4.	Inclusión de las comunidades.
5.	Acondicionamiento espacial para capacidades diferentes.
6.	Vendedores y cantantes.
7.	Seguridad.
8.	Gobernanza y transparencia corporativa.
9.	Satisfacción usuaria.
10.	Gestión de la información.
11.	Impacto socio-ambiental en comunidades.
12.	Calidad y continuidad operacional.
13.	Eficiencia energética.
14.	Inclusión.

Fuente: Elaboración propia

11 Plan de Acción de Sostenibilidad 2016-2017

11.1 Acciones y proyectos priorizados

Según los temas relevantes prioritarios para Metro Valparaíso, el Comité de Trabajo para la Sostenibilidad de la filial, diseña y acuerda realizar las siguientes dos acciones y/o proyectos durante el año 2016-17. En el cuadro siguiente se adjunta la nómina en relación a Pilares de Sostenibilidad y Ámbitos de Valor Compartido. Es importante destacar que cada acción o proyecto puede pertenecer o aplicar a más de un Pilar de Sostenibilidad o ámbito de Valor Compartido. Lo que expone el cuadro es la aproximación principal:

Cuadro N° 11.1: Acciones y/o proyectos según Pilar de Sostenibilidad y Ámbitos de Valor Compartido

N°	PILAR DE SOSTENIBILIDAD	ÁMBITO DE VALOR COMPARTIDO	TEMA RELEVANTE	ACCIÓN-PROYECTO
1.	Social	Bienestar	Acondicionamiento espacial para personas con capacidades diferentes.	Metro Valparaíso y estándares de accesibilidad universal y atención al cliente.
2.	Gobernanza	-	Inclusión de las Comunidades	Creación de una mesa de diálogo y consulta para Metro Valparaíso.

Fuente: Elaboración propia.

11.2 Línea base de Iniciativas

La línea base de iniciativas ya realizadas por Metro Valparaíso en relación a Sostenibilidad y Valor Compartido, cubre mayoritariamente, los pilares de “Gobernanza” y “Social”, según exponemos a continuación.

Cuadro N° 11.2: Línea de base de iniciativas en Gobernanza

PILAR	ASPECTO	INICIATIVAS - PROYECTOS
GOBERNANZA	GOBIERNO CORPORATIVO	1. Información de Gobierno Corporativo (Memorias 2006-2014)
	ÉTICA Y TRANSPARENCIA	1. Reportes de Estados Financieros (Memorias 2006-2014)
		2. Política de Transparencia (Memoria 2006-2014)
		3. Reporte de principales proveedores (2006-2014)
PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS	S/I	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 11.3: Línea de base de iniciativas en Economía Local

PILAR	ASPECTO	INICIATIVAS – PROYECTOS
ECONÓMICO	INVERSIÓN EN COMUNIDADES	S/I
	CONTRATAACIONES LOCALES	S/I
	IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	S/I
	ADQUISICIÓN A PROVEEDORES LOCALES	S/I

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° 11.4: Línea de base de iniciativas en Social

PILAR	ASPECTO	INICIATIVAS – PROYECTOS
SOCIAL	PRÁCTICAS LABORALES	1. Política de beneficios salariales para los trabajadores
		2. Premios anuales de seguridad (ACHS)

PILAR	ASPECTO	INICIATIVAS – PROYECTOS
	DERECHOS HUMANOS	S/I
	RESPONSABILIDAD SOBRE SERVICIOS Y CLIENTES	1. Conectividad con otros medios de transportes (Buses, Trolebuses, Bicicletas)
		2. Modernización de los medios de pago
		3. Accesibilidad a las estaciones. Estación Peñablanca se implementó un piloto (dos ascensores y una rampa de acceso peatonal al interior de la estación)
		4. Tren Antimicrobiano
		5. Instalación de Oficinas de Atención al Cliente (OAC)
SOCIEDAD Y COMUNIDAD	1. Mural (técnica de grafiti) en el contexto de los espacios de expresión para jóvenes artistas	
	2. Iniciativas de apoyo a la comunidad (Campaña Hogar de Cristo).	

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N° X: Línea de base de iniciativas en Medioambiente y Ciudad

PILAR	ASPECTO	INICIATIVAS – PROYECTOS
MEDIOAMBIENTE Y CIUDAD	MEDIOAMBIENTE	1. Planta de tratamiento de RILES (El Belloto), tratamiento de las aguas resultantes del lavado de trenes.
	CONSUMO DE ENERGÍA	S/I
	IMPACTO EN LA BIODIVERSIDAD	S/I
	EMISIONES	S/I
	RESIDUOS	S/I
	INFRAESTRUCTURA SIN USO	S/I
	DESARROLLO URBANO	1. Conectividad con otros medios de transportes (Buses, Trolebuses, Bicicletas)

Fuente: Elaboración propia.

Comentarios de Iniciativas por Pilar de Sostenibilidad:

- Gobernanza:** Se registran cuatro acciones, de las cuales una, está en relación al aspecto “Gobierno Corporativo” y es la Información de la “Memoria Gobierno Corporativo” (Memoria 2006-2014).
 En relación al aspecto “Ética y Transparencia se registran tres acciones, las cuales, son el “Reporte de estados financieros (Memorias 2006-2014)”, la Política de transparencia

(Memoria 2006-2014) y el “Reporte de Principales Proveedores (2006-2014)”. Nada se registra en cuanto a “Participación de Partes Interesadas”.

- **Económico:** No se registran acciones en relación a ninguno de los aspectos de este Pilar.
- **Social:** Se registran nueve acciones en relación a este Pilar, de las cuales, dos se puede vincular a “Prácticas Laborales”; nada en relación a “Derechos Humanos”; cinco en relación a la “responsabilidad e clientes y servicios”, en las cuales destacan iniciativas de “Conectividad con otros medios de transportes”, “Modernización de los medios de pago”, “Accesibilidad a Estaciones”, “Tren Antimicrobiano” y la “Instalación de Oficinas de atención al Cliente”.

Con respecto al aspecto “Sociedad y Comunidad”, se registran dos acciones: un “Mural par la expresión de jóvenes artistas” y la campaña “Hogar de Cristo”

- **Medioambiente y Ciudad:** Sólo se registra una actividad en relación al aspecto “Medioambiente”, la cual es la “Planta de tratamiento de RILES (El Belloto)”, tratamiento de las aguas resultantes del lavado de trenes.

8.3 Fichas de acciones y proyectos

En base a la nómina de acciones y/o proyectos presentada, el Comité de Trabajo para la Sostenibilidad realizó fichas de perfil de cada una de las iniciativas, las cuales, son las siguientes:

Proyecto 1: Metro Valparaíso buscando estándares de accesibilidad universal y de atención al cliente

1. Tema relevante	Acondicionamiento espacial para personas con capacidades diferentes.		
2. Objetivo general	Generar estándares de accesibilidad y movilidad universal en estaciones.		
3. Objetivos específicos	1. Asegurar el cumplimiento de ley de movilidad universal en todas las estaciones a diciembre 2018.	2. Dotar de accesibilidad y movilidad universal dentro de la propiedad de Metro, de acuerdo a la Ley, para usuario y ciudadano a diciembre 2018.	
4. Nombre de acción/proyecto	Metro Valparaíso buscando de estándares de accesibilidad universal y de atención al cliente		
5. Pilar (o principio) de Sostenibilidad	Social Económico		
6. Ámbito de Valor Compartido	Bienestar. Apoyo al desarrollo local.		
7. Descripción iniciativa	8. Actividades	9. Duración	10. Presupuesto
Mejorar la situación en toda la red de estaciones de Metro Valparaíso, con el fin de implementar en los proyectos, mejoras con respecto a la accesibilidad universal para usuarios y ciudadanos.	- Capacitación SENADIS, SENAMA y organismo representativo de niños y niñas para el personal de primera línea.	12 meses	\$ 1.500.000
	- Realizar experiencia de servicio con niños y niñas y personas con capacidades diferentes.		
	- Establecimiento de protocolo en conjunto con SENADIS, SENAMA y organismo de niños, niñas que resguarde la movilidad de personas.		
	- Revisar, analizar e involucrar en la medida que sea atingente, las conclusiones y recomendaciones del estudio de Ciudad Accesible para Metro Valparaíso.		
11. Equipo responsable	12. Aliados internos	13. Grupo de Interés identificado	14. Dedicación en h/p
Director de Proyecto.	- Comité Sostenibilidad. - Unidad de Proyectos. - Equipo Comunicaciones Quásar. - Prevencionista de Riesgo.	Relación recíproca: - SENADIS- SENAMA. - Municipios. - Clientes. Relación monitoreable: - Juntas de Vecino	Se consideran 6 participantes, con 1,5 horas semanales por cada uno.
15. Impacto o riesgo al cual responde	Imagen y Reputación Desarrollo Económico		
16. Resultados esperados	17. N° estimado de beneficiados	18. Indicadores de seguimiento	19. Indicador de logro

Accesibilidad y movilidad universal.	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes adultos mayores 5.000. - Clientes discapacitados 500. - Población afectada 30.000 (aquellos que cruzan la ciudad). 	<ul style="list-style-type: none"> - Catastro con N° de clientes con capacidades diferentes que usan el servicio. - Catastro con N° de personas con capacidades diferentes que hacen uso de cruce a nivel de estaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - 100% de las personas pueden acceder, cruzar o modificar su desplazamiento libremente y sin ayuda de terceros.
--------------------------------------	---	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Proyecto 2: Creación de una mesa de diálogo y consulta para Metro Valparaíso.

1. Tema relevante	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de las comunidades. - Aporte a la economía y desarrollo local. 		
2. Objetivo general	Fortalecer lazos con la comunidad para mejorar su calidad de vida.		
3. Objetivos específicos	1. Generar espacio de diálogo y de acciones conjuntas en bien de la comunidad.	2. Definir formas y condiciones como la comunidad participará de los proyectos de acuerdo a lo conversado en mesa de diálogo y consulta 2016.	
4. Nombre de acción/proyecto	Creación de una mesa de diálogo y consulta para Metro Valparaíso.		
5. Pilar (o principio) de Sostenibilidad	Gobernanza Económico Social		
6. Ámbito de Valor Compartido	Apoyo al desarrollo local. Bienestar		
7. Descripción iniciativa	8. Actividades	9. Duración	10. Presupuesto
Crear una mesa de diálogo y consulta en la Provincia del Marga Marga, con el fin de levantar proyectos sociales que impacten positivamente en la calidad de vida de la comunidad.	-Diagnóstico y levantamiento de metodologías pertinentes.	Tercer trimestre 2016	\$2.000.000
	-Montar mesa técnica de preparación para el consejo.	Primer semestre 2016	
	-Revisar marco regulatorio de normativa legal vigente, para evaluar la creación de los COSOC.	Segundo semestre 2016	
	Diseño del Plan Maestro de proyectos comunitarios	Segundo semestre 2016	
11. Equipo responsable	12. Aliados internos	13. Grupo de Interés identificado	14. Dedicación en h/p
- Gerencia de Marketing y Ventas	<ul style="list-style-type: none"> - Comité Sostenibilidad. - Equipo Comunicaciones. - Equipo Legal. 	Relación recíproca: <ul style="list-style-type: none"> - SENADIS. - SENAMA. - Municipios Relación monitoreable: <ul style="list-style-type: none"> - Juntas de Vecinos. - Colegios. 	160 horas
15. Impacto o riesgo al cual responde	Imagen y Reputación		
16. Resultados esperados	17. N° estimado de beneficiados	18. Indicadores de seguimiento	19. Indicador de logro
-Creación de una mesa técnica que promueva proyectos realizables con impacto positivo en los ciudadanos	- 80.000 usuarios y 20.000 personas cercanas a las 10 estaciones.	<ul style="list-style-type: none"> -N° de reuniones programadas y realizadas -N° de proyectos presentados. 	-Mejora de percepción de Metro Valparaíso preocupado por usuarios y público en general.

cercanos al servicio de Metro Valparaíso.		-N° de proyectos realizados. -Encuesta de Satisfacción	-Imagen Metro Valparaíso como empresa cercana, que escucha y actúa frente a comunidades. *Ambos indicadores serán identificados en la Encuesta de Percepción que anualmente realiza Metro Valparaíso.
---	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

8.4 Presupuesto del Plan de Acción

Según los proyectos que consideran presupuesto para su implementación durante el año 2016, el consolidado presupuestario del Plan de Acción para Metro Valparaíso es de:

Cuadro N° 8.4: Presupuesto consolidado de proyectos Plan de Acción 2016.

PILAR	ÁMBITO	PROYECTO	PRESUPUESTO
Social.	Bienestar	Metro Valparaíso con estándares de accesibilidad universal y atención al cliente.	\$2.000.000
Gobernanza.	-	Creación de una mesa de diálogo y consulta para Metro Valparaíso.	\$1.500.000
TOTAL PRESUPUESTO 2016			\$3.500.000

Fuente: Elaboración propia.