

GRUPOEFE

Reporte de **SOSTENIBILIDAD**

Matriz Corporativa
Grupo EFE
Empresa de los Ferrocarriles del Estado

Información de la empresa [G4-3, G4-5]

Nombre de la empresa:
Empresa de los Ferrocarriles del Estado

Nombre de Fantasía:
Grupo EFE

Rol Único Tributario:
61.216.000-7

Domicilio Legal:
Morandé Nº 115, Piso 6, Santiago

Giro:
Servicio de transporte de pasajeros y carga

Teléfono:
+ 56 2 2585 5050





REPORTE DE SOSTENIBILIDAD MATRIZ CORPORATIVA

GRUPO EFE

2016



CONTENIDO

Mensaje del Presidente del Directorio de EFE 6

Bienvenida de la Gerente General de EFE 8

I. PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD Y VALOR COMPARTIDO 10

II. RADIOGRAFÍA A GRUPO EFE 25

III. GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA 46

IV. NUESTRO EQUIPO 69

V. NUESTRO ENTORNO 91

Tabla de Indicadores GRI 130



Mensaje de nuestro PRESIDENTE

[G4-1]

Desde hace ya varios años, el tema de la sostenibilidad se viene abriendo paso consistentemente en el seno de las políticas públicas en el mundo y en Chile nos hemos ido incorporando paulatinamente a esta tendencia. Desde 2015 y con mayor ahínco durante 2016, la Empresa de Ferrocarriles del Estado y en particular su matriz corporativa, se vio enfrentada al gran desafío de incorporar tal dimensión en su quehacer, lo que se expresa en este nuestro Primer Informe de Sostenibilidad.

En estas páginas ponemos a disposición de la sociedad, nuestro desempeño durante 2016 en los cuatro ámbitos que habitualmente se tienen en cuenta en torno a la sostenibilidad, como son el social, económico, medioambiental y gobernanza.

Inclusión de las comunidades, impactos sociales, transparencia, aportes al desarrollo local y por supuesto la seguridad, son sólo algunos de nuestros temas prioritarios, que esperamos relevar en el desarrollo de éste y otros Informes que vengan a futuro.

De esta forma, a fines de 2015 dimos a conocer nuestra Política de Sostenibilidad y durante 2016 hemos desplegado sus definiciones. Son dos años de trabajo en los que hemos avanzado en estos cuatro pilares, destacando especialmente nuestro propósito por ser una empresa más cercana y consciente con su entorno.

En este contexto y después de un proceso de relacionamiento y escucha activa de nuestros Grupos de Interés, nos propusimos poner énfasis en la gestión de aquellos temas que aparecen como más relevantes. De esta forma logramos identificar cuál sería nuestra hoja de ruta en materia de Sostenibilidad para los próximos años.

Inclusión de las comunidades, impactos sociales, transparencia, aportes al desarrollo local y por supuesto la seguridad, son sólo algunos de nuestros temas prioritarios, que esperamos relevar en el desarrollo de éste y otros Informes que vengan a futuro.

Los invito entonces a leer nuestro primer Reporte de Sostenibilidad y así conocer en detalle la gestión de la Matriz Corporativa de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, la empresa estatal con más historia en el país.

Germán Correa
Presidente de EFE



Mensaje de nuestra

GERENTE GENERAL

[G4-1]

Somos conscientes de que es un largo proceso y que requiere constancia y perseverancia, y en ello hemos concentrado gran parte de nuestros esfuerzos.

2016 fue un año de intenso trabajo para implementar y dar a vida a la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido de cada una de las empresas que conforman el Grupo EFE. Así, este año concentramos nuestros esfuerzos en comprender el significado de la Sostenibilidad, más allá de las definiciones y de los pilares que la sustentan, y entregamos las primeras herramientas para iniciar el camino hacia la construcción de una cultura sostenible.

Cada uno de los proyectos, acciones y decisiones, fue trabajado en equipo, en forma consciente y responsable, apoyados desde la Dirección de la empresa e implementados de manera transversal en las distintas áreas. Porque nuestro principal desafío es vivir la Sostenibilidad, verla reflejada no sólo en los grandes proyectos de la empresa, sino en todo nuestro actuar.

Este primer reporte de EFE Corporativo, realizado como un ejercicio voluntario, da cuenta del momento que vive hoy la empresa, con sus fortalezas y debilidades, y también refleja nuestro compromiso para hacer de EFE, un espacio de crecimiento permanente en torno la acción sostenible y el desarrollo de valor compartido.

Creemos que es un buen punto de partida y estamos seguros que en nuestros próximos ejercicios de reportabilidad, se verán plasmados los resultados del esfuerzo y compromiso que estamos desarrollando hoy.

Marisa Kausel
Gerente General
Empresa de los Ferrocarriles del Estado

NUESTRO PRIMER

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



Capítulo I

NUESTRO REPORTE

A un año de la definición de nuestra Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, realizamos un nuevo avance en la construcción de una gestión sostenible y comprometida con la generación de valor compartido, a través de la publicación del primer Reporte de Sostenibilidad de la Matriz Corporativa, así como también los primeros informes de cada una de nuestras empresas filiales.

Este Reporte busca mostrar la gestión, contribución y resultados respecto de las acciones en materia económica, social y urbano-ambiental con nuestros grupos de interés y el país en el periodo 2016. De esta manera, Grupo EFE y filiales asumen en forma permanente el compromiso por transparentar periódicamente sus acciones en este ámbito.

Este informe ha sido elaborado a partir de los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por sus siglas en inglés), en su versión G4, cuyas exigencias en cuanto a transparencia y profundidad de la información, promueven la mejora continua de la gestión empresarial y una mayor inclusión de los grupos de interés, lo que se alinea con las prácticas, directrices de gestión y desafíos actuales de Grupo EFE.

Definición de los contenidos del reporte [G4-18]

En 2015, EFE y sus filiales, realizaron una exhaustiva revisión de los desafíos que conlleva la gestión sostenible para su desarrollo. Esta labor, que involucró una activa participación de nuestros colaboradores y grupos de interés, también fue impulsada y estimulada por los lineamientos del Sistema de Empresas Públicas (SEP) en materia de responsabilidad social y generación de valor compartido.

Siguiendo las recomendaciones del estándar GRI, Grupo EFE llevó a cabo un acucioso proceso de identificación de los temas o asuntos más relevantes a gestionar en cada empresa. En este contexto, los ámbitos más relevantes son aquellos que reflejan los efectos o impactos económicos, sociales y urbano-ambientales de la organización y aquellos aspectos que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

Estos temas sirvieron como base y fundamento para la construcción de la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido y para la elaboración del presente documento.

PARÁMETROS GENERALES
[G4-28; G4-29, G4-30; G4-31; G4-32; G4-33]

Período reportado: **1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

Ciclo de presentación: **Anual**

Opción de conformidad: **Esencial**

Verificación: **al ser este el primer ejercicio de reporte se ha decidido no someter el proceso a verificación externa.**

Contacto: **Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad (Morandé 115, piso 6, Santiago de Chile. comunicaciones.efe@efe.cl).**

El proceso [G4-24, G4-25]

El levantamiento, análisis y posterior definición de los temas relevantes fue producto de un proceso de co-construcción de cada empresa del grupo, y sus respectivos grupos de interés, a través en un trabajo de escucha abierta y activa, que tuvo las siguientes etapas:

1

El primer paso fue la institucionalización de una estructura de trabajo conformado por el Comité Estratégico para la Sostenibilidad (CES), alojado en la alta dirección de Grupo EFE, acompañado por un Comité de Implementación de la Política (CIP) en cada empresa filial. El CES fue el encargado de liderar y acompañar el proceso de definición de temas relevantes, considerando el estado actual del grupo de empresas en materia de sostenibilidad, así como también, la visión presente y futura.

2

Luego se realizó un análisis comparado de los cuatro pilares de gestión de sostenibilidad establecidos por el SEP en la Guía de Gobierno Corporativo sobre "Responsabilidad Social Empresarial y Valor Compartido". Estos pilares son:

- Gobernanza: relacionado a gobierno corporativo, ética, transparencia y participación de partes interesadas

- Economía: referido a las inversiones en comunidades, contrataciones locales, impacto de la inversión en infraestructura y servicio y adquisiciones a proveedores locales

- Social: asociada a prácticas laborales, derechos humanos, responsabilidad de servicios y clientes, y sociedad y comunidad;

- Ciudad y Medioambiente: vinculado al consumo de energía, impacto en biodiversidad, gestión de emisiones y residuos, infraestructura sin uso y desarrollo urbano.

*Adicionalmente, se consideró un pilar transversal a todos los anteriores: Innovación.

3 En una tercera etapa se estableció un catastro de todas las acciones que EFE y sus filiales venían desarrollando en todas estas materias.

4 En una cuarta etapa se levantó -de manera participativa- la Cadena de Valor de la empresa, con especial énfasis en sus procesos primarios. Como Cadena de Valor se entiende "la secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios" (SEP, 2015)

5 En quinto lugar, se formalizó el mapa de grupos de interés de la matriz y cada filial, según los procesos primarios de cadena de valor y de acuerdo a la tipología entregada por SEP.

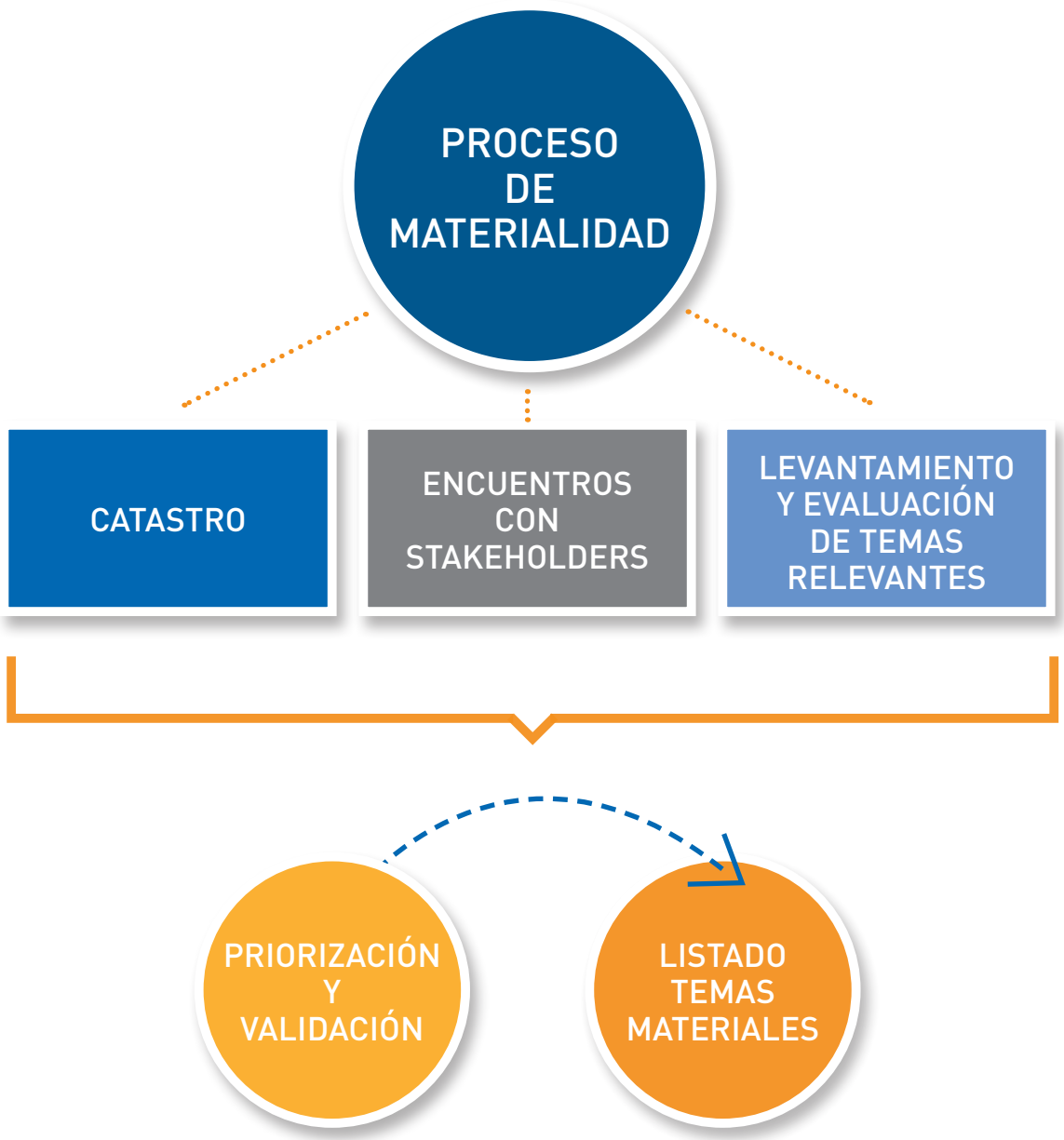
6 Asimismo, se llevaron a cabo tres Encuentros de Sostenibilidad y Valor Compartido, dos nacionales y uno local, compuesto por un desayuno con autoridades y un taller con grupos de interés. En los encuentros los participantes dieron su parecer respecto a cuáles son los temas que la empresa no puede pasar por alto si quiere avanzar en sostenibilidad y compartir valor.



Encuentro de Sostenibilidad y Valor Compartido en la Quinta Región, en el cual participaron colaboradores de todas las filiales de Grupo EFE.

A los encuentros nacionales fueron convocados un número representativo de trabajadores de cada una de las empresas que conforman EFE. En tanto, al encuentro local asistieron colaboradores y representantes de diversos grupos de interés externos.

El encuentro local constó de tres sesiones: una interna de preparación, liderada por el Comité de Implementación de la Política; una de consulta propiamente tal y, finalmente, una de análisis y priorización de temas relevantes y la correspondiente matriz de materialidad.

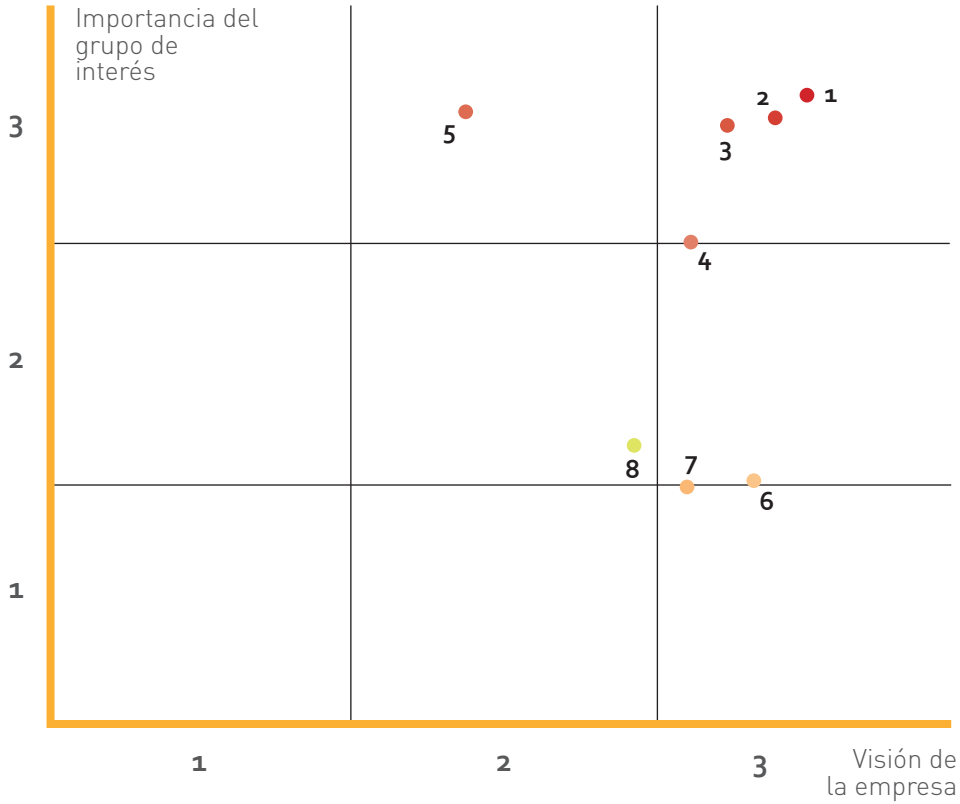


Matriz de temas relevantes [G4-19, G4-20, G4-21, G4-27]

A partir del trabajo descrito anteriormente se identificaron y sistematizaron un total de 16 temas relevantes para EFE. Dichos temas, fueron priorizados por cada empresa, cruzando los niveles de relevancia asignados por los grupos de interés y por la empresa en la matriz de materialidad, a través de su Comité de Implementación de la Política.

Adicionalmente, el listado de temas priorizados fue precisado por cada empresa, en el caso de la Matriz Corporativa, los temas relevantes para el ejercicio en 2016 fueron:

PRIORIZACIÓN DE TEMAS RELEVANTES



1	Inclusión de las comunidades
2	Impacto socio-ambiental en comunidades
3	Seguridad
4	Derechos y prácticas laborales
5	Gestión de la información
6	Gobernanza y transparencia corporativa
7	Satisfacción del usuario
8	Aporte a la economía y desarrollo local

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

- Vertical: ***Valoración de los Grupos de Interés***
- Horizontal: ***Valoración de la Empresa***

Los temas seleccionados como prioritarios, surgen de la intersección de las valoraciones más altas de cada eje.

El Comité de Implementación de la Política, para efectos de la gestión y el reporte de estos temas, ha trabajado en su análisis, estableciendo el desglose de aspectos e indicadores que incluye cada tema. Los temas priorizados, el desglose en aspectos y la cobertura de los mismos, puede revisarse en el siguiente cuadro:



Encuentro de Sostenibilidad para el levantamiento de temas relevantes de los Grupos de Interés de Matriz Corporativa.

TEMAS RELEVANTES PRIORIZADOS POR MATRIZ



- Programas de desarrollo y participación de la comunidad local
- Derechos de la población indígena
- Inclusión y diversidad a personas de la comunidad
- Mantención y resguardo de las costumbres locales
- Efectos negativos sobre las comunidades locales

Dentro y fuera de la organización



- Gestión de la energía
- Cumplimiento regulatorio
- Gastos e inversiones ambientales

Dentro de la organización

- Reasentamientos humanos
- Evaluación de la repercusión social de los proveedores
- Mecanismos de reclamación por impacto social
- Impacto en la biodiversidad
- Emisiones
- Efluentes y residuos
- Mitigación del impacto de los productos y servicios
- Mecanismos de reclamación en materia ambiental

Dentro y fuera de la organización



- Salud y seguridad en el trabajo
- Salud y seguridad de los clientes
- Seguridad en la comunidad

Dentro de la organización
Dentro y fuera de la organización



DERECHOS Y PRÁCTICAS LABORALES

- Perfil del empleo
- Capacitación y educación
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
- Clima laboral
- Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales

- Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

Dentro de la organización

Dentro y fuera de la organización



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Desarrollo de aplicaciones para usuarios
- Información a la comunidad
- Comunicaciones externas e internas

Dentro y fuera de la organización



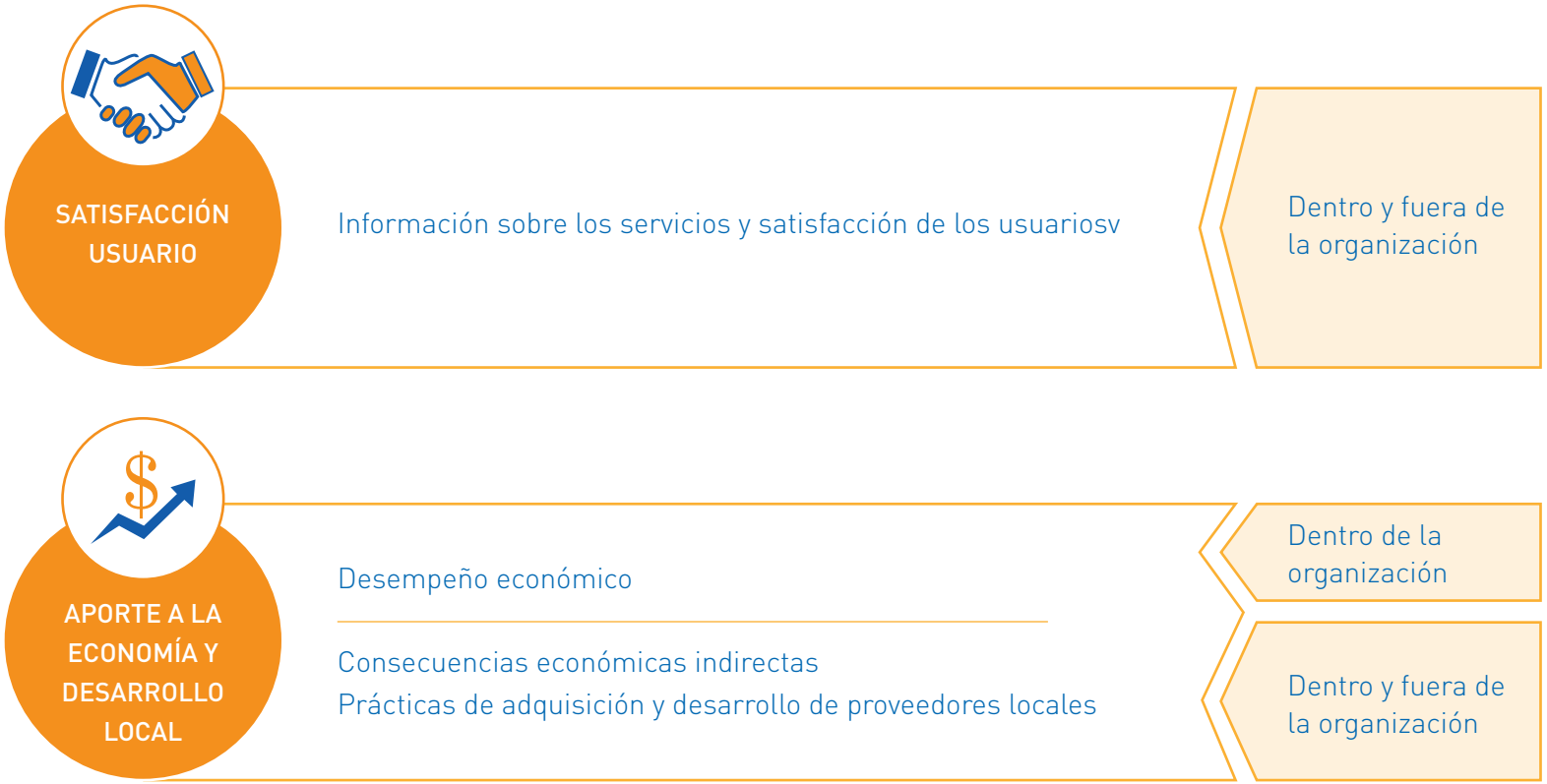
GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA

- Lucha contra la corrupción
- Aportes políticos
- Cumplimiento regulatorio
- Relación matriz/filiales

- Ayudas recibidas del gobierno
- Competencia leal
- Transparencia de remuneraciones

Dentro de la organización

Dentro y fuera de la organización


SATISFACCIÓN USUARIO
Información sobre los servicios y satisfacción de los usuariosv
Dentro y fuera de la organización
APORTE A LA ECONOMÍA Y DESARROLLO LOCAL
Desempeño económico
Dentro de la organización
Consecuencias económicas indirectas
Prácticas de adquisición y desarrollo de proveedores locales
Dentro y fuera de la organización









Trabajo en Sostenibilidad y Valor Compartido de Grupo EFE durante 2015 y 2016

Enfoques de gestión [G4-26]

De acuerdo a los lineamientos entregados por *Global Reporting Initiative* en su versión G4, para cada uno de los temas materiales identificados se debe explicitar el enfoque de gestión con que está siendo abordado. Es decir, es necesario explicitar por qué es relevante, de qué manera nuestra empresa se está haciendo cargo de estas temáticas y cuáles han sido los resultados de la gestión. Ello nos permite transparentar el desempeño en sostenibilidad de manera clara y consistente con la operación y los impactos de la empresa.

La siguiente tabla sintetiza los enfoques de gestión de cada uno de nuestros temas materiales e indica los capítulos en que se encuentran los resultados de la gestión correspondiente.

TEMA MATERIAL	OBJETIVO	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
INCLUSIÓN DE COMUNIDADES	• Institucionalizar el relacionamiento con las comunidades como eje clave en el desarrollo de la empresa. • Gestionar y fortalecer el vínculo de EFE con las comunidades, a través de la participación activa, inclusión, respeto y confianza.	• Plan de relacionamiento proyecto Metrotren Nos y Metrotren Rancagua. • Plan relacionamiento comunitario Proyecto tren Alameda -Melipilla. • Plan relacionamiento comunitario proyecto tren Santiago - Batuco. • Plan de erradicación de campamentos (Proyecto de Sostenibilidad). • Programa puesta en valor del patrimonio. • Apoyo a casas acogida Rebeca Ergas.• Servicio trenes turísticos.	Capítulo III ¨Gobernanza y Transparencia"

TEMA MATERIAL	OBJETIVO	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
IMPACTO SOCIO-AMBIENTAL EN COMUNIDADES	• Implementar la gestión ambiental como un pilar transversal con foco en la conservación de la naturaleza, reciclaje y limpieza de la faja vía en conjunto con las comunidades.	• Normalización de residuos (Proyecto de Sostenibilidad). • Plan de Manejo de Residuos Maestranza San Eugenio. • Eliminación de chatarra en estaciones. • Grupo EFE contigo en terreno (Proyecto de Sostenibilidad). • Estudio Impacto Ambiental proyecto Tren Alameda - Melipilla.	Capítulo V "Responsabilidad y vínculo con el entorno"
SEGURIDAD	• Impulsar la generación de infraestructura que se integre al entorno urbano y la comunidad.	• Respeta tu vida, respeta la línea tren (Proyecto de Sostenibilidad). • Proyecto de cruces. • Plan de erradicación de campamentos (Proyecto de Sostenibilidad). • Eliminación de chatarra en estaciones.	Capítulo V "Responsabilidad y vínculo con el entorno"
DERECHOS Y PRÁCTICAS LABORALES	• Potenciar derechos y buenas prácticas laborales. • Mejorar e incrementar la comunicación interna entre trabajadores, tanto de la matriz como de filiales.	• Grupo EFE recargado: reforzando nuestras capacidades • Programa de mejoramiento de clima laboral. • Programa de beneficios EFE. • Programa EnTRENate • ¡Muévete por ti!	Capítulo IV "Nuestro equipo"
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	• Potenciar los canales de comunicación de la empresa con las comunidades. • Fortalecer los canales de comunicación interna de la empresa con sus colaboradores y otros grupos de interés	• Conectados por la red (Proyecto de Sostenibilidad). • Medios y planes de comunicación interna (desayunos, boletines, etc.)	Capítulo III ¨Gobernanza y Transparencia"

TEMA MATERIAL	OBJETIVO	GESTIÓN 2016	UBICACIÓN EN EL REPORTE
GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA	• Potenciar la confianza y participación con los grupos de interés, con el propósito de seguir trabajando alineados en los objetivos de la compañía. • Impulsar procesos de contratación transparentes.	• Modelo de prevención de delitos y control de inteligencia corporativa. • Instalación de Comité de Ética. • Implementación de un Canal de Denuncias a través de distintos medios. • Publicación actualizada en sitio web temas de transparencia y Gobierno Corporativo. • Reglamento especial para empresas contratistas y subcontratistas.	Capítulo III ¨Gobernanza y Transparencia"
SATISFACCIÓN USUARIO	• Mejorar la calidad del servicio a los usuarios, posicionando al tren como un medio de transporte seguro, eficiente, amigable con el medioambiente y confiable.	• Macro proyectos infraestructura	Capítulo V "Responsabilidad y vínculo con el entorno"
APORTE A LA ECONOMÍA Y EL DESARROLLO LOCAL	• Potenciar alianzas EFE / municipio / comunidad para fortalecer el desarrollo de comunidades en el área de influencia de EFE.	• Somos comunidad y cultura: Plan de asociación para el resguardo y uso de los inmuebles • Plan de erradicación de campamentos (Proyecto de Sostenibilidad). • Trenes turísticos.	Capítulo V "Responsabilidad y vínculo con el entorno"

Capítulo II

RADIOGRAFÍA DE GRUPO EFE



Capítulo II

RADIOGRAFÍA DE GRUPO EFE

Con 132 años de historia contribuyendo al desarrollo del país, la Empresa de Ferrocarriles del Estado, es hoy la estatal con más tradición del país. Desde sus inicios en 1884, EFE se trazó como misión ser un aporte para Chile, al integrarse como una alternativa eficiente en el transporte de Arica y desde la Quinta Región, hasta Puerto Montt.

A través del ferrocarril, el transporte de carga y pasajeros, es confiable, seguro y eficiente. El tren es capaz de ofrecer un servicio con baja accidentabilidad en comparación a otros modos de transporte, y que además, aporta a disminuir la congestión vial y por ende la contaminación.

Por esta razón, hoy nuestro estándar apunta a entregar la mejor experiencia de servicio, articulando soluciones óptimas que nos permitan al mismo tiempo contribuir de manera sostenible al desarrollo social y económico del país.

De esta forma, estamos convencidos, que lograremos generar valor compartido: alcanzando nuestros desafíos de la mano con nuestros grupos de interés y siempre comprometidos con el medio ambiente, la comunidad y el país.

Beneficios del modo ferroviario



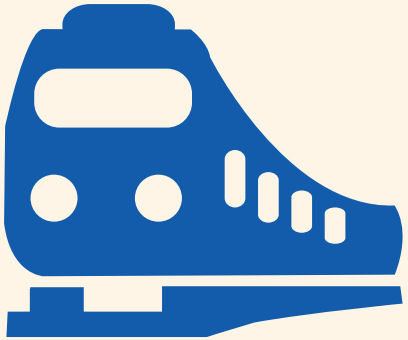
- Disminución de los tiempos de viaje.
- Aporte a la conectividad de las ciudades.
- Medio de transporte inclusivo que cumple con la Ley de Accesibilidad Universal.
- Integración a otros medios de transporte.
- Ofrece un medio seguro de transporte, gracias a la menor tasa de accidentabilidad en comparación a otros medios, como también al confinamiento (cierre perimetral) de la vía férrea.
- Aporta a la descongestión vial (en pasajeros y carga).
- Es un medio de transporte sostenible y que colabora con el cuidado del medioambiente, gracias a que los nuevos trenes adquiridos por Grupo EFE (X´trapolis) generan menos ruidos y vibraciones.

Beneficios del transporte de carga



- Ofrece mayor capacidad de carga por eje.
- Permite el transporte de grandes volúmenes.
- Tiene una menor tasa de accidentabilidad.
- Reduce el consumo de combustibles.
- Tiene acceso directo a los principales puertos del país.
- Disminuye de tiempo de operación en puertos.
- Menor cantidad de emisiones contaminantes.
- Menor ocupación de superficie.
- Aporta a la descongestión de carreteras y ciudades.

1
TREN EQUIVALE



=



8
BUSES

ó



480
VEHÍCULOS

II. HISTORIA DE LOS FERROCARRILES DEL ESTADO

1851

25 de diciembre de ese año se realiza el primer viaje en tren en Chile, entre Caldera y Copiapó

1863

Se realiza el primer recorrido de un ferrocarril entre Valparaíso y Santiago, conectando ambas ciudades en 7 horas. Todo un récord para la época, ya que en ese entonces, el trayecto tenía una duración de dos días, ya sea a caballo o en carreta.

1913

Si inaugura el Ferrocarril Arica-La Paz

EFE logra unir al país gracias a su red ferroviaria desde Iquique a Puerto Montt.

1923

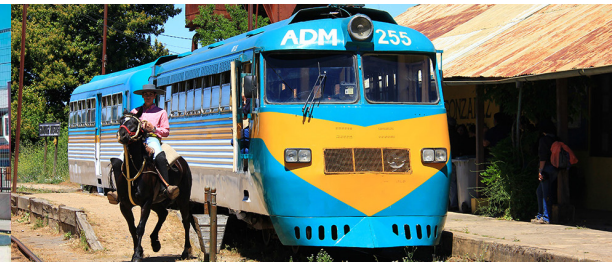
Son adquiridos modernos coches de primera clase, salones, dormitorios y comedores

1924

Se electrifica la zona entre Mapocho-Valparaíso y Alameda-San Bernardo, gracias a lo cual el tren aumentó su velocidad y los trayectos disminuyeron sus tiempos de viaje.







1945

Se compran las primeras locomotoras diésel para la red norte y cuatro años más tarde y nueve años más tarde, para la red sur.

1964

Comienza la electrificación de Alameda al sur, llegando a Laja en 1970 y a Concepción en 1971.

1973

Llegan modernos automotores japoneses de primera clase y salón para los servicios locales y de largo recorrido.

1990

Se creó el servicio de pasajeros Metrotrén, en alianza con Metro de Santiago.

1993

Se promulga la Ley Orgánica de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, que permitió modernizar su gestión y crear filiales para la ejecución de diversas tareas, separando el servicio de carga por medio de la filial FEPASA, que en 1996 se privatizó.

1995

Se crearon siete nuevas filiales para diferentes áreas de actividad, con el objeto de optimizar la explotación comercial de los activos ferroviarios, mediante la incorporación gradual de recursos y gestión privada.





1999

En diciembre de ese año se pone en marcha el Biotrén con cinco estaciones entre Talcahuano y Chiguayante.

1997

Se realiza la primera renovación de material rodante del servicio Metrotrén, por equipos UT 440.

2001

Se inaugura el servicio Terrasur a Chillán, con el objetivo de reemplazar al antiguo servicio de Automotores Diurnos a Chillán.

2005

El 23 de noviembre de ese año nace Metro Valparaíso para conectar las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Limache.

Se realiza la renovación y expansión del Biotrén.

2012

Grupo EFE adquiere nuevos automotores Xtrapolis, los que posteriormente serían utilizados en los servicios de nuestra filial Metro Valparaíso y Metrotren Nos y Rancagua de Tren Central.

2016

En febrero de este año el servicio Biotren de nuestra filial Fesur, realiza su extensión a Coronel, sumando 17 kilómetros a su red.







Somos Grupo EFE [G4-6, G4-9]

La Empresa de los Ferrocarriles del Estado, es una persona jurídica de derecho público y constituye una empresa autónoma del Estado, dotada de patrimonio propio. Se rige por el DFL Nº 1 del 3 de agosto de 1993, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Orgánica de la Empresa.

Grupo EFE está compuesto por ocho empresas – la Matriz Corporativa y siete filiales (dos de ellas sin operaciones) - y adicionalmente participa en tres coligadas (Inmobiliaria Paseo Estación S.A; Desarrollo Inmobiliario San Bernardo S.A; Empresa de Transporte Suburbanos de Pasajeros S.A.).
Para el primer ejercicio de reporte correspondiente al año 2016, cinco empresas informan su desempeño y gestión en sostenibilidad, además de la matriz corporativa: Ferrocarril Arica La Paz, Metro Valparaíso, Tren Central, Ferrocarriles del Sur e Inmobiliaria Nueva Vía.








NUESTRO AÑO EN CIFRAS

Somos
467
COLABORADORES

Existen
9
SINDICATOS

Transportamos más de
24
millones
PASAJEROS

Movilizamos más de
10.249.044
toneladas
CARGA

Generamos un total de
M$63.381.567
de ingresos de la operación

Declaradas
5
estaciones
MONUMENTO NACIONAL

Durante 2016, se mantuvo la vigencia de nuestro ***Modelo de Prevención del delito***, la cual se actualizará en 2017.

Los factores mejor evaluados en la Encuesta de Clima Laboral fueron las ***Ganas de Permanecer*** y el ***Orgullo***, demostrando así que nuestros colaboradores siguen teniendo una alta identificación con la Empresa.

En 2016 la empresa registró ***50 accidentes laborales***, ninguno de carácter grave.

300 trabajadores de la matriz corporativa ***fueron capacitados*** gracias al proyecto de Sostenibilidad "Grupo EFE recargado: reforzando nuestra capacidades".

En 2016, comprobamos que el ***76%*** de los ***trabajadores*** de EFE matriz, se identifican como ***comprometidos*** con la empresa.

Organización de la propiedad [G4-7]

GRUPOEFE

FILIALES

Metro Valparaíso GRUPOEFE

TrenCentral GRUPOEFE

Ferrocarril ARICA-LA PAZ GRUPOEFE

FESUR GRUPOEFE

INVIA GRUPOEFE

RED FERROVIARIA



Empresas que componen Grupo EFE

- EFE Matriz Corporativa
- Fesur - Ferrocarriles Suburbanos de Concepción S.A
- Metro Valparaíso - Metro Regional de Valparaíso S.A.
- Tren Central - Trenes Metropolitanos S.A.
- Servicio de Trenes Regionales Terra S.A. (Sin operación)
- Inmobiliaria Nueva Vía S.A.
- Ferrocarril de Arica a La Paz S.A.
- ITF - Infraestructura y Tráfico Ferroviario S.A. (Sin operación)



Nuestro quehacer [G4-4, G4-8]

Matriz Corporativa funciona en base a la operación diaria de tres segmentos de negocio, los que se detallan a continuación:

Transporte de carga

Este servicio es prestado por el grupo de manera indirecta, es decir, a través de contratos con empresas porteadoras ferroviarias de carga que son las que prestan el servicio a los clientes generadores de ésta.
La Gerencia de Negocio de Carga lidera el trabajo en esta materia, teniendo como misión desarrollar proyectos Logísticos asociados a los distintos canales de distribución, tales como; minería, forestal, industrial, contenedores y gráneles, así como también fomentar el uso eficiente de la red ferroviaria de modo seguro, confiable y en armonía con el medio ambiente, proporcionando un servicio de alto estándar. Esto último, con el fin de posicionar al modo ferroviario como una alternativa de transporte competitiva e incrementar la participación de esta en el país.

Ferrocarril Arica La Paz: En cumplimiento con el tratado de Paz y Amistad entre Bolivia y Chile en 1904, nuestra filial mantiene en correcto funcionamiento la línea férrea que permite transportar carga desde Bolivia a Chile de manera activa a través de la operación del Ferrocarril Arica La Paz.

Hitos 2016 en negocio de carga

- Firmamos un acuerdo de colaboración con Forestal Mininco para incrementar la participación del modo ferroviario en el transporte de productos forestales.
- Reanudamos el servicio de transporte ferroviario de contenedores al Puerto de Valparaíso.
- Abordamos la caída de siete vagones de carga al río Toltén, en la localidad de Pitrufquén, incidente que no tuvo fatalidades.
- Firmamos un acuerdo con Contopsa para el transporte de 170 mil toneladas anuales.
- Participamos en la presentación del proyecto intermodal Barrancas en San Antonio, el cual permitirá aumentar en casi 8 contenedores el transporte por ferrocarril al año.

Transporte de pasajeros

El servicio de transporte de pasajeros se ofrece actualmente en tres empresas filiales de Grupo EFE:

1. Metro Valparaíso

Su servicio atiende las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Limache, a través de 43 kilómetros de vía férrea y 20 estaciones de Metro.

2016

Metro Valparaíso ***transportó casi 20 millones de pasajeros***, lo que significa un ***aumento de un 2% respecto a 2015*** (19.30 millones de pasajeros), además por quinto año consecutivo mantuvo un EBITDA positivo.



2. Tren Central

Transporta pasajeros entre las ciudades de Santiago a Chillán y estaciones intermedias a través de tres servicios suburbanos y de mediana distancia:

- Metrotren: Santiago / Rancagua
- Buscarril: Talca / Constitución
- TerraSur: Santiago / Chillán e intermedios

2016

Tren Central *inició en 2016 la marcha blanca de su servicio Metrotren Rancagua*, el cual incorporó un nuevo sistema de pago a través de una tarjeta electrónica, además de nuevos trenes y estaciones para este tramo.



3. FESUR

Presta servicios en las Regiones del Biobío y de La Araucanía a través de:

- Biotren: Talcahuano / Hualqui / Concepción / Lomas Coloradas / Coronel
- Corto Laja: Talcahuano / Laja
- Victoria-Temuco

2016

Fesur *dio inicio a la extensión de su servicio Biotren a Coronel*, el cual tras haber finalizado su marcha blanca duplicó la cantidad de pasajeros transportados.



El aporte de nuestros proyectos

En 2016, Grupo EFE reportó importantes avances en la construcción y finalización del proyecto Metrotren Nos y Metrotren Rancagua. El cual proyecta iniciar su operación comercial durante el primer trimestre de 2017.

Principales hitos en 2016 de Metrotren Nos y Metrotren Rancagua:

- Se inauguraron 7 cruces vehiculares, entre los que destacan: Cruce vehicular desnivelado Lo Blanco y Bombero Ossandon
- Se culminó la construcción de 9 pasos peatonales en 3 comunas
- Se realizaron 2 cruces multipropósitos, en Pedro Aguirre Cerda y San Bernardo.





Asimismo, el proyecto Tren Alameda – Melipilla, recibió el Informe consolidado de aclaraciones rectificaciones o ampliaciones (ICSARA), en el marco del proceso de evaluación ambiental para la aprobación del proyecto y finalizó la ingeniería de detalle.

Mientras que el proyecto de Tren Santiago – Batuco, inició en 2016 la Participación Ciudadana Temprana, y finalizó la ingeniería básica para dar paso al inicio de la ingeniería de detalle.

Nuestros principales proyectos

• Servicio de Metrotren Santiago – Nos

Tren urbano de superficie que considera 21 kilómetros de infraestructura ferroviaria, construcción de 10 estaciones y adquisición de 12 nuevos trenes, para transportar 18 millones de pasajeros para el año 2020.

• Servicio de Metrotren Santiago – Rancagua

Tren suburbano que considera 82 kilómetros de infraestructura ferroviaria, construcción de 10 estaciones, dos compartidas con el servicio hacia Nos (Estación Alameda y Estación San Bernardo) y adquisición de 4 nuevos trenes, para transportar 5 millones de pasajeros al año 2020.

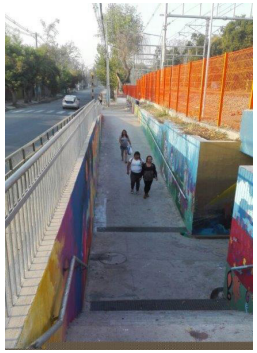
• Proyecto tren de pasajeros Alameda - Melipilla

Tren urbano en superficie que considera 61 kilómetros de infraestructura ferroviaria, construcción de 12 estaciones, adquisición de 22 nuevos trenes, para transportar más de 35 millones de pasajeros al año.

• Proyecto tren de pasajeros Santiago – Batuco

Tren urbano en superficie que considera 27,1 kilómetros de infraestructura ferroviaria, construcción de 7 estaciones (6 nuevas + Estación Quinta Normal), adquisición de 7 nuevos trenes, para transportar 13 millones de pasajeros al año. El servicio urbano implementará medio de pago integrado a Transantiago con tarjeta BIP.









Trenes turísticos



Hitos 2016

- Desarrollo de marca "Trenes Turísticos" junto a la Subsecretaría de Turismo.
- Desarrollo proyecto turístico "Arica – Poconchile".

Grupo EFE cuenta con una política de trenes turísticos que busca resguardar nuestro patrimonio, promover el turismo y aportar al desarrollo de las economías locales.

Gestión Inmobiliaria

La gestión inmobiliaria al interior de Matriz Corporativa busca maximizar la rentabilidad de sus activos, a través de distintos instrumentos ya sea como renta o como explotación inmobiliaria. Gracias a la venta y arriendo de activos inmobiliarios genera recursos permanentes para la operación. Asimismo, esta área vela también por recuperar los activos de EFE que tienen carácter patrimonial y que están siendo usados de manera irregular por terceros.

De esta forma, actualmente se administran alrededor de 800 propiedades que actualmente se encuentran en arriendo.

Hitos 2016 en gestión inmobiliaria



- Se logró la firma del contrato de servidumbre con METRO en el sector ex Estación San Diego.
- Como consecuencia del catastro de fajas vías, se inició un proceso de regularización de atraviesos irregulares en fajas vías operativas y sin uso, 1.200 de los cuales correspondieron a empresas de telecomunicaciones y energía.
- Cinco de nuestras estaciones ferroviarias fueron declaradas Monumentos Históricos por el Consejo de Monumentos Nacionales: la estación Chimbarongo en la Región de O'Higgins, y las estaciones Teno, San Rafael, Villa Alegre y Perquilauquén en la Región del Maule.
- La ex estación de trenes de Quintero abrió sus puertas a la comunidad, transformándose en un nuevo Centro Cultural para la comuna.
- Se ejecutaron las obras de rehabilitación de la Ex Estación de Talca (Monumento Nacional).
- Se apoyó la gestión para el cierre y erradicación de 9 campamentos, con sus respectivas soluciones habitacionales para 255 familias.

Nuestra cadena de valor [G4-12]

Una parte sustancial del trabajo realizado en sostenibilidad durante los años 2015 y 2016 fue el levantamiento de la cadena de valor de nuestras operaciones. Para esto, seguimos el lineamiento entregado por el Sistema de Empresas Públicas (SEP), que define la cadena de valor como "la secuencia completa de actividades o partes que proporcionan o reciben valor en forma de productos o servicios". La identificación de estas actividades facilita el análisis de los procesos y etapas de la operación, tanto de manera individual como en su interrelación.

En específico, una cadena de valor organiza las actividades de una empresa en procesos primarios y secundarios, en dónde los procesos primarios de operación son aquellas etapas que constituyen el corazón del negocio y que intervienen directamente en las posibilidades que tiene la empresa para crear valor; mientras que los procesos secundarios son aquellas actividades que proveen soporte a las actividades primarias, facilitando su continuidad.

La identificación de todos los procesos que componen nuestra actividad, nos permitió mapear grupos de interés, impactos positivos y negativos, y posibles riesgos asociados a procesos primarios de Matriz Corporativa. Esta acción nos permite avanzar hacia una gestión integral de la sostenibilidad, que nos posibilite ser cada día más conscientes y responsables con nuestro entorno.

CADENA DE VALOR MATRIZ CORPORATIVA DE EFE



Nuestra cadena de suministro [G4-EC9]

El flujo eficiente e ininterrumpido de los procesos que componen nuestra cadena de valor, se apoya en una cadena de suministro en la que nuestros proveedores comparten los valores que orientan nuestras acciones.

Para esto, el proceso de abastecimiento de nuestra empresa se guía por la Política de Adquisiciones, documento que establece los procedimientos para realizar compras de bienes o servicios en un marco ético, formal y transparente, que entregue la oportunidad de sumarse a nuestra cadena de suministro a todas las empresas que estén en condiciones económicas de hacerlo y que compartan los valores que nos inspiran.

En 2016 nuestros principales proveedores, y montos de contrato fueron:

PROVEEDOR
BOMBARDIER EUROPEAN INVESTMENT
CONSORCIO GLOBE ICF S.A.
CONSORCIO TECDRA S.A.
SISTEMAS SEC S.A.
BESALCO S.A.
FERROVIAL AGROMAN CHILE S.A.
ASSIGNIA INFRAESTRUCTURAS S.A.
INDRA SISTEMAS CHILE S.A.
COMSA PROYECTO ZONA NORTE S.A.
TECNICAS MODULARES E INDUST. CHILE
ICIL ICAFAL PROY. ZONA SUR SA
COLMAR TECHNIK S.R.L
ECISA SICE SPA
CRUZ Y DAVILA INGENIEROS CONSULTORE
INCAR SEGURIDAD LIMITADA
M.F. WIRTH RAIL CORP.
SACYR CHILE S.A.

Todos los proveedores de EFE en 2016 fueron locales, es decir que la empresa no contó con proveedores internacionales.

Gasto en proveedores

Durante el 2016, el gasto total en proveedores fue de $10.572.149 UF (Se incluyen los gastos relacionados con contratos suscritos con EFE, compras directas, liquidaciones y finiquitos, y órdenes de compra de toda naturaleza).

Estos gastos fueron mayoritariamente consignados en servicios de auditoría de los Estados Financieros de Grupo EFE y filiales, servicios de administración de tráfico, seguridad y protección personal, suministro de rieles, construcción de obras civiles y mantención de vías.

Evaluación laboral contratistas [G4-LA14, G4-LA15]

En EFE creemos que el relacionamiento permanente y activo con nuestros grupos de interés, es clave para el exitoso desarrollo de nuestras acciones, más aún de aquellas relaciones comerciales y contractuales que tenemos con nuestros contratistas o con aquellas empresas que nos prestan servicios o nos venden sus productos.

En este sentido, durante el 2016, la empresa realizó un análisis del cumplimiento de la normativa laboral, de aquellos contratistas que proveen servicios de personal a EFE.

Se identificó que del 100% de los proveedores en esta categoría, sólo el 0.5% presentó multas previsionales y el 1% obtuvo una infracción de esta naturaleza.

EFE tiene el derecho de retener los estados de pago cuando el prestador del servicio presenta incumplimientos a la normativa laboral respecto de sus trabajadores.

Modelo estratégico de Abastecimiento Corporativo

Con el objetivo de maximizar la eficiencia de las compras, entregar niveles de servicio basados en las mejores prácticas de la industria y aportar a la transparencia de los procesos de licitación en todas las áreas de nuestra empresa, en 2015, definimos un nuevo Modelo Estratégico de Abastecimiento Corporativo, el cual se implementó en el año 2016.

Entre sus pilares más relevantes se encuentran los siguientes:

Compras y licitaciones planificadas, competitivas, y ejecutadas de forma eficiente y con criterios compartidos.	Creación de valor a través de la gestión de categorías estratégicas, tales como energía, mantenimiento y rehabilitación de infraestructura, ITO y servicios de guardacruces, entre otros.	Automatización de procesos de compras y gestión de proveedores para estandarizar el registro de proveedores REGIC, la evaluación de Proveedores en Plataforma REGIC, y el proyecto de Implementación de Plataforma de Compras Estratégicas, entre otros.	Mayores niveles de transparencia en el desarrollo de licitaciones.

Actualmente existe una Subgerencia encargada exclusivamente de los temas de abastecimiento, la cual tiene por objetivo, coordinar y facilitar los procesos de compra. Esta área dependiente de la Gerencia de Finanzas, recibe solicitudes de todas las gerencias de EFE para luego realizar el contacto con los proveedores para contar con sus bienes y servicios y así dar cumplimiento a los requerimientos realizados.

Capítulo III

GOBERNANZA EN GRUPO EFE



Capítulo III

GOBERNANZA EN GRUPO EFE

En todas las empresas del grupo, nuestro órgano superior de gobierno es el Directorio, el cual está apoyado por comités de directores y la plana ejecutiva. El Directorio es el responsable de velar por el actuar eficiente y sostenible de la organización, entregando lineamientos y cursos de acción claros para la empresa en sus acciones a corto, medio y largo plazo.

Estructura de gobierno [G4-34]

La estructura de gobierno corporativo de EFE está determinada por la Ley Orgánica Constitucional de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, que establece cómo se constituye el Directorio de la empresa, sus comités y también la alta dirección de la empresa. EFE, al ser una empresa estatal, se rige por el Código SEP (Sistema de Empresas Públicas), quien vela por la correcta gestión de las acciones estratégicas de la empresa a través de la fiscalización y evaluación de las metas anuales.

SEP cuenta con una serie de lineamientos a nivel de gobierno corporativo al que Grupo EFE debe dar cumplimiento, entre los cuales destacan los principios del Gobierno Corporativo, de las empresas que pertenecen al sistema.

Estos principios son:

- Uso eficiente de los recursos
- Separación de los roles de Estado como empresario y como regulador
- Condiciones competitivas de acceso a financiamiento
- Tratamiento equitativo a los accionistas
- Transparencia e Información
- Responsabilidad del directorio

Directorio [G4-17, G4-40, G4-LA12]

Tal como lo establecen los Principios de Gobierno Corporativo de las empresas SEP, el Directorio es responsable de la orientación estratégica de la empresa, del control efectivo de los ejecutivos frente a la empresa y sus accionistas. Deberá asegurarse de contar siempre con la información más completa, actuando de buena fe, con los más altos estándares de buenas prácticas y en el más alto interés de la sociedad y el accionista, en este caso el Sistema de Empresas Públicas.

Además, los integrantes del Directorio, como parte de la empresa y para servir de ejemplo a los colaboradores, cumplen con las normas internas de EFE, como también con los niveles de ética establecidos en nuestro Código de Ética interno.

De acuerdo a lo señalado en la Ley Orgánica Constitucional de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, en su artículo cuarto, el Directorio debe estar compuesto por siete miembros, y la facultad de designarlos y/o removerlos fue delegada al SEP en 2003. Actualmente, el Directorio de Grupo EFE está integrado por:

DIRECTORIO MATRIZ CORPORATIVA

Germán Correa Díaz
Presidente del Directorio
Desde 1 de julio de 2016
Hasta 30 de abril de 2018

David Guzmán Silva
Director
Desde 14 de mayo de 2014
Hasta 30 de abril de 2018

Magdalena Frei Larraechea
Directora
Desde 14 de mayo de 2014
Hasta 30 de abril de 2018

José Miguel Cruz González
Director
Desde 14 de mayo de 2014
Hasta 30 de abril de 2018

Óscar Peluchonneau Contreras
Director
Desde 14 de mayo de 2014
Hasta 30 de abril de 2018

Pablo Lagos Puccio
Director
Desde 14 de mayo de 2014
Hasta 30 de abril de 2018

Marcela Guzmán Salazar
Directora
Desde 1 de noviembre de 2016
Hasta 30 de abril de 2018

Pedro Pérez Marchant
Representante de los Trabajadores
Desde septiembre de 2014
Hasta septiembre de 2018

La Ley Orgánica Constitucional de la Empresa de los Ferrocarriles del Estado, prohíbe al directorio – y por tanto a toda la empresa – realizar donaciones con fines políticos, lo cual fue profundizado en 2016 con la publicación y difusión de un instructivo que prohíbe toda actividad política al interior de la empresa.

La Sostenibilidad informada al Directorio [G4-42, G4-43]

Desde que la empresa comenzó a trabajar en materia de sostenibilidad en 2015, la información de estos avances fue entregada al Directorio por el Gerente General con apoyo de la Secretaría Ejecutiva del Comité Estratégico de Sostenibilidad (CES) del grupo.

En 2016 integramos a este Comité, CES, a un integrante del Directorio que pasó a representar a la alta dirección en todas las sesiones.

Asimismo, durante el periodo se actualizó la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, la que por primera vez integró la cadena de valor de la empresa, de esta forma el Directorio aprobó de forma unánime, los proyectos, riesgos, grupos de interés y acciones a desarrollar en materia de Sostenibilidad, entre otros aspectos.

Respecto al cumplimiento de las metas de Sostenibilidad, son informadas por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad a la Gerente General, quien luego reporta estos avances al Directorio.

Código SEP

Grupo EFE se rige por el Código SEP (Sistema de Empresas Públicas), el cual establece los requerimientos para la alta dirección de la compañía, como también las metas del grupo.
En este sentido, el Código SEP actúa bajo los siguientes aspectos:

- Gobierno corporativo y orientación preferente a la generación de
- valor
- Apertura y transparencia

- Respeto por los derechos humanos
- Respeto por los trabajadores y sus organizaciones
- Respeto por el medioambiente

Asimismo, SEP ha establecido las Guías de Responsabilidad Social y Generación de Valor Compartido, bajo lo cual Grupo EFE ha desarrollado su Política y Reporte de Sostenibilidad y Valor Compartido.

Comités de Directores [G4-38, G4-45, G4-46, G4-47, G4-57, SO3]

El Directorio cuenta con dos comités responsables de monitorear el desempeño de la empresa en los aspectos claves de su operación. Estos se describen a continuación:

Comité de Auditoría

Supervisa materias financieras y económicas, y expone al directorio sus recomendaciones en materias como: estados financieros, planes de auditoria, sistemas de remuneraciones y vela por el cumplimiento de la normativa del Código SEP, entre otras.

Integrantes:
- José Miguel Cruz González, Presidente del Comité.
- Pablo Lagos Puccio, Director.
- Marcela Guzman Salazar, Directora.
- Guillermo Ramírez Vilardell, miembro asesor del Comité de Auditoría.

Comité de Riesgos

Recomienda el Modelo de Gestión de Riesgos de EFE, estable límites de exposición de riesgo, da a conocer y establece planes de acción paracumplir con las normativas de SEP y otras entidades de gestión de riesgos; además vela por el seguimiento de aquellos riesgos más relevantes para la empresa.

Integrantes:
- José Miguel Cruz G., Presidente del Comité.
- Pablo Lagos P. Director.
- Guillermo Ramirez, asesor experto en Riesgos solo como asesor, sin facultad de decisión.
- Marisa Kausel, Gerente General de EFE.
- Raul Etcheverry, Gerente Seguridad Operacional.
- Margarita Paredes, subgerente Gestión de Riesgos.
- Matias Herrera, Oficial de Cumplimiento.
- Laura Valenzuela, Gerente Contralor.

Gestión de impactos y riesgos en sostenibilidad

A partir de la construcción y análisis de nuestra cadena de valor en su proceso primario de gestión, fue posible levantar nuestros impactos positivos y negativos, junto con la identificación de los riesgos en materia de sostenibilidad, es decir, aquellos correspondientes a gobernanza, entorno social, economía local, ciudad y medioambiente.

Siguiendo los lineamientos establecidos por SEP, los riesgos de sostenibilidad fueron validados por el Directorio y, posteriormente, integrados a nuestra matriz de riesgos corporativa, ejercicio replicado por nuestras filiales.

De esta manera y gracias a este instrumento, todas las empresas del grupo, contamos con estrategias que permiten minimizar los riesgos y disminuir sus potenciales efectos.

RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD IDENTIFICADOS EN PROCESOS DE:

- Planificación Estratégica y Desarrollo
- Ingeniería y Proyectos
- Gestión de Carga
- Gestión Inmobiliaria

Identificación y valorización del riesgo → Activación de controles → Elaboración de planes de acción → Monitoreo del cumplimiento de las acciones

De esta manera, **19 nuevos riesgos** se incorporan a la matriz corporativa

En la matriz corporativa, la gestión de riesgos es responsabilidad de la Subgerencia de Riesgos, dependiente de la Gerencia de Seguridad Operacional.

Administración [IP4] [G4-36, G4-44]

El Directorio de EFE ha confiado la ejecución de sus decisiones y lineamientos estratégicos a un equipo de profesionales de alto desempeño, responsables de articular los intereses de Grupo EFE con el quehacer y necesidades de cada una de nuestras empresas filiales. El cumplimiento de la gestión es liderado por la Gerente General de la Matriz Corporativa, Marisa Kausel Contador.

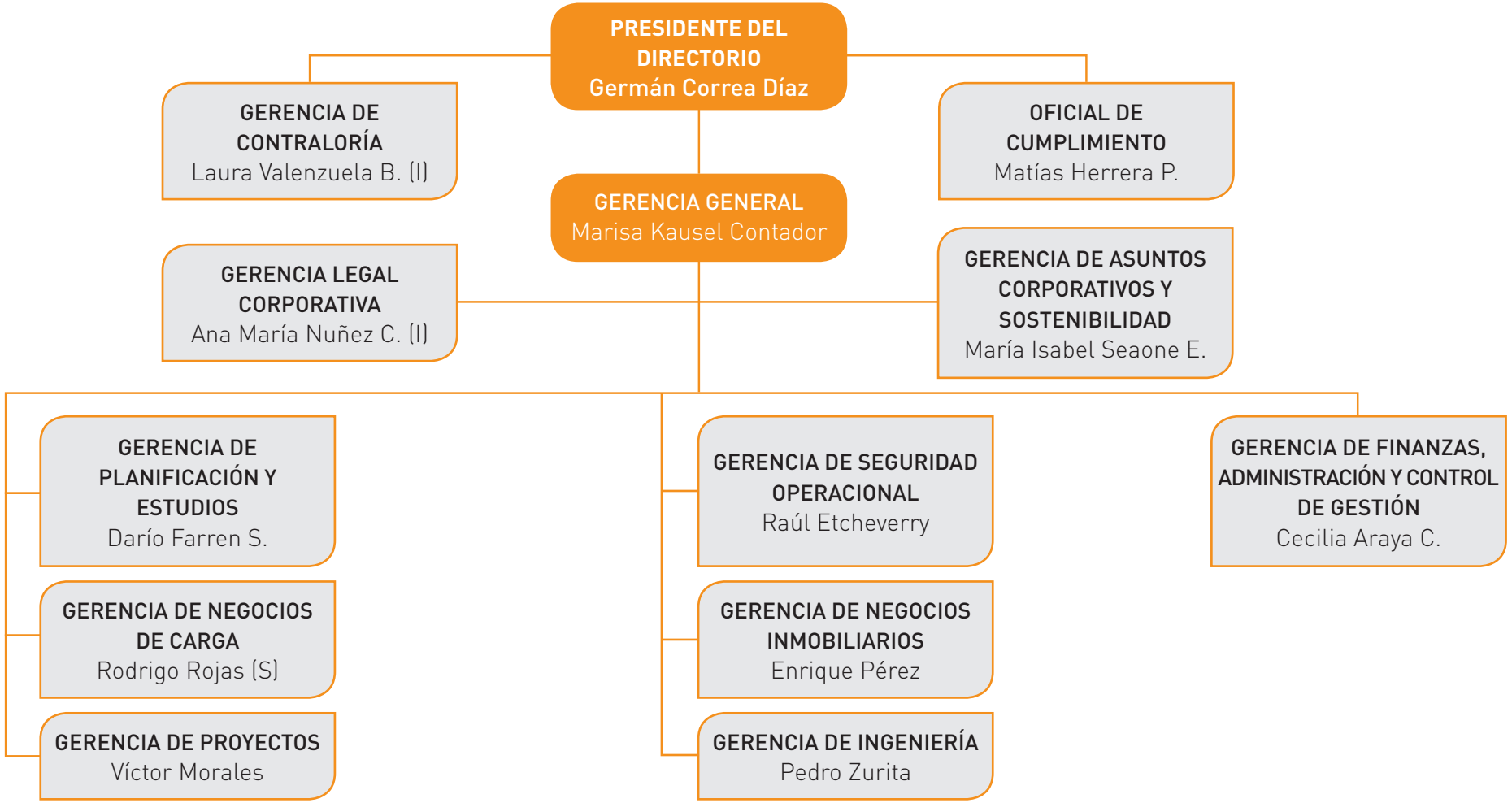
De esta forma, la Gerente General administra la empresa a través de 9 gerencias que le reportan directamente a ella, mientras que las áreas de Contraloría y Cumplimiento, reportan su desempeño al Directorio de EFE.





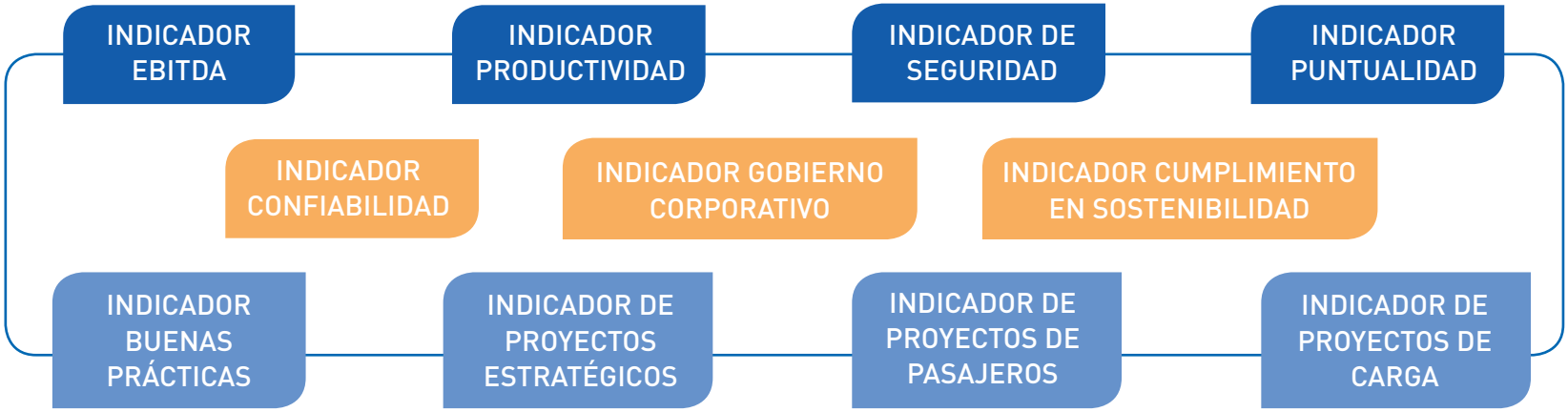
Directorio de EFE junto a Gerente General, Marisa Kausel.

ORGANIGRAMA



Desempeño de la Matriz Corporativa

El desempeño de nuestra línea ejecutiva es evaluado por el Directorio y SEP según el cumplimiento de metas de desempeño económico, operacionales y de sostenibilidad, medidos con los siguientes indicadores:



Además, el Gerente General es evaluado según el cumplimiento de metas SEP, además de una evaluación de desempeño realizada por el Directorio.

Comunicación interna

La comunicación interna en EFE es un foco estratégico que nos permite integrar a los colaboradores en las acciones que realiza la empresa, dándole así un sentido de unidad, confianza y pertenencia a nuestro quehacer.

De esta forma, cumplimos con nuestro propósito de integrar a los colaboradores a nuestros objetivos de desarrollo estratégico y potenciamos la bidireccionalidad de la información.

Los medios a través de los cuales, nos comunicamos con nuestros colaboradores son:

- Reuniones y encuentros.
- Comunicados corporativos, informativos y de gestión de personas.
- Intranet
- Boletín interno
- Desayunos corporativos
- Documentos y normas internas: Política de Redes Sociales, Protocolo de Reuniones, Política de Comunicaciones, Funciones clave de integración, Manual de crisis, entre otros.



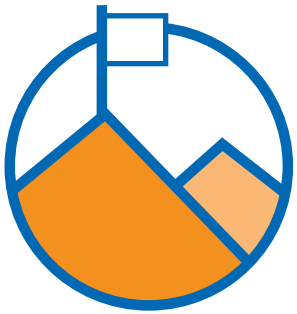




Valores corporativos [G4-56]

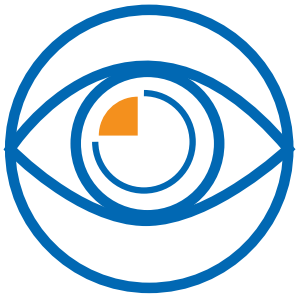
Los lineamientos entregados por el directorio y las acciones definidas por nuestra administración son transmitidas a todos los colaboradores de EFE, y se enmarcan en nuestros valores corporativos.

Estos valores guían el actuar de la compañía y nos inspiran a ser una empresa líder, operando de manera eficiente y respetuosa con nuestro entorno social, urbano y ambiental.



MISIÓN

Ser referente en el transporte de pasajeros y carga, que conecta territorios y entrega la mejor experiencia a sus usuarios a través de un servicio seguro y confiable; comprometido con el medio ambiente y las comunidades, para contribuir de manera sostenible al desarrollo social y económico del país.



VISIÓN

Ser apreciados por entregar la mejor experiencia de servicio y por constituirnos en un eje estructurante del transporte en la articulación de soluciones integrales, contribuyendo de manera sostenible al desarrollo social y económico del país; y así lograr una participación significativa en transporte de carga y pasajeros.



VALORES

- ✓Actitud de servicio con nuestros clientes, empresas de transporte de carga y de pasajeros, y también, con nuestros compañeros de trabajo.
- ✓Responsabilidad y compromiso con la misión, los principios y el quehacer de la empresa.
- ✓Probidad y Transparencia.
- ✓Excelencia, Eficiencia y Productividad.
- ✓Creatividad e Innovación para lograr los mejores resultados.
- ✓Pasión con nuestra empresa, nuestra vocación de servicio va más allá de la propia responsabilidad y dedicación.

Nuestra planificación

En 2016, la empresa estableció 6 lineamientos estrátegicos para lo cual se desarrollaron acciones y proyectos con el fin de cumplir con estos objetivos.
Los lineamientos estratégicos de Matriz Corporativa en 2016 fueron:

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS 2016

Proyectos y acciones

Proyectos	Continuidad operacional	Productividad de la operación	Aumento del transporte de carga	Aumento del transporte de pasajeros	Sostenibilidad
• Obras cíveles en puentes • Optimización señalización • Mejora sistemas • Mantenimiento de vías confiable	• Obras cíveles en puentes • Obras puente BíoBío • Sistemas integrados de operación • Optimización operacional • Mejora mantenimiento	• Aumento de capacidad en puentes, señalización y vías • Estudios para aumento de carga	• Para filiales de Grupo EFE • Construcción de estaciones • Proyectos regionales	• Puesta en marcha Extensión Biotren a Coronel • Estudio factibilidad Puente BíoBío • Operación Maquina registradora de vías • Obras Estación Talca • Remediación ambiental vía FCALP • Habilitación talleres Metrotren • Ingenierías proyectos Melipilla y Batuco • Finalización obras Metrotren Rancagua y Nos	• Actualización Política de Sostenibilidad y Valor Compartido • Desarrollo de proyectos de Sostenibilidad • Elaboración Cadena de Valor del Grupo • Cumplimiento metas SEP • Realizar Reporte de Sostenibilidad 2016

Inversiones [G4-9]

Grupo EFE destina recursos anuales a diversos proyectos y acciones de financiamiento o inversión. En este sentido, el propósito es ampliar la gestión en la carga y pasajeros, para lo cual realiza estudios y proyectos enfocados en esta meta.

Con esto, Grupo EFE busca consolidarse en el transporte de pasajeros y carga, teniendo como meta mejorar la calidad de vida de los usuarios y aportar al desarrollo productivo del país.

Nuestro estado financiero (MM$)	Nuestro capital actual es de M$410.777.044 y nuestras ventas netas en 2016 ascendieron a M$1.267.875

Los aportes fiscales en 2016 transferidos por el Ministerio de Transporte a Grupo EFE, fueron de M$151.730.920

Gestión ética y modelo de prevención [G4-49,G4-57,G4-58, G4-SO4, G4-SO5]

Grupo EFE cuenta con un Código de Ética y Conducta que concentra el estándar de comportamiento que la empresa espera de sus colaboradores, directores, ejecutivos, contratistas y proveedores, los que se basan en los valores del grupo y en su compromiso de mantener prácticas laborales y de negocios éticos y respetuosos con la legislación vigente. En este se explicita la postura de la empresa frente a temas como gobierno corporativo, relación con clientes, proveedores y contratistas, salud y seguridad ocupacional, relación con la comunidad y medio ambiente. También se refiere a los conflictos de interés, el manejo y uso de información y la no discriminación.

Al mismo tiempo, Grupo EFE cuenta con los siguientes elementos:

• Modelo de prevención de delitos (MPD)

Para Grupo EFE resulta fundamental el cumplimiento normativo, como también ético. En esta línea, el MPD establece y regula la responsabilidad penal de las personas jurídicas en el caso de delitos de lavado de activo, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público, nacional y extranjeros.

• Canales de denuncias

Grupo EFE cuenta con canales formales para recibir denuncias de cualquier persona, ya sea respecto a eventuales infracciones a la ética, conflictos de interés o sobre los delitos tipificados en la Ley 20.393, u otros, cometidos por empleados o ejecutivos de la empresa, por sus contratistas o proveedores, y/o por terceros relacionados con la organización.

La denuncia puede realizarse de forma anónima, aportando antecedentes que la funden. Grupo EFE cuenta con seis tipos de canales para recibir sus denuncias, algunos de los cuales son administrados internamente por la empresa y otros gestionados en forma externa por la empresa internacional KPMG. Ellos son: correo electrónico, teléfonos, sitio web, fax, correo postal y entrevistas personales.

Para mayor información visitar ***http://www.efe.cl/empresa/canal_denuncias_delitos.html***

• Comité de ética

El comité de ética es una instancia de trabajo creada específicamente para supervisar y velar por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta EFE, y está compuesto por el Gerente General, subgerente de Personas, gerente Legal Corporativo y gerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad. Este comité rinde cuentas directamente al directorio y entre sus funciones este resuelve dudas sobre la interpretación del documento; recibe las denuncias y coordina las investigaciones y acciones a seguir en cada caso; y una vez al año revisa el código y proponer mejoras, y resuelve. Sesiona cada dos meses o cuando se requiera.

Oficial de Cumplimiento

Grupo EFE cuenta con un Oficial de Cumplimiento quien implementó el Modelo de Prevención de Delitos en 2012.

En 2016, la empresa amplió este modelo para incluir otros riesgos que no se encuentran en las leyes asociadas (Leyes 20.393 y 19.913). Este proceso de actualización continua, se inició en 2016 gracias al trabajo realizado en 3 de las 11 gerencias de la matriz.



Durante el 2016, el área de Cumplimiento de la matriz, capacitó sobre esta materia a 44 colaboradores que ingresaron a la empresa durante 2016.

En 2016 se recibieron 47 denuncias a través de los canales formales que tiene la empresa para esta materia, los cuales fueron gestionados por el Oficial de Cumplimiento de Grupo EFE.

De éstas, en su mayoría corresponde a reclamos de usuarios e informaciones por ocupaciones ilegales en terrenos de Ferrocarriles.

Política de Sostenibilidad y Valor Compartido [G4-48]

Durante 2015 y 2016, en la Matriz Corporativa junto a cinco de nuestras filiales se realizó un intenso trabajo de escucha activa de grupos de interés internos y externos para la co - construcción de la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido. Este documento es el instrumento de gestión que la empresa tiene como referente para el correcto vínculo con las comunidades y ambientes urbanos y naturales del área de influencia de nuestras operaciones.

Nuestra política se basa y actúa en base a cuatro pilares:

- Gobernanza
- Economía Local
- Social
- Medioambiente y ciudad







Gobernanza

- Gobierno Corporativo
- Ética y Transparencia
- Participación de Partes interesadas

El pilar gobernanza hace referencia a tres aspectos. El primero tiene que ver con la estructura de gobierno corporativo, su composición, y el rol que juega a la hora de establecer la estrategia de la organización, ámbitos de gestión del riesgo, así como la evaluación del desempeño económico, ambiental y social; y la retribución e incentivos de todos los colaboradores. El segundo dice relación con la gestión ética y la transparencia de la organización. El último aspecto es la participación de los grupos de interés, y cómo la organización los identifica, define, prioriza, genera instancias de colaboración mutua y de mitigación de los posibles impactos en ellos.

Economía local

- Inversión en Comunidades
- Contrataciones Locales
- Impacto de la Inversión e Infraestructura
- Servicios
- Adquisición a Proveedores Locales

Este pilar abarca el impacto de Grupo EFE en la realidad económica de los grupos de interés de su área de influencia. No se centra, por tanto, sólo en la situación financiera de la propia organización, sino que además incluye aquellas acciones de la empresa que busquen generar valor compartido tales como: los trenes turísticos gracias a los cuales se potencia el desarrollo y economía local.

Social

- Prácticas Laborales
- Derechos Humanos
- Responsabilidad de Servicios y Clientes
- Sociedad y Comunidad

El pilar social está relacionado con la repercusión o impacto de las actividades de la empresa en los sistemas sociales en los que opera. Asociado a este pilar se gestionan temas vinculados a las prácticas laborales, derechos humanos, satisfacción usuaria y comunidades locales.

Medioambiente y ciudad

- Medio Ambiente
- Consumo de Energía
- Emisiones / Residuos
- Infraestructura sin uso
- Desarrollo Urbano

El pilar medioambiental y urbano se refiere por una parte a los impactos de la operación ferroviaria en el suelo, aire y agua, y por otra a los impactos producidos en la urbe producto del transporte de carga y de personas. Considerando el contexto operacional de nuestra empresa, se hizo necesario reconocer que el área de influencia de las instalaciones se corresponde con centros urbanos que se ven impactados y beneficiados.

Compromisos según ámbitos de Valor Compartido

Grupo EFE destina recursos anuales a diversos proyectos y acciones de financiamiento o inversión. En este sentido, el propósito es ampliar la gestión en la carga y pasajeros, para lo cual se realizan estudios y proyectos enfocados en esta meta.

Con esto, Grupo EFE busca consolidarse en el transporte de pasajeros y carga, teniendo como meta mejorar la calidad de vida de los usuarios y aportar al desarrollo productivo del país.

Bienestar laboral

Reconocemos la importancia de nuestros colaboradores para el éxito de nuestra gestión, por lo cual, nos comprometemos a mantener prácticas laborales justas y un ambiente de trabajo seguro y saludable, promoviendo la inclusión, diversidad, el desarrollo personal y profesional de los colaboradores. También buscamos mantener el bienestar de los trabajadores externalizados, a través de empresas subcontratadas como concesionarios o proveedores.

Aporte al desarrollo local

Reconocemos el valor de las comunidades con las que nos vinculamos, y entendemos que el éxito de nuestra gestión depende también del desarrollo del entorno en que operamos, por lo que nos comprometemos a favorecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés para la creación de valor compartido, en vías de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y progreso local.

Protección del Medioambiente

Nos comprometemos a operar de forma segura y responsable, bajo un enfoque de eficiencia ambiental y buenas prácticas, gestionando nuestros impactos y riesgos medioambientales y haciendo un uso eficiente y sostenible de recursos.

Innovación

Identificamos en la innovación uno de los ejes que nos permitirá incentivar la creación de valor compartido a lo largo de la cadena de valor de nuestras empresas, incentivando la incorporación de nuevos conocimiento, tecnologías, procesos, productos y servicios. Es por esto que la innovación como concepto la entendemos como el compromiso con el compartir valor, pero por sobre todo como un pilar transversal de sostenibilidad.

En Grupo EFE todos estamos llamados a actuar según nuestros valores corporativos y avanzar en el cumplimiento de los compromisos de sostenibilidad que hemos tomado con nuestros grupos de interés.

Tanto la implementación de la política como el monitoreo del cumplimiento de los compromisos en sostenibilidad, es responsabilidad de todos quienes forman parte de esta empresa y dada la relevancia de estos temas, al interior de Grupo EFE se ha conformado una instancia organizacional especial para enfrentar el cambio cultural que supone el ejercicio de sostenibilidad y de compartir valor como centro de nuestra preocupación y quehacer. Para esto se han creado las siguientes instancias:

Comité Estratégico de Sostenibilidad (CES)

Corresponde al equipo de alta dirección encargado de acompañar, orientar y supervisar la implementación de la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, manteniendo actualizada la política, y también aprobando y tomando el pulso a los temas relevantes y su materialidad, asegurando que se reflejen en el reporte de sostenibilidad y en cada acción que la empresa emprenda.

A su vez, la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, ejerce como Secretaría Ejecutiva de este comité. Su rol es coordinar las acciones de sostenibilidad de todas las empresas del Grupo, así como agendar y elaborar las pautas de temas a tratar en las sesiones delcomité. Asimismo, la Secretaría Ejecutiva realiza seguimiendo del avance y cumplimiento de las metas y compromisos establecidos.

El Comité Estratégico de Sostenibilidad de Grupo EFE está integrado por:

- Representante del Directorio de EFE
- Gerente General de EFE
- Gerente General de Ferrocarril Arica la Paz
- Gerente General de Metro Valparaíso
- Gerente General de Tren Central
- Gerente General de Ferrocarriles del Sur
- Gerente de Gestión Inmobiliario EFE
- Gerente de Seguridad Operacional EFE
- Gerente de Proyectos EFE
- Gerente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad (Secretaria Ejecutiva CES)
- Oficial de Cumplimiento



Comité de Implementación de la Política (CIP)

Apoyando al CES, y para efectos concretos de la implementación de la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, se ha instalado en representación de Matriz, el Comité de Implementación de la Política (CIP) que está compuesto por 12 personas, que representan a cada gerencia de la matriz. Este equipo es coordinado por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad.

A continuación, se listan las áreas que están representadas:

- Fiscalía
- Oficial de Cumplimiento
- Gerencia de Contraloría
- Gerencia de Planificación y Estudios
- Gerencia de Seguridad Operacional
- Gerencia de Finanzas, Administración y Control de Gestión
- Gerencia de Negocio de Carga
- Sub gerencia de Personas
- Gerencia de Proyectos
- Gerencia de Ingeniería
- Gerencia de Gestión Inmobiliaria
- Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad





Capítulo IV

NUESTRO EQUIPO



Capítulo IV

NUESTRO EQUIPO

El éxito de nuestra gestión, está basado en el permanente compromiso y pasión que los colaboradores demuestran en su quehacer.
Por esta razón, para abordar de manera exitosa los desafíos que la operación y entorno exigen, se incentiva a los líderes y sus equipos a realizar el trabajo en un ambiente colaborativo, flexible, de escucha activa y positivo, en donde se valoren e incentiven las buenas ideas y el reconcomiendo al buen trabajo sea parte del día a día.

Perfil de los colaboradores [G4-10, G4-LA1]

En nuestros 132 años de historia hemos acumulado una importante experiencia en la industria del transporte, en la que se ha gestado una cultura organizacional, asociada a la tradición ferroviaria, caracterizada por la vocación de servicio y alto grado de conciencia del rol que nuestra empresa ha tenido y sigue teniendo en el desarrollo socio-económico del país.

Actualmente en matriz, hay 467 colaboradores a quienes se suman 30 personas asociadas

a contratistas. Del total de trabajadores contratados por EFE, el 20% son mujeres, mientras que el 80% son hombres. Todos juntos como equipo, a diario trabajamos decididamente en la creación de valor compartido tanto en nuestras acciones como en la gestión con nuestros grupos de interés.

Nuestro equipo en cifras [G4-LA12]

NÚMERO DE COLABORADORES SEGÚN TIPO DE CONTRATO			
TIPO DE CONTRATO	**Hombres**	**Mujeres**	**Total**
CONTRATO INDEFINIDO	375	92	467
CONTRATO A PLAZO FIJO	0	0	0
TOTAL	**375**	**92**	**467**

COLABORADORES SEGÚN DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA			
Región	**Femenino**	**Masculino**	**Total**
Región Metropolitana	86	237	323
V Región de Valparaíso		2	2
VI Región del Lib. B. O´Higgins		12	12
VII Región del Maule		14	14
VIII Región del Bío Bío	3	81	84
IX Región de La Araucanía	3	28	31
X Región de Los Lagos		1	1
TOTAL	**92**	**375**	**467**

DIVERSIDAD DE GÉNERO EN JEFATURAS

Cargo	Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%
Gerente	11	79%	3	20%
Subgerente	17	74%	6	26%

NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE EDAD

Tramos	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años
N° de trabajadores	32	261	174
%	7%	56%	37%

NÚMERO DE PERSONAS POR RANGO DE ANTIGÜEDAD

Tramos	Menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Entre 6 y 12 años	Más de 13 años
N° de trabajadores	115	123	71	158
%	25%	26%	15%	34%



Colaboradores del proyecto Metrotren en los talleres Siglo XXI ubicados en la Maestranza de San Eugenio.

Nuestros principios [G4-HR5, G4-HR6]

En relación a la declaración de la OIT sobre los principios fundamentales del trabajo, en Matriz Corporativa, así como en cada una de las empresas que conpone Grupo EFE, declaramos que:

- El trabajo forzoso y el trabajo infantil, son inexistentes al interior de la empresa.
- Sólo existen trabajadores con una relación de trabajo voluntaria, pactadas sus condiciones en los respectivos contratos de trabajo.
- Ningún trabajador de Grupo EFE es menor de edad.
- Grupo EFE promueve la igualdad de trato y oportunidades.
- En Grupo EFE no existen discriminaciones por sexo, nacionalidad ni religión, ni ninguna otra variable que no sea esté explicada por el desempeño laboral, o por aptitudes necesarias para la realización de un trabajo, que expliquen diferencias salariales, o de oportunidades de promoción dentro de la empresa.

Definición de remuneraciones [G4-51]

Las remuneraciones de los cargos ejecutivos se calculan en base a las directrices entregadas por los accionistas, el Sistema de Empresas Públicas, en conjunto con las prácticas habituales de este tipo de procesos, las cuales aplican al resto de los cargos de la Empresa, en donde se señala que todo cargo debe ser evaluado en cuanto a su equidad interna, y a su competitividad externa.

La equidad interna, dice relación a la consistencia entre la remuneración de cargos de peso relativo similar. La competitividad externa, por su parte, está orientada a comparar la renta interior con cargos homologables en el mercado, a través del estudio de encuestas de remuneraciones y beneficios. También son considerados factores como años de servicio en la empresa, años de experiencia en cargos similares, y criticidad del cargo, entre otros.

RELACIÓN DE RETRIBUCIÓN ENTRE EL MEJOR PAGADO Y LA MEDIA DE LA PLANTILLA

Persona que recibió la retribución más alta en 2016	Gerente General
Remuneración total anual promedio por trabajador (sin contar la retribución más alta)	La remuneración anual alcanzó a $14.729.686 por trabajador.
Tipos de remuneraciones que se han incluido en el cálculo	Conceptos fijos y variables, sueldo base, colación, movilización, bonos por zona, bonos de ubicabilidad, asignaciones nocturnas, y bonos de responsabilidad, entre otros.
Cantidad de trabajadores a tiempo parcial, completo y contratados	No hay trabajadores a tiempo parcial. Se consideran todos los trabajadores de EFE.

Salario mínimo [G4-EC5]

El salario más bajo en Grupo EFE es un

27,3%

MÁS ALTO QUE EL SUELDO MÍNIMO NACIONAL PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016



Brecha salarial por género (G4-LA13)

A continuación se presenta la relación salarial que existe entre hombres y mujeres, expresada en una proporción que refleja la brecha de sueldo en colaboradores del mismo cargo. Porcentaje muestra diferencia del sueldo de hombres, por sobre el de las mujeres.

Categoría	Hombres Cantidad	Mujeres Cantidad	Total Personas	% Diferencia
Gerentes y Subgerentes	28	8	36	9,44%
Profesionales	121	43	164	8,97%
Técnicos y Administrativos	134	40	174	1,25%
Servicio de Vigilancia y Personal no calificado	92	0	92	No aplica
Total	375	91	466	

Relaciones laborales [G4-11]

En relación a la libertad de asociación y la libertad sindical de los Principios Fundamentales del trabajo de la OIT, EFE, cuenta con 7 contratos colectivos vigentes. Existen nueve sindicatos formados en nuestra Matriz Corporativa, y con todos ellos la administración lleva conversaciones constantes para conocer sus inquietudes. Las mismas negociaciones se acogen a lo establecido por el Código de Trabajo, y por la Dirección del trabajo. No hay limitaciones a los colaboradores para integrarse a sindicatos que sean de su afinidad. Además, EFE mantiene un Representante de los Trabajadores en el Directorio.

75% DE NUESTROS COLABORADORES ESTÁ CUBIERTO POR UN **CONVENIO COLECTIVO**

Rotación 2016 [G4-LA1]

En todo Grupo EFE, sabemos que la mantención y fortalecimiento de nuestra cultura organizacional pasa por la estabilidad de nuestros equipos de trabajo.

Por esto fomentamos activamente la tasa de retención a través de la oferta de contratos indefinidos que se complementan con beneficios y oportunidades clara para el desarrollo profesional.

En 2016 el 100% de nuestros colaboradores contó con un contrato indefinido y tuvimos una tasa de rotación del 12,95%.

NÚMERO Y TASA DE ROTACIÓN 2016			
		Nº	%
Sexo	Hombre	46	9,77
	Mujer	15	3,18
Edades	Menor de 30	7	1,49
	Entre 30 y 50	34	7,22
	Más de 50	20	4,25
TOTAL		**61**	**12,95**

Gestión de personas

En nuestra Matriz Corporativa como en las filiales de Grupo EFE cada colaborador recibe un proceso de inducción a la empresa, que entrega el entrenamiento necesario para realizar sus funciones de la mejor manera, pues sabemos que la base de un servicio de excelencia, radica en un equipo humano al que se le ha dado capacitación y oportunidades para seguir creciendo.

En este sentido, creemos que generar un ambiente grato donde trabajar es labor de todos, por eso, estamos muy contentos de haber aumentado la participación en nuestra evaluación de Clima Laboral, que realizamos desde 2013 a la fecha.

En 2016, la participación de colaboradores volvió a crecer, logrando un 84% a diferencia del 79% que obtuvimos en 2015.
En relación al compromiso que los colaboradores tienen con la empresa, este llegó al 76%, lo cual expresa

el sentimiento de orgullo y pertenencia que las personas sienten por la empresa y el afán que existe para contribuir a su misión.

NUESTROS
BENEFICIOS

En nuestra empresa, todos los trabajadores con contrato indefinido, cuentan con un Seguro de Salud Complementario que brinda asistencia en salud, garantías especiales (atención psicológica, nutricional, farmacológica y dental).

Del mismo modo, ante eventos específicos, existe un sistema de préstamos financieros a colaboradores, así como subsidios para gastos de escolaridad.

Capacitación y desarrollo organizacional [G4-LA9]

En nuestra empresa buscamos que los colaboradores tengan la posibilidad de desempeñarse en sus puestos de trabajo con eficacia y orientación a los resultados.

Para esto, el área de Capacitación y Desarrollo de la Subgerencia de Personas, diseña e implementa programas de capacitación que nos permitan trabajar alineados con nuestro modelo de negocios, y que le permitan a nuestros colaboradores liderar efectivamente las operaciones de EFE.

En 2016 un total de 197 colaboradores participaron en actividades de capacitación, con un total de 6.610 horas de formación.

El promedio de horas de formación de los trabajadores desglosados por género indica que del 100% de las horas de formación, las mujeres recibieron 25% versus los hombres que recibieron un 75%. Esta diferencia se debe principalmente a que gran parte de la composición de género al interior de la empresa es de hombres (el 20% son mujeres, mientras que el 80% son hombres).

HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO Y ESTAMENTO EN 2016

	Mujeres		Hombres	
Categoría	Nº de trabajadores	Nº de horas de formación	Nº de trabajadores	Nº de horas de formación
Operaciones Ferroviarias	3	72	32	1304
Proyectos e Ingeniería	4	96	16	368
Finanzas y Administración	17	98	20	210
Personas y Gestión	33	324	57	321
Herramientas Informáticas	24	562	35	848
Jornadas y Alineamiento Estratégico	26	574	63	2121
Total	**107**	**1726 (16 hrs/pp)**	**223**	**5172 (23 hrs/pp)**

Nuestra preocupación por el desarrollo de cada uno de los miembros de nuestro equipo es integral. Los programas de capacitación se orientan en su gran mayoría a entregar habilidades específicas que nuestros trabajadores requieran para desempeñarse correctamente.

En esta misma línea, hemos diseñado un programa que pone especial cuidado en aquellos colaboradores con cargos de jefatura y de la línea ejecutiva que dejen la organización, se trata del Programa de Outplacement, el cual entrega financiamiento para la formación o educación externa, que en 2016 benefició a tres trabajadores.

Gestión de talentos: programa Grupo EFE recargado [G4-LA3, G4-LA10]

En Matriz Corporativa somos conscientes de la importancia de enriquecer el conocimiento y las competencias de nuestros colaboradores, de manera de facilitar su progreso laboral, pero también personal. Por esta razón y en línea con nuestra Política de Sostenibilidad, en 2016 se reformuló el Plan de Capacitaciones de la matriz, migrando hacia el programa "Grupo EFE recargado: reforzando nuestras capacidades".

Este proyecto tiene como foco gestionar cursos y programas en línea con las necesidades de la empresa, para lo cual la Subgerencia de Personas realiza una Detección de Necesidades de Capacitación cada dos años, utilizando como instrumentos, la Evaluación de Progreso Laboral (anual), Evaluación de Clima Laboral (anual) y encuestas a gerentes, subgerentes y jefaturas, con instancias tipo focus group.

Las actividades se dividen en dos áreas, Capacitación conductual, donde anualmente se diseña y programan los cursos conductuales que se aplicarán (liderazgo, servicio al cliente, trabajo en equipo, etc.) y Capacitación operacional, según las materias detectadas por las distintas gerencias. En 2016 se agregó una nueva área a esta gestión enfocada en el desarrollo de temas de sostenibilidad y valor compartido.

Objetivos del programa:

- Mejorar gestión del plan de capacitación.
- Involucrar a los colaboradores en formulación del plan de capacitación.
- Gestionar participativamente el plan de capacitación del año.

PADRES Y MADRES QUE TRABAJAN

Cada día trabajamos por hacer de nuestra empresa un lugar en el que todos por igual, hombres y mujeres, puedan desarrollarse laboral y personalmente.

Por esta razón, en 2016, seis colaboradores se tomaron el permiso postnatal parental, de los cuales cuatro ya volvieron sus funciones, a diciembre de 2016.



Celebración Día del Niño en EFE

Programa enTRENate

Con el objetivo de acercar a los colaboradores de EFE a los grandes proyectos que la empresa está desarrollando, como también el de responder a la inquietud de los trabajadores de conocer los avances de la infraestructura asociada a los nuevos servicios de Metrotren Nos y Metrotren Rancagua, se implementó el programa "enTRENate".

Este programa permitió que los trabajadores se sintieran parte de este proyecto y que vean materializado su esfuerzo.



Colaboradores de EFE conociendo el nuevo servicio Metrotren Nos y Rancagua

Programa pausa activa: ¡Muévete por ti!

Este programa de salud corporativa, motiva a los colaboradores a reducir su porcentaje de grasa corporal. Para esto, los colaboradores interesados pueden participar en actividades recreo-deportivas y/o recibir información sobre vida saludable a través de nuestro canal de comunicación interna.

Esta actividad apunta a fomentar hábitos saludables como la actividad física, la buena nutrición y salud integral, buscando disminuir factores de riesgo como el sedentarismo, obesidad, hipertensión, colesterol entre otros.

Durante 2016, 84 colaboradores participaron de las pausas activas, charlas informativas, desafíos y evaluaciones que fueron parte del programa. Los ganadores de este programa se darán a conocer a inicios de 2017.



Colaboradores de EFE participando de la Pausa Activa, la cual se desarrolló durante todo el 2016.

Evaluación de desempeño [G4-LA11]

La evaluación de desempeño es una herramienta clave para gestionar el rendimiento individual y de equipo de nuestros colaboradores. Al mismo tiempo, nos permite identificar la pertinencia y efectividad de los programas de capacitación que se implementan año a año.

La evaluación la realiza la jefatura directa, utilizando una escala de desarrollo de factores de seis niveles, desde comportamiento no realizado, hasta comportamiento por sobre lo esperado. Se miden factores como Trabajo en Equipo, Conocimiento del Trabajo, Gestión de los Procesos, entre otros. Se realiza a través de un portal provisto de una consultora, y la información ahí entregada es confidencial.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBIERON EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL

	Mujeres	Hombres	Total
Total de colaboradores	98	457	555
Nº de colaboradores evaluados	40	63	103
% respecto del total de colaboradores	41%	14%	19%

*Las evaluaciones de desempeño, no necesariamente se realizan a todos los colaboradores, la empresa debido a que se solicita un mínimo de permanencia en la empresa de 6 meses para ser sujeto a evaluación, tanto por parte del evaluado, como por el evaluador. Pueden existir otras situaciones, como grandes cambios estructurales producto de traspasos de personal, que afecten la evaluación, optando la empresa por no realizarlas.

Programa de Movilidad Interna [IP1, IP3]

En 2016, hubo 21 procesos de selección de personal, los cuales fueron ocupados en un 24% producto del programa de movilidad interna.

EFE promociona activamente este proceso, a través de concursos abiertos para distintos cargos, los cuales son comunicados a nivel interno.

Previa comunicación con jefes y gerentes, uno de nuestros colaboradores puede postularse en caso de contar con las calificaciones del cargo en cuestión. Por otro lado, si bien este tipo movilidad es más limitada, al generarse ciertas vacantes dentro de una unidad, se evalúa la posibilidad de promover talento interno de dicha sección antes de la búsqueda fuera de la empresa, aprovechando el conocimiento interno existente.

PROCESOS DE MOVILIDAD INTERNA 2016		
Área o Gerencia	**Número de procesos de selección con participación de postulantes internos**	**% Ocupado por personal interno**
Seguridad Operacional	12	17%
Ingeniería	5	40%
Administración y Finanzas	3	33%
Proyectos	1	0%

Sabemos que para cumplir nuestras metas de productividad, eficiencia y sostenibilidad debemos operar como un equipo cohesionado, que actúe en la base de los mismos valores que inspiran a esta institución.

Por esta razón, no solo evaluamos el desempeño de los colaboradores, sino también evaluamos el conocimiento de nuestros valores corporativos. A través de una encuesta anual, buscamos conocer qué tan definidos, comprendidos y vividos están estos valores, con el objetivo de detectar y gestionar aquellos con menor puntuación.

Gracias a la evaluación en 2016, identificamos que la innovación y creativa es un valor con bajo arraigo en nuestros colaboradores, razón por la cual EFE espera potenciar es ítem a futuro.

RESULTADO DE LAS MEDICIONES QUE EVALÚAN LA IDENTIFICACIÓN Y LA PRÁCTICA DE LOS TRABAJADORES CON LOS VALORES CORPORATIVOS

Valor corporativo organizacional	Principales resultados
Excelencia, Eficiencia y Productividad	Es uno de los valores menos vividos
Probidad y Transparencia	Es uno de los valores más definidos, alcanzando un 84% de valoración, y uno de los más vividos, con un 79% de alcance
Creatividad e Innovación	Es uno de los valores menos vividos, con un 40% de alcance
Responsabilidad y Compromiso	Es uno de los valores más definidos, alcanzando un 79% de valoración, y uno de los más vividos, con un 80% de alcance
Actitud de Servicio	Es el valor más definido, alcanzando un 86% de valoración, y uno de los más vividos, con un 78% del alcance

Reclamaciones sobre prácticas laborales [G4-LA16]

El respeto a la dignidad de las personas es fundamental al interior de nuestra empresa. Por esta razón que garantizamos a nuestros colaboradores la posibilidad de expresar sus reclamos e inquietudes bajo sistemas formales que siempre generan una respuesta oportuna.

Tanto en nuestra Matriz Corporativa como en el resto de la filiales que forman parte de Grupo EFE, existen Canales de Denuncias, medios formales establecidos por la Empresa para que los trabajadores o terceros pueden realizar denuncias sobre hechos constitutivos de los delitos contemplados en las Leyes 20.393 y 19.913. Como también de otros delitos, infracciones al Modelo de Prevención de Delitos, al Código de Ética y Código de Conducta, a las normas, procedimientos y políticas internas, y a la legislación vigente, cometidos por trabajadores, ejecutivos, directores, contratistas y proveedores de la Empresa, o por terceros contratados por la empresa, manteniendo la confidencialidad de la denuncia.

En 2016 existieron dos denuncias por prácticas laborales que se presentaron en nuestro Canal de Denuncias, las que fueron abordadas y resueltas de manera transparente y oportuna.

Salud y seguridad laboral [G4-LA8]

Debido al giro de nuestras operaciones, en Grupo EFE hemos puesto como prioridad el respeto a la vida y dignidad de las personas.

Por esto, con los sindicatos hemos acordado una serie de beneficios destinados a proteger a nuestros colaboradores ante potenciales impactos en su salud.

En este sentido, los sindicatos entregan beneficios a los colabores suscritos a ellos, en categorías de: salud, seguridad, exámenes médicos, seguros, entre otros.

Sindicatos

Para la Matriz Corporativa es vital potenciar la relación con los Sindicatos que representan a los colaboradores de Ferrocarriles, por esta razón, durante la gestión en 2016 se realizaron diversas reuniones y mesas de trabajo con las 9 organizaciones sindicales de Ferrocarriles.

Asimismo, en este período, la compañía cerró exitosamente el proceso de Negociación Colectiva con el Sindicato N°8 de Santiago.



Para la empresa, sostenibilidad en la gestión de colaboradores se expresa en un modelo operacional orientado a proteger la integridad de nuestros colaboradores, contratistas y todas las personas que están en el entorno de nuestras instalaciones, sean estas oficinas corporativas o infraestructura ferroviaria.

Comités Paritarios [G4-LA5, G4-LA6]

La Matriz Corporativa cuenta con cuatro Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, los que cubren el 100% de los colaboradores de la empresa, tanto en oficinas como en talleres y actividades operativas.

El objetivo es velar por el cumplimiento de las condiciones sanitarias, higiénicas, ambientales y de seguridad en los lugares de trabajo, canalizando inquietudes de los colaboradores respecto a condiciones u otras variables que deben ser subsanadas o mejoradas.

Cada comité cuenta con dos representantes y dos suplentes, en las oficinas de EFE en Estación Central, Maestranza de San Eugenio, Oficinas de Agustinas y Oficinas de Morandé y Bandera. Estos equipos trabajan a través de un programa anual de actividades y reuniones mensuales de coordinación. Cada representante dura dos años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos.

PORCENTAJE DEL TOTAL DE TRABAJADORES REPRESENTADO EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EL 2016

Comités	Nº de colaboradores representados en el comité	% de colaboradores representados en el comité	Nº de participantes colaboradores	Nº de participantes directivos
Comité Paritario Morandé - Bandera	168	36	12	6
Comité Paritario Estación Central	59	13	12	6
Comité Paritario Maestranza San Eugenio	43	9	12	6
Comité Paritario Agustinas	35	7	12	6
Trabajadores representados en CPHS dentro de Filiales	166	35	12	6

Pese a todos nuestros esfuerzos, en 2016 tuvimos que lamentar la ocurrencia de un total de 50 accidentes laborales, de los cuales 21 involucraron a trabajadores de la empresa, mientras que 29 afectaron a trabajadores contratistas.

EFE, actualmente cuenta con un Plan de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
Este plan está orientado a fortalecer los mecanismos de prevención de accidentes laborales, como también la salud de los colaboradores y el cuidado del medioambiente. Esto a través de la mejora continua de las acciones y condiciones de trabajo de nuestras instalaciones.



Colaboradores de Maestranza San Eugenio participando de capacitación en materia de prevención de riesgos y seguridad laboral.

CATEGORIZACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES DE TRABAJADORES PROPIOS		
Tipo de accidente	**Total**	**%**
Leve	14	66.7
Medio	6	28.6
Grave	1	4.8
Fatal	0	0

Encuesta de riesgos psicosociales

En enero de 2016 los colaboradores participaron de la Encuesta de Riesgos Psicosociales, instrumento que busca prevenir la sintomatología asociada al estrés y la sobrecarga de trabajo.

Los resultados de esta encuesta nos permitieron conocer si estos riesgos están presentes en nuestra organización, lo que nos impulsa a definir planes y campañas para prevenir y reducir los signos de estrés, sobrecarga laboral, y la percepción de comunicación deficiente y falta de apoyo entre los equipos de trabajo. Esta medición se realizó en nuestras dependencias de Maestranza San Eugenio, Estación Central, Morandé-Bandera, Concepción y Temuco, obteniendo como resultado un "riesgo bajo", por lo tanto no corresponde aplicar medidas correctivas, sin embargo sí realizaremos nuevamente esta encuesta en 2018.

Capítulo V

NUESTRO ENTORNO



Capítulo V

NUESTRO ENTORNO

DIALOGO Y VINCULACIÓN CON NUESTRO ENTORNO: UN NUEVO PARADIGMA

Ferrocarriles del Estado es la empresa con más tradición en Chile. Desde 1884 las vías de nuestra empresa formaron la columna vertebral del territorio, uniendo rincones dispersos y apartados para integrarlos a un proyecto común, a un sentido de país.

De esta forma, con un marcado espíritu de responsabilidad, EFE ha enfrentado diversos momentos de la historia nacional, adaptando su quehacer para afianzar su contribución en las diversas etapas de sus más de 130 años de historia.

Hoy, en un país más competitivo y globalizado, cuyas necesidades productivas y sociales incluyen el mejoramiento de la cadena logística y de la calidad de vida de la población, EFE ha buscado nuevas respuestas a través de proyectos orientados a desplegar los beneficios del modo ferroviario, atendiendo a las necesidades actuales de la sociedad chilena.

Pero este reto va más allá de la gestión de buenos proyectos de infraestructura. Actualmente, la sociedad demanda de sus empresas públicas un grado de responsabilidad que supera su actividad específica, exigiéndoles integración y comprensión del entorno en el cual operan, a través de un proyecto de desarrollo sostenible y atento a las necesidades de las comunidades con las que se vinculan.
Esta nueva perspectiva ha implicado un importante proceso de aprendizaje para nuestra empresa, la que ha asumido como una prioridad en su gestión, el desafío de establecer relaciones de largo plazo, en un contexto de confianza, con sus grupos de interés.

Muestra de este esfuerzo es el proceso iniciado en 2015 para la definición y ejecución de la Política de Sostenibilidad y Valor Compartido de Grupo EFE, a través de una labor participativa, que consideró a todos los grupos de interés de la empresa.

De igual manera, la inclusión de los procesos de relacionamiento comunitario incorporados de manera voluntaria en el desarrollo de los nuevos proyectos de EFE, grafica un verdadero cambio de paradigma que busca una gestión que va de la mano con la comunidad, a través del diálogo abierto y transparente, de cara a la ciudadanía y a todos nuestros grupos de interés.

Identificación de nuestros grupos de interés [G4-15, G4-16, G4-24, G4-25, G4-26, G4-HR8]

Durante la etapa de construcción de su Política de Sostenibilidad y Valor Compartido, realizado durante 2015, nuestra empresa desarrolló un proceso participativo para la identificación de todos sus grupos de interés.

Esta labor involucró la participación de todas las empresas filiales del grupo, junto con las gerencias corporativas de la matriz, para identificar la relevancia, tipo de relación y eventuales brechas respecto de

los grupos de interés. Todo ello, a partir de la metodología propuesta por el Sistema de Empresas Públicas (SEP).

Las nuevas definiciones, que fueron revisadas en el proceso de actualización de las acciones de sostenibilidad en 2016, consideraron un exhaustivo análisis de la cadena de valor de EFE y sus filiales, para identificar los grupos de interés con los que se vincula nuestra empresa en cada uno de sus procesos operacionales.

Posteriormente, a partir de la propuesta del SEP, fueron clasificados de acuerdo al tipo de relación existente: de carácter recíproco, cuando las partes se afectan mutuamente; desequilibrado, respecto de aquellos grupos de interés que tienen un alto poder de impacto sobre la empresa, sin que ésta los afecta en igual medida; y monitoreable, en el caso de aquellos que se ven altamente impactados, sin tener el mismo efecto sobre Ferrocarriles.



Encuentro Local de Sostenibilidad con Grupos de Interés de la Matriz Corporativa

PROCESO PRIMARIO CADENA DE VALOR EFE MATRIZ	TIPO DE RELACIÓN	GRUPOS DE INTERÉS
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESARROLLO	RECÍPROCA	Organismos Públicos y Autoridades Comunidad Interna
INGENIERÍA Y PROYECTOS	RECÍPROCA	Comunidad Interna Organismos Públicos y Autoridades
	RECÍPROCA	Comunidades
	MONITOREABLE	Empresas Pares Clientes
	DESEQUILIBRADA	Proveedores Medios de Comunicación
GESTIÓN DE CARGA	RECÍPROCA	Organismos Públicos y Autoridades Clientes
	MONITOREABLE	Comunidad Interna Empresas pares
GESTIÓN INMOBILIARIA	RECÍPROCA	Organismos Públicos y Autoridades
	RECÍPROCA	Comunidad Interna

Estrategia de relacionamiento con nuestros grupos de interés

A partir de las definiciones precedentes, la matriz corporativa definió una estrategia anual de relacionamiento con sus grupos de interés, con el objetivo de mantener y afianzar sus relaciones a través de la planificación, ejecución y monitoreo de acciones que permitan establecer claramente las expectativas entre ambas partes y estimular un contexto de confianza.

La estrategia de relacionamiento para el primer ciclo de actividades en el ámbito de sostenibilidad (2016-2017), incorporó un plan de acción específico, en el que se priorizaron las iniciativas ligadas a los procesos primarios de la cadena de valor de la empresa, con un horizonte de ejecución de corto y mediano plazo, además de un proceso de evaluación periódica de los avances registrados.

Adicionalmente, durante 2016, la matriz corporativa de EFE reportó los avances en su estrategia relacionamiento en respuesta a las metas establecidas por el Sistema de Empresas Públicas, que mandató la ejecución de su plan de acción en el ámbito del relacionamiento con grupos de interés y la evaluación de sus resultados.

El mecanismo de verificación y evaluación de nuestra empresa se basó en los reportes de las acciones desarrolladas por cada una de las gerencias corporativas, dirigidos a la Secretaría Ejecutiva de Sostenibilidad de Grupo EFE.

La siguiente tabla muestra la estrategia de relacionamiento vigente a diciembre 2016 y resume las actividades específicas que fueron ejecutadas y evaluadas por la empresa.



Asamblea en Casas Abiertas en la comuna de Lampa por proyecto Batuco

Se trata de 22 acciones de relacionamiento con grupos de interés, de las cuales un 77 por ciento fue totalmente logrado, mientras que el 23 por ciento restante fue parcialmente conseguido. Todas las acciones comprometidas 2016 fueron realizadas.

MATRIZ DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

TIPO DE RELACIÓN	GRUPO DE INTERÉS	RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA
RECÍPROCA	Autoridades y organismos públicos/ accionistas (SEP)	Cuestionarios on line. Reuniones con instituciones de Gobierno con foco en toma de acuerdos. Mesas técnicas con autoridades locales Encuentros de escucha activa Reuniones: Gerencia Negocio de Carga Mesas colaborativas con filiales por ejemplo tráfico, carga y pasajeros.	Anual Cuatrimestral Semestral Mensual y anual
	Clientes	Desayunos e inducción corporativa Reuniones de escucha activa con Sindicatos de la matriz	Trimestral Anual Semestral
MONITOREABLE	Empresas pares: filiales del Grupo	Encuentros de escucha activa con filiales Seguimiento de planes estratégicos y cadena de valor	Cuatrimestral Permanente
	Proveedores Empresas pares	Reuniones de monitoreo. Seguimiento de planes estratégicos	Semestral Permanente
DESEQUILIBRADA	SEP Medios de Comunicación	Reuniones Solicitudes de prensa (por contingencias o entrevistas) y cobertura de eventos de EFE.	Semestral Mensual

Colaboración internacional [G4-15, G4-16]

Con el objetivo de afianzar el intercambio de experiencias y la colaboración entre actores internacionales ligados al modo ferroviario, en 2015 Grupo EFE gestionó su incorporación a dos organizaciones multilaterales de primera relevancia en el ámbito del transporte y el desarrollo logístico:

• Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles (ALAF).

Se trata de una Organización no Gubernamental, reconocida por Naciones Unidas, y constituida principalmente por empresas ferroviarias de Latinoamérica. ALAF realiza de manera permanente congresos, seminarios, investigaciones, entre otras iniciativas de las cuales nuestra empresa participa en su actual calidad de socio activo.

• International Association of Public Transport (UITP).

La UITP es una red internacional de autoridades de transporte público, operadores, institutos de estudios y actores de industria de servicios asociados. Cuenta con 3.400 miembros de 92 países y tiene por objetivo la defensa del transporte público y la movilidad sustentable, así como la promoción de innovaciones.

La asociación actúa como plataforma de cooperación, desarrollo de negocios e intercambio de conocimientos y experiencias.

Actualmente Grupo EFE participa en sus comités de tren de cercanía, metro ligero y tranvía, y en modos no convencionales de transporte.

Adicionalmente, Grupo EFE ha adscrito a diversas iniciativas internacionales de carácter económico, social y medioambiental, con la finalidad de alentar y desarrollar buenas prácticas en sus diversos

ámbitos de gestión. Entre los principales acuerdos y convenios ratificados por nuestra empresa se cuentan:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas.
- Convenio de los Derechos del Niño de la Organización de Naciones Unidas
- Principios del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas
- Convenio Nº 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Originarios y Tribales en países independientes.
- Convenios 87, 98, 111 y 138 de la Organización Internacional del Trabajo.

Gestión de impactos sociales [G4-EC7, G4-SO1, G4-SO2, IP5]

Gestión de cara a la comunidad

A principios de la presente década nuestra empresa inició la gestión de dos proyectos centrales en su proceso de desarrollo estratégico: La extensión del servicio Biotren entre Lomas Coloradas y Coronel en la región del Bio Bio; y el mejoramiento integral de la infraestructura ferroviaria entre Alameda y Rancagua, que permitió la habilitación de los nuevos servicios Metrotren a Nos y Rancagua.

Estos proyectos afianzaron los trenes suburbanos como una línea de desarrollo altamente valorada por la sociedad y que tiene como antecedente la construcción de Metro Valparaíso y Biotren, entre 1999 y 2005. Estos proyectos, no solo representaron un desafío constructivo, también implicaron la necesidad de asumir la gestión de proyectos en un contexto marcado por una legislación ambiental más exigente y comunidades crecientemente empoderadas y activas respecto de sus demandas y aspiraciones.

Esta realidad determinó un complejo proceso de aprendizaje para nuestra empresa, que implicó la definición

institucional de incorporar la gestión de las relaciones con las comunidades y grupos de interés, como un elemento central en el desarrollo de todos sus proyectos.

En esta línea, el proyecto de mejoramiento de la infraestructura entre Alameda y Rancagua requirió un fuerte impulso de acciones en el ámbito del relacionamiento comunitario, con el objetivo de acoger y gestionar la relación con las comunidades y grupos de interés de las 11 comunas de las regiones Metropolitana y de O´Higgins con las que se relaciona la iniciativa.

Frente a este desafío, EFE inició la conformación de un equipo de trabajo especialmente dedicado a este ámbito, el que fue institucionalizado a partir de la radicación de esta área de gestión en la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad de la empresa.

Adicionalmente, a partir del inicio de los proyectos Tren Alameda-Melipilla, Santiago- Batuco y nuevo puente ferroviario sobre el río Biobío, EFE incorporó una metodología de relacionamiento comunitario que ha sido aplicada en cada una de estas iniciativas en el contexto de sus estudios de ingeniería Básica y de Detalle.
De esta forma, la empresa ha definido una ruta crítica que incorpora elementos diagnósticos y de



Gerente de Proyectos de Grupo EFE en Participación Ciudadana en Melipilla



Plaza Pública en Quinta Normal, Proyecto Batuco

participación temprana para el desarrollo de sus proyectos, considerando además los elementos previstos por la legislación ambiental para asegurar la integración de los grupos de interés y comunidades presentes en el área de influencia del proyecto durante las etapas de estudio, evaluación ambiental, construcción y operación.

en el área de influencia del proyecto durante las etapas de estudio, evaluación ambiental, construcción y operación.

Particularmente en la matriz, los procesos de relacionamiento comunitario se desarrollan en las siguientes etapas:



Ciclo de desarrollo de un proyecto ferroviario

Con esta metodología de trabajo, EFE busca establecer y gestionar vínculos en un contexto de confianza, para generar valor compartido a través de la participación, transparencia y corresponsabilidad.
De esta manera, el proceso de relacionamiento comunitario de la empresa se asienta en una estrategia elaborada y participativa cuyo despliegue está previsto durante todo el ciclo de desarrollo de sus iniciativas, proyectando su mantención permanente durante la futura operación de servicios. De esta forma, la metodología de trabajo definida considera las siguientes etapas:



Etapas del proceso de relacionamiento comunitario de proyectos de la Matriz Corporativa



1. Diagnóstico socio territorial y mapeo de grupos de interés

Esta etapa está orientada a identificar la situación comunitaria en el contexto urbano, para determinar necesidades, requerimiento y eventuales conflictos en el área de influencia del proyecto, a través del estudio de fuentes secundarias y primarias de información.
Asimismo, en este período se establece un mapa de grupos de interés del proyecto como base para las acciones de relacionamiento con la comunidad, estableciendo su categorización y análisis.

2. Participación Ciudadana Temprana y Diseño de Estrategia Relaciones con la Comunidad

Esta etapa considera la realización de acciones de difusión respecto de las características iniciales del proyecto. Estas acciones buscan iniciar un vínculo de largo plazo entre la comunidad y el proyecto, además de acoger sus observaciones y aportes ciudadanos en la medida de las posibilidades y alcance de la iniciativa.
La Participación Ciudadana Temprana es un proceso de acercamiento a la comunidad desarrollado voluntariamente por Ferrocarriles, a partir de las siguientes acciones o instancias de participación:

- Presentación al Alcalde y su equipo municipal.
- Presentación al Concejo Municipal.
- Presentación al Consejo de la Sociedad Civil
- Participación Temprana con la comunidad, que incluye las siguientes instancias:

• **Plaza pública:** Feria abierta realizada en lugar público y altamente transitado con el objetivo de explicar las características del proyecto a través de material de difusión y contacto directo con los vecinos del sector.
• **Casa abierta:** Jornadas de exposición y respuestas a consultas respecto de las principales características del proyecto y sus efectos, tanto en los períodos de construcción y operación.
• **Taller de uso:** Encuentros presenciales con líderes o representantes de organizaciones de la comunidad con la finalidad de informar sobre las características del proyecto y detectar la visión de los vecinos sobre sus efectos, aportes y eventuales dificultades para la comunidad en los períodos de construcción y operación.
• **Mesas de trabajo con la comunidad:** Encuentros con representantes u organizaciones comunitarias para tratar aspectos específicos del proyecto.
• **Mesas Técnicas:** Encuentros con autoridades locales para tratar aspectos específicos del proyecto.



En Matriz Corporativa sabemos que es fundamental diseñar y construir nuestro quehacer de la mano de la comunidad, por lo que partimos con procesos de participación ciudadana temprana para escuchar, compartir y recibir las inquietudes y aportes de los vecinos y las autoridades que se verán involucradas en este proyecto.

3. Participación Ciudadana Formal

Se trata de un proceso de participación de la comunidad previsto en la legislación para la evaluación ambiental de proyectos de infraestructura. Esta etapa, requerida por el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), está prevista dentro de los primeros 60 días del periodo de evaluación del Estudio de Impacto Ambiental.

La implementación de este proceso depende de los requerimientos del SEA y nuestra empresa ha definido su completa colaboración para esta etapa en el caso de los proyectos que sean sometidos a este tipo evaluación.

Durante este período, también se contempla la estructuración de una Estrategia de Relacionamiento con la Comunidad que determina las directrices generales para gestionar la vinculación del proyecto con la sociedad y sus representantes. Este mapa de navegación considera los elementos obtenidos en las etapas de diagnóstico y mapeo, además de las inquietudes, propuestas y requerimientos identificados en los procesos de Participación Temprana y Formal e incluye planes de acción específicos para los períodos de construcción y operación.

4. Ejecución de plan de relacionamiento con la comunidad para la etapa de construcción

Durante este período se desarrollan las actividades de relacionamiento con la comunidad orientas a informar sobre los hitos y acciones de la etapa de construcción, además de acoger las necesidades de las comunidades que se ven impactadas por efectos del proceso constructivo.

De esta forma se despliega una estrategia de comunicación para el período, que considera canales formales y planes de respuesta para atender requerimientos de autoridades locales, organizaciones sociales y territoriales, presentes en la zona de influencia.

5. Ejecución de plan de relaciones con la comunidad en etapa de operación y entrega a filial

Esta etapa consiste en el despliegue de acciones de relacionamiento con la comunidad durante el proceso de puesta en operación del nuevo servicio y considera actividades orientadas a la utilización de los nuevas espacios y servicios por parte de las comunidades incluidas en el área de influencia, además de acciones de comunicación respecto de las características, ventajas y modo de utilización de los nuevos servicios.

Este período, también involucra un proceso de entrega progresivo de la relación con las comunidades a la filial de Grupo EFE que estará a cargo de la operación de los nuevos servicios, con el objetivo de mantener y estimular el vínculo generado durante las etapas precedentes del proyecto.

De la teoría a la práctica

Durante el período 2015-2016, nuestra empresa ha llevado a la práctica las definiciones precedentes, a través de procesos que han desplegado en terreno diversos espacios de relacionamiento comunitario, con el objetivo de dar a conocer las iniciativas en desarrollo e integrar las observaciones y contribuciones que es posible acoger.
De esta forma, a partir de la coordinación entre nuestra Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y la Gerencia de cada proyecto en desarrollo, se realizaron las acciones incluidas en la metodología de relacionamiento con las comunidades para los períodos de gestión en que se encuentra cada iniciativa.

1. Proyectos Metrotren Nos y Rancagua

En relación al proyecto de los servicios Metrotren Nos y Metrotren Rancagua, la empresa realizó una Declaración de Impacto Ambiental (DIA), en cuyo marco y, convocados por el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), se realizaron reuniones formales de Participación Ciudadana en las comunas de Pedro Aguirre Cerda, Lo espejo, El Bosque y San Bernardo.

En tanto en las comunas de Buin, Paine, Codegua, Mostazal, Graneros y Rancagua, SEA efectuó un proceso de levantamiento de información de las comunidades en terreno.

Previo a este proceso formal, EFE presentó el proyecto a las autoridades de estas 10 comunas, estableciendo mesas técnicas de trabajo como parte de la implantación del futuro servicio en el territorio.

Durante la ejecución de las obras del proyecto, el relacionamiento comunitario estuvo orientado al trabajo con las comunidades, municipios y juntas de vecinos en las áreas de influencia directa del servicio, con el propósito de aminorar los impactos producidos por los trabajos que se realizarían en zonas de la faja vía. Gracias a este proceso, la empresa logró diversos acuerdos con las comunidades, lo que permitió mejorar el proyecto desde la mirada de su integración con las comunas y sus vecinos.

2. Proyecto Tren Alameda-Melipilla

En el caso del Proyecto de Tren Alameda-Melipilla, durante 2015 y 2016 se realizaron los procesos de diagnóstico socio territorial, mapeo de grupos de interés y Participación Ciudadana Temprana.

Este último proceso se inició con presentaciones de la iniciativa a todos los alcaldes de las comunas relacionadas con el proyecto, encuentros explicativos a sus Concejos Municipales y la conformación de mesas técnicas orientadas a revisar especificidades del proyecto, las que fueron definidas en su etapa de Estudio de Ingeniería Básica y Estudio de Ingeniería de Detalle.

El proceso de participación comunitaria consideró la realización de espacios de difusión abiertos, denominados Plaza Pública, junto con asambleas explicativas llamadas Casas Abiertas, con el propósito de informar los alcances generales del proyecto, así como sus características específicas para el territorio que habita cada comunidad.

De esta forma, se realizaron más de 450 encuentros locales y espacios de participación en las ocho comunas que considera proyecto (Estación Central, Cerrillos, Maipú, Padre Hurtado, Peñaflor, Talagante, El Monte y Melipilla), incluyendo el contacto directo con juntas de vecinos, organizaciones comunitarias y los habitantes de los espacios territoriales relacionados con la iniciativa. Entre las acciones realizadas se destaca el recorrido realizado en el Tren del Recuerdo, por la comunidad y evaluadores del proyecto.

Entre los meses de enero y marzo del 2016, en el marco del proceso de evaluación ambiental, se realizó la Participación Ciudadana Formal del proyecto.



Participación Ciudadana Temprana Proyecto Alameda-Melipilla

A continuación se detalla las reuniones convocadas por el Servicio de Evaluación Ambiental y que se realizaron por comuna:

Estación Central	Cerrillos	Maipú	Padre Hurtado	Peñaflor	Peñaflor	El Monte	Melipilla
2	1	5	5	2	1	2	1

Asimismo, también dentro del proceso de evaluación ambiental, se da inicio al proceso de Consulta Indígena con la Asociación Mapuche Mapu Rayen, la cual cuenta con su centro ceremonial al costado de la faja vía en la comuna de Padre Hurtado.

3. Proyecto Tren Santiago-Batuco:

En mayo del 2016 comenzamos las actividades de relacionamiento comunitario del proyecto Tren Santiago – Batuco. Para este proyecto, que prevé la construcción de un tren de pasajeros en las comunas de Santiago, Quinta Normal, Renca, Quilicura y Lampa, el proceso de relacionamiento comunitario consideró la propuesta desarrollada a partir de sus estudios de Ingeniería Básica y de Detalle.

En el mes de Mayo, se inició el proceso de diagnóstico y mapeo de grupos de interés del proyecto, con el objetivo de conocer el territorio, permitiéndonos el diseño de un proyecto que considera las particularidades del entorno desde un inicio. Asimismo, en junio se generaron reuniones con los equipos municipales de las 5 comunas involucradas y durante los últimos meses del año, se realizaron actividades preparatorias y encuentros con la comunidad, dando inicio al proceso de Participación Temprana.

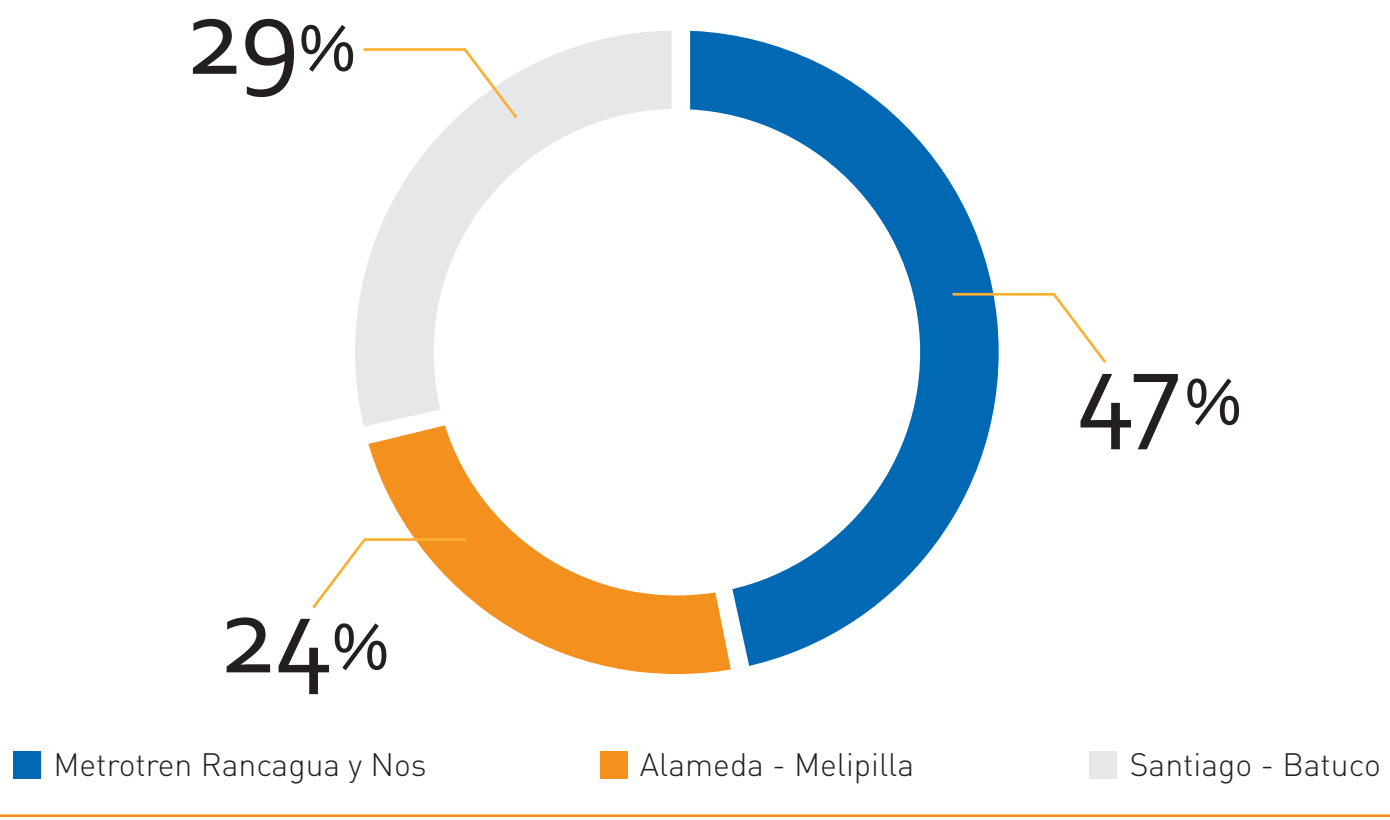


Participación Ciudadana Temprana, proyecto Batuco

ACTIVIDADES REALIZADAD EN 2016 DE RELACIONAMIENTO COMUNTIARIO

Actividades realizadas	Cantidad	%
Metrotren Nos y Metrotren Rancagua	150	47%
Proyecto tren Alameda - Melipilla	75	24%
Proyecto tren Santiago – Batuco	91	29%

ACTIVIDADES DE RRCC PROYECTOS 2016



El aporte de nuestros proyectos

Integración Urbana

En el desarrollo de sus proyectos y en la operación de sus servicios, Ferrocarriles ha tomado un rol cada vez más relevante en la conectividad e integración de los territorios.

Creemos que la integración es la fórmula más eficiente no sólo para entregar un mejor servicio de transporte a las personas, sino que también es un gran aporte al desarrollo de las ciudades.

De esta forma, hoy EFE a través de sus filiales, cuenta con un sistema integrado de transporte, con un medio de pago único a través de tarjeta electrónica en tres regiones del país.

En el caso de Concepción nuestra filial Fesur cuenta con sistema integrado con buses; en el caso de Metro Valparaíso con buses, trolebuses y ascensores; y Tren Central con metro y buses de Transantiago.

Durante 2016, EFE trabajó en la que será la primera estación intermodal de la Región Metropolitana: Lo Valledor, la cual integrará Tren, Metro y Buses del Transantiago.

Para lograr la integración de los servicios, EFE ha trabajado de la mano junto al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, la Dirección de Transporte Público Metropolitano (DTPM), Municipalidades, entre otras instituciones público privadas.



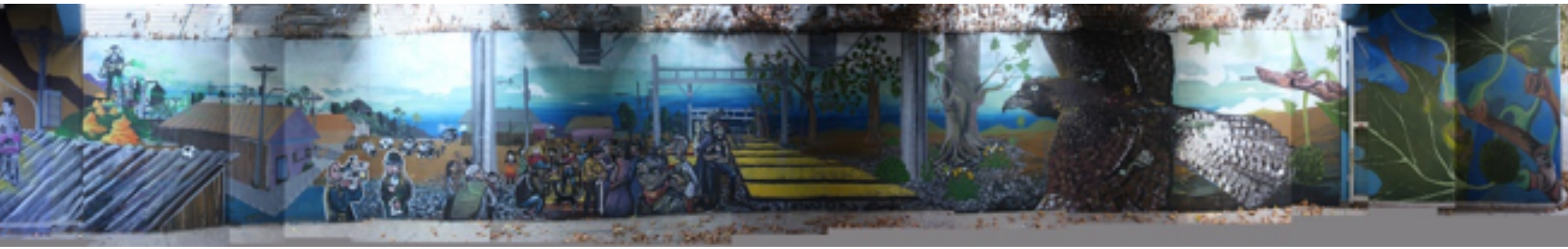
Integración tarifaria, Metro Valparaíso

Expansión de la red, de la mano con la cultura

Gracias al desarrollo de los nuevos proyectos, EFE ha descubierto un nuevo espacio de integración con la comunidad, utilizando nuestra infraestructura como un medio de expresión de su identidad.

De esta forma, junto a la comunidad de Cinco Pinos en la comuna San Bernardo, logramos desarrollar un mural en el paso multipropósito con el mismo nombre que cruza la vía férrea.

Esta iniciativa contó con la participación de los vecinos, jóvenes y niños de la población Cinco Pinos, quienes participaron de talleres de pintura para luego elaborar el mural.



Nuestro aporte al desarrollo social

Las ocupaciones irregulares son una problemática social que afecta a miles de personas en el país. En el catastro realizado por EFE durante 2016 se detectaron 58 terrenos ocupados por 1.913 familias. La superficie total ocupada corresponde a 863,3 m2.

Por esta razón, la Gerencia de Gestión Inmobiliaria cuenta con un Programa de Campamentos y un equipo especializado a cargo de gestionar esta problemática mediante el diseño e implementación de una

metodología de trabajo colaborativo con instituciones y autoridades, la cual tiene por objetivo dar solución a las familias que viven en esta situación.
Algunos de los actores involucrados son Municipios, Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Bienes Nacionales, y Organizaciones sin Fines de Lucro, entre otros.

Gracias a esta gestión, durante 2016 de un total de 58 campamentos en terrenos de Ferrocarriles, equivalente a 1.881 familias, logramos colaborar en la gestión y cierre de 10 campamentos, lo que se traduce en 251 familias que hoy cuentan con un mejor lugar para vivir.



Durante 2015 Y 2016, como parte del proceso de relacionamiento temprano del proyecto ferroviario de pasajeros Alameda – Melipilla, se realizó un catastro de ocupaciones irregulares, que detectó diversos campamentos en la faja vía, entre los cuales se encontraba el campamento "El Ferrocarril" en la comuna de Maipú, compuesto por 39 familias.





Familias del campamento El Ferrocarril de Maipú, en su nueva vivienda en Colina

Como resultado de la gestión interinstitucional realizada por nuestra empresa, en marzo de 2016, 18 familias lograron obtener una solución habitacional definitiva en Colina, culminando un largo camino lleno de esfuerzo y perseverancia.

De igual forma, en 2016 celebramos a las 50 familias del campamento La Esperanza en la Región del Maule que hoy cuentan con una solución habitacional definitiva, tras cinco años de intenso compromiso y trabajo.

EFE se sumó a esta iniciativa apoyando a quienes por diversas razones no pudieron obtener subsidios, asesorándolos en la búsqueda de arriendos que les permitieran contar con un mejor lugar donde vivir.

Otro de los casos destacados de la gestión de campamentos en 2016 fue la colaboración en la erradicación del Campamento Villa Ferro de Padre Hurtado, el cual estaba compuesto de 20 familias con las cuales EFE trabajó para ayudarlos en la búsqueda de una vivienda definitiva, a través de la postulación de subsidios habitacionales. De esta manera, las 20 familias lograron el sueño de la casa propia y hoy este campamento se encuentra erradicado completamente.





Campamento Villa Ferro de Padre Hurtado

Respeto y valoración der las comunidades indígenas

Dentro de los procesos de participación ciudadana de nuestros proyectos, hemos tenido la oportunidad de relacionarnos con distintas comunidades y asociaciones indígenas. Tal es el caso de la Asociación Urbano-Mapuche, *Mapu Rayen*, quienes tienen una Ruca Mapuche al costado de la faja vía en la comuna de Padre Hurtado.

Los integrantes de Mapu Rayen utilizan este centro ceremonial para realizar distinto tipo de actividades de manera permanentes. Gracias al relacionamiento temprano con esta asociación, pudimos identificar a tiempo eventuales impactos del proyecto tren de pasajeros Alameda – Melipilla, los cuales se podrán mitigar y establecer en el convenio que se realizará bajo el Proceso de Consulta Indígena que lidera la autoridad ambiental (SEA), bajo la aplicación del Convenio 169 de la OIT.

Del mismo modo, trabajamos con la Cooperativa Meli Mapo, en la comuna de Victoria, Región de La Araucanía, en la cual participan 42 comunidades indígenas. El trabajo realizado con la cooperativa consiste en la elaboración de un convenio, mediante el cual bajo la modalidad de usufructo, la empresa les entrega un terreno para la construcción de una Ruca Mapuche.

¡Todos a bordo!

En 2016, en el marco de las actividades de relacionamiento comunitario formal del proyecto tren de pasajeros Alameda – Melipilla, alrededor de 150 personas, entre dirigentes sociales, autoridades y evaluadores ambientales, recorrieron el trazado del proyecto a bordo del Tren del Recuerdo.



Reunión con Asociación Indígena Mapu Rayen PAC Tempranas, proyecto Melipilla

EFE realizó esta actividad en conjunto con el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA) y permitió a la empresa explicar las características del proyecto y responder las preguntas de los dirigentes.

Esta actividad, se transformó en un hito dentro del proceso de participación ciudadana y refleja el compromiso de la empresa con el involucramiento de las comunidades en la co-construcción de los proyectos que la empresa está desarrollando.



Dirigentes sociales de ocho comunas recorren el trazado del proyecto Melipilla

Estrategia comunicacional

En EFE, creemos que la relación con nuestros grupos de interés es fundamental. Por eso hemos puesto especial énfasis en cuidar y fortalecer este vínculo a través de canales comunicación transparentes y fluidos.

De esta forma y para apoyar la estrategia de desarrollo de la empresa, la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, ha establecido un esquema para gestionar a sus grupos de interés y temas estratégicos.

ASUNTOS PÚBLICOS

RR.CC

SOSTENIBILIDAD

COMUNICACIONES (INTERNAS Y EXTERNAS)

REDES SOCIALES

COORDINACIÓN CON FILIALES

GESTIÓN TRENES TURÍSTICOS







Nuestra presencia en Redes Sociales

Con el objetivo de crecer y evolucionar como empresa, de la mano de las tecnologías, EFE ha puesto énfasis en la comunicación a sus grupos de interés a través de las redes sociales. Mediante su sitio web, Facebook y Twitter, la empresa busca atender inquietudes, dar a conocer y transparentar información que es de interés para nuestros usuarios.

Conscientes de que gran parte de quienes conformamos Grupo EFE somos usuarios activos en las redes sociales, hemos decidido fomentar la participación responsable de los colaboradores en estas plataformas. Por esta razón y con el fin de promover que sus intervenciones se lleven a cabo en forma respetuosa y en línea con los valores corporativos, la empresa implementó en 2016 su Política de Redes Sociales, la cual es acogida por todos sus colaboradores.



Sitio web: tiene por objetivo entregar información tanto de la matriz como filiales, además de dar a conocer acciones corporativas y estratégicas de Ferrocarriles.



Facebook Grupo EFE: esta plataforma actúa como un espacio para recibir información y destacar aquellos temas que más llaman más la atención de los usuarios tales como trenes turísticos, seguridad, servicios de filiales y campañas específicas que logran gran audiencia de los usuarios.



Twitter Grupo EFE: esta es una cuenta corporativa que a diciembre de 2016 contaba con 5209 seguidores. En promedio, nuestra cuenta en Twitter, recibió casi 15 mil menciones en 2016 y 47 menciones diarias que tienen un tiempo de respuesta inmediato.

Nuestra responsabilidad con el medio ambiente

Ser una empresa sostenible significa ser responsables con nuestro medioambiente y nuestra sociedad. Por eso nuestra meta es lograr mitigar y disminuir aquellos impactos que derivan del desarrollo de nuestros servicios, desde su etapa de creación hasta su operación.

En EFE hemos abordado la gestión de nuestros impactos ambientales de manera corporativa, entregando un marco general para cada filial, quienes lo han adaptado y gestionado de acuerdo a la realidad en la que se insertan.

De esta manera, EFE se preocupa por crear proyectos que gestionen los impactos ambientales, como también que nos permitan potenciar la eficiencia energética y utilizar responsablemente los recursos con los cuales contamos.

EFE trabaja para un desarrollo sostenible, por eso por medio de nuestros servicios contribuimos al cuidado del medioambiente.





Política de mitigación de impactos ambientales [G4-EN27]

Durante 2016 el Departamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente, dependiente de la Gerencia de Seguridad Operacional, incorporó una serie de protocolos tanto para los colaboradores propios como para contratistas, con el fin de entregar lineamientos y procedimientos internos en materia ambiental, prevención de riesgos, salud y seguridad ocupacional:

Así, además de los lineamientos y procedimientos internos en materia ambiental, prevención de riesgos, salud y seguridad ocupacional, se consolidaron los siguientes documentos:

Procedimiento de Manejo Ambiental de Proyectos y Contratos:

- Tiene por objetivo establecer obligaciones, fijar responsabilidades, y fomentar buenas prácticas que permitan minimizar impactos ambientales que se puedan generar producto de la actividad ferroviaria o de un proyecto que la empresa se encuentre desarrollando.

Plan de Gestión de Seguridad y Salud ocupacional y Medio Ambiente:

- Este plan está orientado a fortalecer los mecanismos de prevención de accidentes laborales, como también proteger la salud de nuestros colaboradores y cuidar el medioambiente.

Plan de prevención Contingencias y Emergencias:

- Este documento, tiene por objetivo identificar las situaciones de riesgo que puedan incurrir en alguna contingencia y/o emergencia asociadas a las actividades de Proyectos, tanto en su fase de construcción, como en la de operación.
- Asimismo, busca establecer procedimientos de acción con la finalidad de mitigar impactos.

Reglamento de Empresas Contratistas:

- Estos manuales establecen estándares, responsabilidades y medidas a fin de prevenir, minimizar, contener y mitigar los posibles impactos ambientales producidos a partir de las fases de construcción y operación de proyectos o contratos.

Nuestros impactos

El transporte ferroviario de personas y de carga, se abastece de un servicio limpio a base de energía eléctrica, aportando a la descontaminación. Sin embargo, existen impactos ambientales como emisiones de ruido, vibraciones y generación de residuos, que se generan principalmente en aquellas labores que se desarrollan en los talleres de mantenimiento, subestaciones eléctricas, bodegas o almacenes.

Gestión de Residuos [G4-EN23]

En el marco de su compromiso de minimizar impactos, el Departamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente de EFE, ha desarrollado el Plan de manejo de residuos en Maestranza San Eugenio. Este Plan tiene como objetivo identificar aquellas actividades que generan residuos en cada taller, permitiendo estimar las gestiones necesarias para disminuir y tratar los residuos.

En este sentido, 18 trabajadores de Maestranza San Eugenio recibieron capacitaciones e instrucciones respecto de los protocolos para manejo de residuos.









Limpieza de residuos y capacitación de colaboradores en Maestranza de San Eugenio

Transporte de residuos a través del servicio de carga

En 2016 a través de las empresas porteadoras de carga FEPASA y TRANSAP, transportamos un total de 136.794 toneladas de residuos, los que en su totalidad fueron tratados por empresas porteadoras.

Ruidos y vibraciones

En relación a las emisiones de ruido, se encuentra en proceso de implementación el Protocolo Prexor, cuyo objetivo principal es la prevención y protección auditiva de los trabajadores que por sus labores se encuentran expuestos al ruido.

Para aplicar el protocolo, se catastró y evaluó a 37 trabajadores de Maestranza de San Eugenio, quienes se encuentran más expuestos a niveles altos de ruido.

Como resultado de esta evaluación, la empresa tomará medidas para controlar la exposición de ruido en materias administrativas, técnicas y de protección auditiva, acogiendo las más apropiadas para cada caso.

Mientras que, respecto a las emisiones de ruido y vibraciones producto de las distintas etapas de los proyectos, la empresa desarrolla estudios propios de ruido y vibraciones orientados al cuidado y protección de la salud de las comunidades aledañas de las faenas y futuras líneas de servicio.

En este sentido, el proyecto Metrotren Nos y Metrotren Rancagua, realizó estudios para medir el ruido del tren a través de campañas de medición que se iniciaron en 2013 y culminaron en 2016. Este proceso consideró 210 campañas y más de mil monitores en terreno. De esta forma en el caso que exista una aproximación al límite de tolerancia de ruido, se toman las medidas correctivas y de mitigación de inmediato, como encapsulación de ruido por paneles, ajuste de cantidad de maquinaria y equipamiento trabajando

en paralelo o modificación del tipo de maquinaria. De esta forma, el plan de monitoreo en la etapa de construcción se realizó de forma mensual y fue informado periódicamente a la autoridad ambiental.

De igual forma, en los proyectos Alameda – Melipilla y Santiago Batuco, se realizaron mediciones de ruidos y vibraciones según la etapa en la que se encuentran:

- **Ruidos en etapa de construcción:** se aplica la Norma de Emisión de Ruidos Generados por Fuentes, del DS N°38, del año 2011 del Ministerio de Medio Ambiente, la cual junto con definir procedimientos y criterios técnicos para la medición de ruido, establece los límites máximos permisibles producto del funcionamiento de fuentes emisoras de ruido específicamente señaladas en el ámbito de aplicación de dicha norma.

- **Ruidos en etapa de operación:** según lo sugerido por la autoridad ambiental que califica nuestros proyectos, se utilizará como referencia metodologías y criterios definidos en el extranjero, que en este caso corresponden a las señaladas en el documento "Transit Noise and Vibration Impact Assessment" de la Federal Transit Administration (FTA) de Estados Unidos, que a su vez, es uno de los países que el citado reglamento permite consultar.



- **Medición de vibraciones:** en este caso, también estamos utilizando criterios o normativas de referencia extranjeras. En particular se ha tomado como referencia el documento "Transit Noise and Vibration Impact Assessment". Lo anterior se fundamenta en que, este documento, al ser elaborado por la Administración de transportes de Estados Unidos, contiene criterios recomendados especialmente para proyectos de infraestructura de transporte, que contiene capítulos especialmente dedicados a la vibración de proyectos ferroviarios.

Respeto por la biodiversidad [G4- EN13]

El desarrollo de todos nuestros proyectos se caracteriza por su compromiso con el cuidado del Medio Ambiente y la salud de las personas. En este sentido, el Departamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente, se preocupa de velar y controlar el cumplimiento de la normativa ambiental a fin de prevenir y minimizar la ocurrencia de eventos que pudieran generar impactos. En el caso de los macro proyectos, como Metrotren Nos, Metrotren Rancagua, Alameda – Melipilla y Santiago – Batuco, el departamento trabaja de manera coordinada con los encargados ambientales de cada proyecto.

Para el periodo reportado, el Departamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente, no cuenta con un catastro de instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad. Sin embargo, el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) del proyecto tren Alameda – Melipilla identificó aquellas zonas prioritarias para la conservación de la Biodiversidad, que en la Región Metropolitana, son cinco (Sitio Prioritario Cordón de Cantillana, Sitio Prioritario El Roble, Sitio Prioritario Altos del Río Maipo, Sitio Prioritario El Morado y Sitio Prioritario Río Olivares - Río Colorado – Tupungato).

El trazado del proyecto tren Alameda – Melipilla, se encuentra cercano a los Sitios Prioritarios de Cordón de Cantillana y el Roble. El resto se encuentra a una distancia superior a 22,6 km, siendo el Monumento Natural El Morado el más alejado, presentando una distancia de 74,53 km.



Puente Toltén

Durante el 2016, se registró un incidente en la región de la Araucanía, en la localidad de Pitrufquén, en el cual siete vagones de un tren de la empresa FEPASA cargados con productos químicos cayeron río Toltén, debido al desplome del puente ferroviario.

Las causas del accidente, así como la determinación de eventuales impactos ambientales se encuentran en investigación. Sin embargo a diciembre de 2016, todas las muestras y estudios realizados a las aguas del río, determinaron que no hubo contaminación de las aguas.

Multas y Sanciones [G4- EN28, G4-EN34]

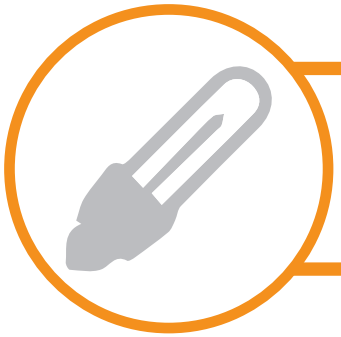
La empresa realiza un permanente monitoreo de nuestro desempeño ambiental, con el fin de mejorar nuestros procesos de manera continua. No obstante, durante 2016 recibimos dos sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental vigente:

En el caso de los terrenos de Pozo Lo Adasme, en la comuna de San Bernardo, lugar en el que se acumulaba basura y residuos. La Corte Suprema determinó que EFE y la Empresa privada Molymet, ejecutaran un plan de remediación ambiental y el cierre del lugar.

Asimismo, la empresa recibió una multa por acumulación de basura en la comuna de La Cruz.
Esta multa corresponde al mínimo legal ya que EFE implementó y acreditó las medidas de limpieza del lugar.

Nuestro desempeño energético: electricidad [G4- EN13]

El suministro de energía para nuestra operación en las dependencias de Maestranza San Eugenio proviene de la energía eléctrica proporcionada por el Sistema interconectado (SIC). Este consumo se ha visto incrementado en 2016 producto de la instalación de nuevas faenas, como también del inicio de actividades asociados a los servicios Metrotren Nos y Metrotren Rancagua. Por este motivo, si bien se han implementado iniciativas de reducción, a la fecha esto no se ha visto reflejado en la medición.



Consumo energético en Maestranza San Eugenio – Periodo 2016

2.038.468 kwh

Reducción del consumo en Maestranza San Eugenio [G4- EN6]

Durante 2016, se instalaron 28 sistemas de iluminación LED en la Maestranza de San Eugenio, lo cual permite hoy contar con 28.000 watts de potencia. Previo a éste, para generar la misma potencia en iluminación, hubiese sido necesario contar con 280 ampolletas de uso común.

Reducción de consumo energético en servicios (EN7)

Asimismo, para el proyecto Metrotren Nos y Metrotren Rancagua, se implementó luminaria LED en todas las pasarelas y estaciones del servicio. Sin embargo, la empresa continuamente debe reponer este sistema

de iluminación debido a que son sustraídas de las instalaciones.

Inversión y gasto en mitigación de impactos ambientales [G4- EN31]

En 2016, la Gerencia de Seguridad Operacional se encargó de mitigar una serie de impactos ambientales, que en total significó un gasto de $132 millones para la empresa. Destacan entre estas mitigaciones:

- Retiro de durmientes desde la Maestranza de San Eugenio
- Retiro de hidrocarburos
- Retiro de tierra

En relación a los gastos incurridos por la empresa para realizar actividades de prevención de impacto ambiental, en 2016 se realizaron 11 actividades en esta materia con un costo de 44 millones.
Entre las actividades realizadas, se encuentran:

- Capacitación para la implementación del Plan de Manejo de Residuos
- Capacitación para instalación de puntos limpios en Maestranza de San Eugenio
- Señaléticas
- Kit anti derrame
- Bolsas ecológicas para campaña medioambiental

Gestión patrimonial

Para EFE, promover el cuidado del patrimonio es una prioridad. Por eso, desde inicios de 2014, la empresa se encuentra desarrollando un plan de gestión patrimonial y recuperación de activos que involucra estaciones e infraestructura asociada. Esta iniciativa busca recuperar y mantener edificios patrimoniales y su entorno, y tiene como un objetivo central, poner estos activos a disposición de la comunidad, como un espacio público gestionado por los gobiernos locales.

Con este objetivo, la empresa puso en marcha un mecanismo de asociación con los municipios y gobiernos regionales que ha explorado distintas alternativas de uso de estos recintos y también de la faja vía de ramales que se encuentran sin operación.

En este contexto EFE ha suscrito 13 convenios y está evaluando alrededor de 20 con propuestas entregadas por municipios. El propósito de todos estos convenios es la recuperación y posterior mantención de estos activos, en un modelo de uso que conserva la propiedad en manos de la empresa y permite su utilización como espacio comunitario.

En el caso de aquellas estaciones que son Monumentos Nacionales, se ha establecido una línea de trabajo con el Consejo de Monumentos Nacionales y las autoridades locales para la recuperación de dichos edificios. Ejemplo de estos casos son:

- Estación de San Francisco de Mostazal.
- Estación de Talca (edificio y nave central).
- Estación de Quintero.

Asimismo, se han desarrollado diversos proyectos para el uso de la faja vía, como es el caso del sector del borde costero de la ciudad de Tomé, respecto del cual se firmó un convenio con el Municipio para el usufructo de ese espacio con la habilitación de un paseo para la comunidad, que integra espacios peatonales y ciclovía.

En este mismo ámbito, también es posible recordar la ruta turística Manzanar-Malalcahueyo, emplazada en la ruta trazada por la faja vía ubicada en ese trayecto, y que hoy contempla ciclovía y sendero peatonal, cuya habilitación se realizó a partir de convenios con los municipios locales.



Estación de Quintero, hoy convertida en Casa de la Cultura, Región de Valparaíso.

En este sentido, los últimos acuerdos de usufructo firmados son:

- ✓ Municipalidad de Cañete para restauración de su Estación
- ✓ Municipalidad de Chimabrongo, para restauración de su Estación que recientemente fue nombrada
- ✓ Monumento Nacional.
- ✓ Municipalidad de Los Muermos, que busca construir una plaza en el recinto estación.
- ✓ Comunidad mapuche Meli Mapu: esta comunidad construirá una Ruca en el recinto de la Estación de Victoria, donde expondrán sus productos locales y artesanales.
- ✓ Gobierno Regional de Valdivia: se entregará un usufructo para parte del recinto estación de la comuna para construir el Museo del Vapor.
- ✓ Municipalidad de Los Muermos, que busca construir una plaza en el recinto estación.
- ✓ Comunidad mapuche Meli Mapu: esta comunidad construirá una Ruca en el recinto de la Estación de Victoria, donde expondrán sus productos locales y artesanales.
- ✓ Gobierno Regional de Valdivia: se entregará un usufructo para parte del recinto estación de la comuna para construir el Museo del Vapor.

En EFE contamos con una la Política de Gestión y Puesta en Valor Patrimonial, que nos permite conservar los bienes de la empresa y ponerlos a disposición de la comunidad.

Actualmente, el listado oficial de Monumentos Históricos consigna 145 "materiales ferroviarios" declarados en esta categoría, entre los cuales hay más de 20 estaciones y 19 puentes.

Durante 2016, nuestra empresa junto a la Subsecretaría de Turismo, trabajó en la realización de la marca "Trenes Turísticos", la cual en 2017 implementará un sitio web en donde los pasajeros podrán encontrar todos los trenes turísticos que circulen a lo largo de la red de Ferrocarriles.

TABLA DE INDICADORES GRI4

Listado de Indicadores Reporte de Sostenibilidad Grupo EFE 2016 - Matriz Corporativa (G4-32)			
Lista de indicadores Global Reporting Initiative (GRI)			
Contenidos básicos generales			
Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Estrategia y Análisis	G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Mensaje de nuestro Presidente. Bienvenida de nuestra Gerente General.
Perfil de la Organización	G4-3	Nombre de la organización.	Contratapa
Perfil de la Organización	G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Radiografía de Grupo EFE
Perfil de la Organización	G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Contratapa
Perfil de la Organización	G4-6	Se describe en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Radiografía de Grupo EFE
Perfil de la Organización	G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Radiografía de Grupo EFE
Perfil de la Organización	G4-8	Se indica a que mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Radiografía de Grupo EFE
Perfil de la Organización	G4-9	Se determina la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Radiografía de Grupo EFE

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Perfil de la Organización	G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	Nuestro equipo
Perfil de la Organización	G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Nuestro equipo.
Perfil de la Organización	G4-12	Cadena de suministro de la organización.	Radiografía de Grupo EFE
Perfil de la Organización	G4-13	a. Se indican cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis de la memoria, en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: - Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; - Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y - Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	No se presentaron cambios de esta naturaleza en el periodo reportado. de Grupo EFE
Perfil de la Organización	G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	Dado el giro de nuestra empresa, este indicador no procede.
Perfil de la Organización	G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Responsabilidad y vínculo con nuestro entorno

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Perfil de la Organización	G4-16	a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - Ostente un cargo en el órgano de gobierno; - Participe en proyectos o comités - Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - Considere que ser miembro es una decisión estratégica. Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.	Responsabilidad y vínculo con nuestro entorno
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Gobernanza y transparencia corporativa
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Nuestro Reporte
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Nuestro Reporte
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Nuestro Reporte
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Nuestro Reporte
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-22	Se Describen las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	Dado que este es el primer reporte no existen reformulaciones de contenidos que puedan afectar la comprensión de los datos, ni tampoco cambios respecto al alcance o cobertura de los mismos.

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Aspectos Materiales y Cobertura	G4-23	Se señalan todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Dado que este es el primer reporte no existen reformulaciones de contenidos que puedan afectar la comprensión de los datos, ni tampoco cambios respecto al alcance o cobertura de los mismos.
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Se muestra una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Nuestro Reporte Responsabilidad y vínculo con nuestro entorno
Participación de los Grupos de Interés	G4-25	Se Indica en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja en la organización	Nuestro Reporte Responsabilidad y vínculo con nuestro entorno
Participación de los Grupos de Interés	G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Nuestro entorno
Participación de los Grupos de Interés	G4-27	Problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	Nuestro Reporte
Perfil de la memoria	G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Nuestro Reporte
Perfil de la memoria	G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Nuestro Reporte
Perfil de la memoria	G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Nuestro Reporte
Perfil de la memoria	G4-31	Se Facilita un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de lamemoria.	Nuestro Reporte
Perfil de la memoria	G4-32	a. Se Indica qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Se Facilita el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Se Facilita la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Nuestro Reporte

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Perfil de la memoria	G4-33	a. Se describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Se describe la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Se señala si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización	Nuestro Reporte
Gobierno	G4-34	Se describe aquí la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Se indica qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	Gobernanza y transparencia corporativa.
Gobierno	G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Gobernanza y transparencia corporativa.
Gobierno	G4-38	Se describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Gobernanza y transparencia corporativa
Gobierno	G4-40	Se describen los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités	Gobernanza y transparencia corporativa
Gobierno	G4-42	Descripción de las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección.	Gobernanza y transparencia corporativa.
Gobierno	G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Gobernanza y transparencia corporativa.
Gobierno	G4-44	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno.	Gobernanza y transparencia corporativa.
Gobierno	G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Gobernanza y transparencia corporativa.
Gobierno	G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Gobernanza y transparencia corporativa.

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Gobierno	G4-51	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Nuestro equipo
Ética e integridad	G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Gobernanza y transparencia corporativa.
Ética e integridad	G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Gobernanza y transparencia corporativa
Ética e integridad	G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Gobernanza y transparencia corporativa
Contenidos básicos específicos			
Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Economía: desempeño económico	G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Gobernanza y transparencia corporativa
Economía: presencia en el mercado	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Nuestro equipo
Economía: consecuencias económicas indirectas	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Nuestro Entorno
Economía: prácticas de adquisición	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Radiografía de Grupo EFE
Medioambiente: Energía	G4-EN6	Reducción del consumo energético	Nuestro entorno
Medioambiente: Energía	G4-EN7	Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Nuestro entorno

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Medioambiente: Biodiversidad	G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Nuestro entorno
Medioambiente: efluentes y residuos	G4-EN23	Eliminación de residuos (método)	Nuestro entorno
Medioambiente: Productos y Servicios	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Nuestro entorno
Medioambiente: General	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Nuestro entorno
Medioambiente: Mecanismos de reclamación en materia ambiental	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nuestro entorno
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Empleo	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Empleo	G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Nuestro equipo.

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Capacitación y educación	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Capacitación y educación	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Capacitación y educación	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Capacitación y educación	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Capacitación y educación	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Nuestro equipo.
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Radiografía de Grupo EFE

Aspecto GRI	Código GRI	Nombre indicador	Capítulo del Reporte
Prácticas Laborales y Trabajo digno: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Para el periodo reportado, solo hubo dos reclamaciones por prácticas laborales presentadas a través de mecanismos formales, las que fueron resueltas durante el mismo periodo.
Social: trabajo infantil	G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Nuestro equipo
Social: trabajo forzoso	G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	Nuestro equipo
Derechos Humanos: Derechos de la población indígena.	G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	En 2016 no tuvimos ningún incidente con comunidades indígenas
Sociedad: comunidades locales	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Responsabilidad y vínculo con nuestro entorno
Sociedad: comunidades locales	G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Responsabilidad y vínculo con nuestro entorno
Sociedad: lucha contra la corrupción	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Gobernanza y transparencia corporativa.
Sociedad: lucha contra la corrupción	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Gobernanza y transparencia corporativa.
Sociedad: lucha contra la corrupción	G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Gobernanza y transparencia corporativa.

Lista de indicadores propios Matriz Corporativa		
Código indicador	Nombre indicador	Ubicación o Comentario
IP1	Número de personas que accedieron a cargos superiores durante el último año gracias a apertura de procesos internos.	Nuestro equipo
IP2	Resultado de las mediciones de clima interno y medidas adoptadas	Nuestro equipo
IP3	Resultado de las mediciones que evalúan la identificación de los trabajadores con valores corporativos	Nuestro equipo
IP4	Descripción de los protocolos y mecanismos de vinculación de la matriz con empresas filiales	Gobernanza y transparencia corporativa.
IP5	Número total de personas reasentadas por tipo (proyectos o campamentos)	Nuestro entorno


GRUPOEFE